

**Bijlage 2
Programma
van Eisen**

Behorend bij

**Openbare Europese aanbesteding
Kantoorautomatisering KB 2019
(1.) ICT diensten en (2.) levering van ICT
producten**

Datum	26 augustus 2019
Versie	1.0
Status	Definitief

Toelichting op deze Bijlage	3
Deel 1: Scope van de Opdracht.....	4
1. Onderverdeling scope	4
2. Techniek en functionaliteit	6
2.1. Onderdeel 1 van de opdracht.....	6
2.2. Onderdeel 2 van de opdracht: algemeen	7
2.3. Onderdeel 2 van de opdracht: Laptops	8
2.4. Onderdeel 2 van de opdracht: Desktops	8
2.5. Onderdeel 2 van de opdracht: Tablets en 2 –in 1 apparaten	8
2.6. Onderdeel 2 van de opdracht: Monitor	9
2.7. Onderdeel 2 van de opdracht: (alle) Accessoires.....	9
Deel 2: Beheer en Organisatie	10
3. Algemeen Beheer en organisatie	10
4. Governance	11
4.1. Algemeen.....	11
4.2. Overleg	11
5. Serviceherstelmaatregelen.....	12
5.1. Escalatie	12
5.2. Evaluatie en verbeterplan	12
6. Web Portaal voor onderdeel 1 en 2 van de Opdracht.....	13
7. Service Levels	14
7.1. Incidentdesk.....	14
7.2. Incidentafhandeling	15
7.3. Klantenservice	15
7.4. Garantieafhandeling	16
7.5. Reparatie en onderhoud.....	17
7.6. Innemen Producten	17
8. Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren	18
8.1. Bestellen	18
8.2. Leveren	19
8.3. Accepteren	20
8.4. Factureren.....	20
9. Rapportages	21
10. Configuratiebeheer.....	22
11. Beveiliging	23
Deel 3: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	25
Toelichting Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO).....	25
12. Duurzaamheid	25
12.1. Energie en klimaat	25
12.2. Gezondheid en welzijn.....	26
12.3. Materialen en grondstoffen.....	26
Deel 4: Migratie.....	27
Toelichting Migratie	27
13. Aanvang Raamovereenkomst	27
13.1. Inrichten Prestatie	27
13.2. Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	27
14. Einde Raamovereenkomst.....	29

Toelichting op deze Bijlage

De Aanbestedende dienst wenst een leverancier te contracteren die kan voorzien in de behoefte aan continuïteit in de beschikbaarheid van de Kantoorautomatisering van de Aanbestedende dienst. Deze behoefte is onderverdeeld in (onderdeel 1) de ICT diensten t.b.v. de Kantoorautomatisering, en (onderdeel 2) de levering van ICT Producten t.b.v. de Kantoorautomatisering. De opdracht omvat voorziening van de behoefte voor alle werkplekken van de KB, behalve de werkplekken van de Publieksruimtes van de KB.

Een prestatie in de context van de opdracht houdt alle dienstverlening in, in zowel onderdeel 1 als 2 van de opdracht, niet zijnde de (fysieke) ICT producten van onderdeel 2.

Deel 1: Scope van de Opdracht

1. Onderverdeling scope

Zoals aangegeven in § 1.2.2 van de Aanbestedingsleidraad (AL) wordt hierna per onderdeel gespecificeerd wat – per onderdeel - binnen scope valt in onderhavige Opdracht.

Binnen de scope van onderdeel 1 (te weten, de (levering van de) rond de werkplek gerelateerde ICT dienstverlening – hierna te noemen ICT diensten-) valt:

- Hebben/bemensen van ICT-dienstverlening voor kunnen uitvoeren van dienstverlening binnen de scope van onderdeel 1 van de opdracht;
- Door de Opdrachtnemer beschikbaar stellen van ICT dienstverlening binnen de tijden 07:30-18:00 op (reguliere) werkdagen (het beschikbaar stellen van ICT dienstverlening op weekend- en/of feestdagen is optioneel);
- Logistieke dienstverlening:
 - Uitpakken
 - Verpakken
 - Transport
 - Uitgifte
 - Pick-up & Return;
- Pre-installatiediensten:
 - Testen van apparatuur
 - BIOS aanpassen
 - Hardware configuratie
 - Imaging
 - Plaatsen van Assettags
 - Aanleveren gegevens t.b.v. de CMDB (o.a. registratiegegevens behoeve van Intune)
 - Voor Accu opladen;
- Installatiediensten:
 - Verhuizingen
 - Migratiewerkzaamheden
 - Kabelmanagement
 - Projectmanagement;
- Garantie en onderhoud:
 - Reparatie/Garantieafhandeling
 - Servicedesk;
- End of Life:
 - Opkopen oude hardware
 - Datasecurity
 - Shredde
 - Quarantaine
 - Trach- & Tracebilty;
- Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
 - PC-Donatie
 - Hergebruik

Binnen de scope van onderdeel 2 (te weten, de levering van de werkplek gerelateerde ICT producten, bestaande uit de onderstaande producten (waar van toepassing inclusief de software (inclusief support) die niet los van de hardware kan worden gekocht en software die niet van de koop van hardware kan worden uitgesloten (voorbeeld: firmware) en bijbehorende Gebruiksrechten zoals OEM-licenties), valt:

- Laptops;
- Desktops;
- Tablets;
- 2 – in - 1 devices;
- Monitoren;

- Muizen;
- Toetsenborden;
- Port replicators;
- Docking stations;
- Headsets (Skype compatibel);
- Levering van transportmiddelen (draagtas, rolkoffer) voor laptops;
- Overige accessoires: overige nog niet hierboven genoemde accessoires die rondom de ICT-werkplek worden gebruikt.

2. Techniek en functionaliteit

2.1. Onderdeel 1 van de opdracht

Eisen

Nr	Omschrijving
E2.1.1.	Op verzoek van Opdrachtgever voorziet de Opdrachtnemer Producten van een unieke markering (sticker met ID of RFID) t.b.v. assetmanagement (optioneel: door de Opdrachtgever zelf aangeleverd ID of RFID).
E2.1.2	De Opdrachtnemer voert altijd een Dead-On-Arrival (DOA)-test uit van een Product inclusief de afhandeling en omruil in geval van een DOA.
E2.1.3	Op verzoek van Opdrachtgever verwijdt Opdrachtnemer de geplakte stickers/RFID's van Producten.
E2.1.4	Op verzoek van Opdrachtgever biedt Opdrachtnemer opslag aan voor Producten in het kader van een c.p. ¹ levering. Dit is kort- of langdurige opslag inclusief verzekering tegen brand, diefstal, waterschade etc. Daarnaast aan de buitenkant van de dozen/verpakkingsmaterialen duidelijk de naam van de Opdrachtgever en het inkoopnummer vermelden, zodat duidelijk is welke pallets deel uitmaken van de betreffende partij goederen.
E2.1.5	De Opdrachtgever kan behoefte hebben aan functionele wijziging van het Web Portaal. Op verzoek van de Opdrachtgever past Opdrachtnemer de Web Portaal aan.
E2.1.6	Op verzoek van de Opdrachtgever voert Opdrachtnemer binnen en buiten garantie reparatiewerkzaamheden uit op Locatie(s) van de Opdrachtgever.
E2.1.7	Op verzoek van Opdrachtgever voert Opdrachtnemer buiten de garantie reparatiewerkzaamheden uit aan Producten.
E2.1.8	Bij uitlevering zijn de BIOS- of BIOS/UEFI-instellingen van een Product (met een BIOS/UEFI) geconfigureerd op aanwijzing van de Opdrachtgever, tenzij het imagingproces hierin kan voorzien..
E2.1.9	Op verzoek van Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer kosteloos enkele Producten ter beschikking als onderdeel van een selectie acceptatietest.
E2.1.10	Op verzoek van Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer een technicus beschikbaar om de Opdrachtgever te ondersteunen op het vlak van Producten met een image-test en de productselectie.
E2.1.11	Bij uitlevering is een image geplaatst op het Product, dat door de Opdrachtgever is aangeleverd.
E2.1.12	Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer een Mobiele en vaste ICT- werkplek gebruiksklaar op. Gebruiksklaar opleveren kan bestaan uit: – gedelegeerd afroepen van Producten van derden; – op aanwijzing van de Opdrachtgever plaatsen in locatie(s) van de Opdrachtgever, inclusief het logistieke proces; – plaatsen/monteren van een door de Opdrachtgever aangeleverde anti- diefstal beveiliging (bijvoorbeeld een Kensington lock). – wegwerken van bedrading; – apparatuur aansluiten op het netwerk – de Opdrachtgever en testen op correcte werking volgens een door de Opdrachtgever aangeleverde test; – mobiele ICT-werkplek aansluiten aan een mobiel netwerk door invoegen van een SIM-kaart en configureren van het Product; – eigendom van apparatuur overdragen aan de beheerorganisatie van de Opdrachtgever.

¹ c.p.: constitutum possessorium
Een levering constitutum possessorium, zoals bedoeld in artikel 3:115 sub a BW, is een vorm van bezitsverschaffing waarbij de (verkoper-)vervreemder - kort gezegd - houder wordt voor de nieuwe eigenaar; de (koper-)verkrijger.

E2.1.13	De Opdrachtnemer wist data van een harde schijf en of overige media van het apparaat op basis van de eisen die de Opdrachtgever daaraan stelt. Opdrachtgever krijgt per apparaat (dus op serienummer) een schoonmaakcertificaat dat het Product definitief gewist is. Fysiek: volgens DIN 66399 H-5. Softwarematig: volgens HMG Infosec Standard 5, Higher Standard (3-pass). SSD en NVMe SSD dienen fysiek te worden vernietigd.
E2.1.14	Op verzoek van Opdrachtgever inventariseert Opdrachtnemer apparatuur op locatie(s) van de Opdrachtgever en actualiseert de CMDB n.a.v. deze inventarisatie.
E2.1.15	Op verzoek van Opdrachtgever verricht Opdrachtnemer modificatie werkzaamheden (b.v. inbouw van componenten of SIMs overzetten) aan geleverde Producten of Producten die al in het bezit zijn van de Opdrachtgever.
E2.1.16	Op verzoek van Opdrachtgever coördineert Opdrachtnemer de garantieafhandelingen en reparaties van Producten, die niet door Opdrachtnemer geleverd zijn.

2.2. Onderdeel 2 van de opdracht: algemeen

Eisen

Nr	Omschrijving
E2.2.1	De kosten van alle genoemde eisen zijn inbegrepen in de tarieven van de producten en diensten.
E2.2.2	Elektrische producten die niet uitsluitend op accu's of batterijen functioneren, zijn geschikt voor een netspanning van zowel 110 als 230 volt en 50/60 Hz. Bij Producten welke voorzien zijn van een eigen voeding: deze is zelf schakelend.
E2.2.3	Op verzoek van Opdrachtgever kunnen elektrische Producten, die niet uitsluitend op accu's of batterijen functioneren, worden aangesloten met een in het buitenland gebruikt aansluitsnoer.
E2.2.4	Alle te leveren Producten zijn vrij en zonder beperkingen te gebruiken (geen SIM-locks, vendorlocks en/of eventuele overige gebruiksbeperkingen), tenzij de Opdrachtgever in uitzonderlijke gevallen hiervoor vrijstelling verleent.
E2.2.5	Gedurende de periode dat een Product kan worden besteld bij Opdrachtnemer zijn er van de zijde van Opdrachtnemer geen dusdanige modificaties aan het Product, waardoor een wijziging aan het (operating)system-image noodzakelijk is die van invloed is op de werking van de in gebruik zijnde Producten van hetzelfde model bij Opdrachtgever. Indien er een modificatie noodzakelijk is wordt deze modificatie door de Opdrachtnemer gecertificeerd met als doel dat het product dezelfde of betere functionaliteit biedt.
E2.2.6	Indien noodzakelijk worden de te leveren Producten geleverd inclusief de laatste versie van hardware gebonden systeemprogrammatuur waaronder firmware of microcode. Eventuele Gebruiksrechten (licenties) worden meegeleverd. Voor systeemprogrammatuur maakt de Opdrachtgever gebruik van contracten voor zover dat dat economisch voordeliger is. De Opdrachtgever is als onderzoeksinstelling aangesloten bij de coöperatie SURF en kan op basis tegen geringe kosten licentie inkopen.
E2.2.7	Opdrachtnemer biedt tijdig verbeterde versies, Patches en nieuwe versies van geleverde Product gebonden software aan in overleg met de Opdrachtgever. Dit in overleg met de Opdrachtgever.
E2.2.8	De Opdrachtnemer levert de Producten op ieder door de Opdrachtgever gewenst adres binnen Nederland af, voornamelijk zal de hoofdlocatie(s) het afleveradres zijn.
E2.2.9	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst alle Producten leveren zoals nader gespecificeerd in Bijlage 2.1– (Overzicht) ICT Referentieproducten.
E2.2.10	Jaarlijks stelt Opdrachtgever de listprice vast, van de ICT-producten die vallen onderdeel 2 van de opdracht. Opdrachtnemer dient daarvoor jaarlijks een maand voorafgaand haar (concept) listprice aan te leveren bij Opdrachtgever.

2.3. Onderdeel 2 van de opdracht: Laptops

Eisen

Nr	Omschrijving
E2.3.1	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst laptops leveren met toetsenbord, muis en toetsenbord van de op dat moment in de markt verkrijgbare verschijningsvorm (vorm, afmetingen, kleur en aansluitingen). De producten mogen geen ongepatchte beveiligingsissues bevatten
E2.3.2	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst laptops leveren voor de op dat moment in de markt verkrijgbare operating systemen.
E2.3.3	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst laptops leveren die geschikt zijn voor dataverkeer over de op dat moment gangbare vaste en/of mobiele netwerken (zoals 3G, 4G, 5G, WiFi etc.), eventueel in combinatie met de juiste configuratie en/of aanvullend component (bijv. SIM-kaart).

2.4. Onderdeel 2 van de opdracht: Desktops

Eisen

Nr	Omschrijving
E2.4.1	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een vaste werkplek met toetsenbord, muis en monitor leveren met de op dat moment in de markt verkrijgbare verschijningsvorm (vorm, afmetingen, kleur en aansluitingen).
E2.4.2	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een vaste werkplek leveren voor de op dat moment in de markt verkrijgbare operating systemen.
E2.4.3	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een vaste werkplek leveren die geschikt zijn voor dataverkeer over de op dat moment gangbare vaste netwerk met de juiste configuratie en/of aanvullend component.

2.5. Onderdeel 2 van de opdracht: Tablets en 2 –in 1 apparaten

Eisen

Nr	Omschrijving
E2.5.1	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, tablets en hybride varianten daarvan leveren met de op dat moment in de markt verkrijgbare verschijningsvormen (vorm, afmetingen, kleur en aansluitingen).
E2.5.2	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst mobiele apparatuur zoals tablets en hybride varianten daarvan leveren die in combinatie met de juiste configuratie en/of aanvullend component (bijv. SIM-kaart), zijn ingericht voor spraak- en/of dataverkeer over de op dat moment gangbare netwerken (zoals 2G, 3G, 4G, WiFi etc.).
E2.5.3	Indien de batterij van het Product leeg is, dan wel verwijderd wordt, mag dit niet tot gegevensverlies van de opgeslagen instellingen en gebruikersdata leiden.
E2.5.4	Op verzoek van Opdrachtgever voorziet de Opdrachtnemer in een voorziening voor implementatie en configuratie van tablets.

**2.6. Onderdeel 2 van de
opdracht: Monitor**

Eisen

Nr	Omschrijving
E2.6.1	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de gewenste varianten daarvan leveren met de op dat moment in de markt verkrijgbare verschijningsvormen (vorm, afmetingen, kleur en aansluitingen).

**2.7. Onderdeel 2 van de
opdracht: (alle)
Accessoires**

Eisen

Nr	Omschrijving
E2.7.1	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst alle gewenste Accessoires leveren.
E2.7.2	Opdrachtnemer kan op elk moment beveiligde USB-sticks leveren die goedgekeurd zijn door het Nationaal Bureau voor Verbindingsbeveiliging (NBV). Deze zijn te vinden op de website van de AIVD: https://www.aivd.nl/onderwerpen/informatiebeveiliging/beveiligingsproducten/geevalueerde-producten onder het kopje "Externe mediaproducten"

Deel 2: Beheer en Organisatie

3. Algemeen Beheer en organisatie

Geldend voor onderdeel 1 en 2 van de Opdracht

Eisen

Nr	Omschrijving
E3.1.1	Alle aangeboden Diensten en te plaatsen Producten dienen te voldoen aan alle wettelijke eisen die hieraan door de Nederlandse overheid en de Europese Unie worden gesteld (bijvoorbeeld ISO, NEN en ARBO-normen, veiligheids- en milieunormen).
E3.1.2	De Opdrachtnemer stelt een roadmap op met daarin de ontwikkelingen van Dienst en Producten voor minimaal de komende zes maanden. Op basis van deze roadmap zal worden vastgesteld welke acties er nodig zijn.
E3.1.3	Alle informatie-uitwisseling met de Opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, vindt plaats in de Nederlandse taal. tenzij de Opdrachtgever toestemming verleent om specifieke informatie-uitwisseling in een andere taal te laten plaatsvinden.
E3.1.4	De Opdrachtgever heeft zonder toestemming van de Opdrachtnemer toegang tot alle informatie met betrekking tot de Raamovereenkomst.
E3.1.5	Voorafgaand aan alle door de Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden - zowel op Locatie(s) als op afstand – met betrekking tot de te leveren Producten en Diensten bij Opdrachtgever wordt altijd de geautoriseerde contactpersoon geïnformeerd.
E3.1.6	De Opdrachtnemer is gecertificeerd en geautoriseerd voor de Diensten en Producten voor het plegen van Onderhoud. Dit wil zeggen dat de Opdrachtnemer toegang heeft tot de gereedschappen en de kennis van de Producent en toegang heeft tot de 3e lijn support van de Producent. Ook voor de software die de Opdrachtnemer in onderhoud heeft, is de Opdrachtnemer geautoriseerd door de producent van de software om Verbeterde versies en Patches voor deze software te leveren. Ter verificatie daarvan (conform § 4.1.1 van de AL) dient opdrachtnemer bij Inschrijving (een kopie van) haar certificering in deze in te dienen.

4. Governance

Geldend voor onderdeel 1 en 2 van de Opdracht

4.1. Algemeen

Eisen

Nr	Omschrijving
E4.1.1	De Opdrachtnemer wijst een accountteam toe aan de Opdrachtgever. Dit team bestaat minimaal uit accountmanager(s), service accountmanager(s), een billing specialist(en), technisch specialist(en) en projectmanager(s).
E4.1.2	De in de vorige Eis genoemde functionarissen of vervangers zijn telefonisch bereikbaar op Werkdagen van 08:00 uur tot 17:00 uur.

4.2. Overleg

Eisen

Nr	Omschrijving
E4.2.1	Tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer vindt één keer per kwartaal overleg plaats. Dit overleg spitst zich toe op de Raamovereenkomst, waarbij onder meer gesproken kan worden over: – aanpassingen en/of wijzigingen van de Raamovereenkomst; – wijzigingsverzoeken; – marktconformiteit; – uitgevoerde en uit te voeren audits; – escalaties; – performance van de Prestatie in het algemeen; – financiën; – rapportages; – service levels; – toekomstige verwachtingen. Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg worden verhoogd.
E4.2.2	Tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer vindt één keer per kwartaal overleg plaats, waarbij onder meer gesproken wordt over: – aanpassingen of wijzigingen aan het Dossier Afspraken en Procedures (DAP); – maandrappportages; – beschikbaarheid en kwaliteit van de Prestatie; – optimalisatie van de Prestatie; – service levels. Als daar aanleiding toe is kan op verzoek van het Opdrachtgever of de Opdrachtnemer de frequentie van dit overleg worden verhoogd.
E4.2.3	Indien er behoefte is bij de Opdrachtgever en/of de Opdrachtnemer vindt er maandelijks een probleemoverleg en/of wijzigingsoverleg plaats. Hierin komen onder meer de door de Opdrachtgever en/of de Opdrachtnemer gesignaleerde problemen en wijzigingen aan de orde, evenals de planning voor oplossing en implementatie.

5. Serviceherstelmaatregelen

Geldend voor onderdeel 1 en 2 van de Opdracht

5.1. Escalatie

Eisen

Nr	Omschrijving
E5.1.1	Indien sprake is van een tekortschietende Prestatie treden Partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Raamovereenkomst zeker te stellen, waarbij in totaal 3 escalatieniveaus zijn te doorlopen. De Opdrachtgever tegen wie de Prestatie tekortschiet, zal voorafgaand aan dat overleg schriftelijk of via e-mail aan de Opdrachtnemer aangeven op welke punten de Opdrachtnemer tekort is geschoten.
E5.1.2	Het eerste escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is het toegewezen accountteam. De Opdrachtgever handelt zelf escalaties op het eerste niveau af.
E5.1.3	Het tweede escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die bevoegd is om extra medewerkers en middelen toe te wijzen.
E5.1.4	Het derde escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die eindverantwoordelijk is voor de totale dienstverlening. De Opdrachtgever wordt bij een escalatie op het derde niveau vertegenwoordigd door de ondertekenaar van de Raamovereenkomst.
E5.1.5	Registratie en afhandeling van storingen gaan via Web portaal. De Opdrachtgever verstrekt aan de Opdrachtnemer inlogmogelijkheden.

5.2. Evaluatie en verbeterplan

Eisen

Nr	Omschrijving
E5.2.1	Bij een tekortschietende Prestatie is het zo snel mogelijk herstellen van de Prestatie de eerste prioriteit. De Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer opdragen om - parallel aan het herstellen van de tekortkoming - direct te starten met het uitvoeren van een evaluatie van de oorzaak van het tekortschieten en het opstellen van een verbeterplan.
E5.2.2	De Opdrachtnemer heeft 5 Werkdagen de tijd om de evaluatie af te ronden en hierover te rapporteren aan de Opdrachtgever. Uit de evaluatie dient duidelijk naar voren te komen waardoor het tekortschieten van de Prestatie is veroorzaakt.
E5.2.3	Na het afronden van de evaluatie heeft de Opdrachtnemer 3 Werkdagen de tijd om een adequaat verbeterplan op te stellen. Het verbeterplan bevat een overzicht van de stappen die genomen gaan worden om herhaling van het tekortschieten in de toekomst te voorkomen.
E5.2.4	Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning waarin de verbeteringen worden doorgevoerd en dient ter acceptatie te worden voorgelegd aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door de Opdrachtgever vastgesteld en in de DAP vastgelegd) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan.

6. Web Portaal voor onderdeel 1 en 2 van de Opdracht²

Eisen

Nr	Omschrijving
E6.1	De Opdrachtnemer richt een Web Portaal in waar de opdrachtgever toegang krijgt. Hierin zijn alle Producten en Diensten die besteld kunnen worden middels een Opdrachtgeversaccount. Hierin worden de bestellingen gedaan voor tenminste de verhuizingen (en andere nader overeen te komen specifieke dienstverlening) van onderdeel 1 van de Opdracht. Alle overige dienstverlening in dit onderdeel wordt niet als bestelling gedaan maar is op continue basis. M.b.t. onderdeel 2 van de opdracht worden alle producten besteld via de web portaal. Juridisch gezien zijn alle bestellingen een Nadere overeenkomst, welke volgens de 'leest' van de concept Nadere overeenkomst van Opdrachtgever (zie bijlage II) zullen gaan plaatsvinden.
E6.2	Toegang tot het Web Portaal is op een Professionele wijze beveiligd met bijv. sterk werkwoord & additionele inlogfactor.
E6.3	De informatie op het Web Portaal wordt door de Opdrachtnemer beheerd.
E6.4	Het Web Portaal is ingedeeld in verschillende functies en informatiecategorieën. Eindgebruikers kunnen afzonderlijk voor elke afzonderlijke functie of informatiecategorie worden geautoriseerd (rol gebaseerd).
E6.5	De Opdrachtgever kan het publiceren van informatie met betrekking tot de Opdrachtgever op het Web Portaal verbieden.
E6.6	De Opdrachtgever heeft toegang tot alle informatie op eigen pagina op het web portaal.
E6.7	Voor het doen van meldingen en bestellingen wordt het Web Portaal gebruikt. De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever toegang geven tot Web Portaal .

² in beginsel voor onderdeel 1 en 2, maar onze interne organisatie moet voor onderdeel 1 nog worden ingericht

7. Service Levels

Geldend voor onderdeel 1 en 2 van de Opdracht

Bijlage 2.2- SLA Parameters beschrijft de servicelevels die gelden voor de Producten en Diensten die met de Raamovereenkomst worden gecontracteerd.

7.1. Incidentdesk

Eisen

Nr	Omschrijving
E7.1.1	Door de Opdrachtgever geautoriseerde contactpersonen (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen gedurende in de Bijlage 2.2- SLA Parameters genoemde openingstijden telefonisch in contact te kunnen treden met de incidentdesk en de daar genoemde reactietijden
E7.1.2	De medewerkers van de incidentdesk staan de geautoriseerde contactpersonen in het Nederlands te woord.
E7.1.3	Van elk contact met de incidentdesk, dat leidt tot verdere actie van de Opdrachtnemer, meldt de Opdrachtnemer aan het eind het referentienummer van dit contact in Web Portaal . Ieder contact met het loket, ook als dit niet leidt tot verdere actie, dient geregistreerd te worden.
E7.1.4	Alle gemelde Incidenten en alle relevante activiteiten, gebeurtenissen en contactmomenten, die tijdens het afhandelen van Incidenten plaatsvinden, worden door de Opdrachtnemer geregistreerd in een incidentregistratiesysteem. Deze informatie betreft onder andere: – het referentienummer van de Opdrachtnemer; – het referentienummer van de Opdrachtgever (indien opgegeven); – het Product of de Dienst waarop het Incident betrekking heeft; – de prioriteit (hoog, midden of laag); – een omschrijving van het Incident; – het tijdstip waarop het Incident is gesignaleerd; – het tijdstip waarop het Incident is opgelost; – de status van het Incident; – de oplossing van het Incident (indien afgesloten); – de contacttijden; – datum/tijdstip aanmelding (door de Opdrachtgever) en acceptatie (door Opdrachtnemer); – datum/tijdstip oplossing (door de Opdrachtnemer) en acceptatie (door de Opdrachtgever).
E7.1.5	In geval van telefonische communicatie is de incidentdesk vanuit Nederland bereikbaar op telefoonnummers tegen nationaal of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalde servicenummers).
E7.1.6	Opdrachtgever biedt toegang tot een Web Portaal . Alleen geautoriseerde medewerkers van de Opdrachtnemer hebben toegang tot specifieke informatie van de Opdrachtgever.
E7.1.7	Geautoriseerde personen van de Opdrachtgever hebben vanuit het Web Portaal toegang tot de online Supportdesk Single sign-on is mogelijk middels een federatieve verbinding te leggen tussen haar service portaal van de Opdrachtnemer en Microsoft Cloud omgeving van de Opdrachtgever
E7.1.8	Online ingediende (informatie)verzoeken of meldingen dienen 7 * 24 uur naar de Opdrachtnemer te kunnen worden verzonden. Op een door de Opdrachtnemer online ingediend (informatie)verzoeken of meldingen dienen op Werkdagen gedurende openingstijden binnen 4 uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht. Aan de aan te leveren informatie en de opzet van dergelijke verzoeken en meldingen kan de Opdrachtnemer eisen en voorwaarden stellen.
E7.1.9	Ook voor Producten zonder garantie of supportcontracten kan een incident aangemeld worden. Opdrachtnemer brengt dan offerte voor reparatie uit.

7.2. Incidentafhandeling

Eisen

Nr	Omschrijving
E7.2.1	Alle Incidenten worden op basis van de in Bijlage 2.2 - SLA Parameters gegeven omschrijving ingedeeld in één van de categorieën hoog, midden of laag en de daarbij behorende oplostijden.
E7.2.2	De Opdrachtgever of de daartoe aangewezen derde partij heeft een vetorecht betreffende het vaststellen van de prioriteit van een Incident.
E7.2.3	Een Incident is pas afgesloten als de oplossing door de Opdrachtgever is geaccepteerd. De Opdrachtgever moet binnen 1 werkdag na afmelding door de Opdrachtnemer aangeven of hij de afmelding accepteert. Indien de Opdrachtgever niet reageert binnen deze termijn, wordt het Incident als afgesloten beschouwd.
E7.2.4	Indien Opdrachtgever niet, of niet tijdig heeft gereageerd en/of het Incident is onterecht gesloten, heeft de Opdrachtgever 1 Werkdag de tijd het betreffende Incident te heropenen.
E7.2.5	Van elke vastgelegde melding van een Incident wordt een relatie gelegd met het Product en/of Dienst en type waarop de melding betrekking heeft t.b.v. rapportagemogelijkheden per Product en/of Dienst.
E7.2.6	Na een melding van een Incident bij de Opdrachtnemer vangt direct de Oplostijd aan voor afhandeling van Incidenten.
E7.2.7	Na het verhelpen van het Incident kan er op verzoek van Opdrachtgever, in het bijzijn van een functionaris van Opdrachtgever, een test worden uitgevoerd om vast te stellen dat het Product of Dienst goed werkt.
E7.2.8	Indien voor de uitvoering van de Dienst toegang benodigd is op locatie(s) van de Opdrachtgever en toegang niet mogelijk is, stelt in een dergelijke situatie de Opdrachtnemer een rapport op met minimale vermelding van de gemaakte afspraak en de contactpersoon bij de Opdrachtgever met wie vooraf is afgestemd. Een rapport van een dergelijke gebeurtenis is input voor het overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
E7.2.9	Bij vertrek, nadat het Incident is verholpen, dient de monteur van de Opdrachtnemer zich af te melden en desgewenst een afmeldformulier te tekenen bij de lokale Contactpersoon van Opdrachtgever of diens plaatsvervanger.
E7.2.10	Indien als gevolg van het afhandelen van Incidenten datadragers worden vervangen, dient de buiten gebruik gestelde datadrager op de locatie(s) van Opdrachtgever te blijven.
E7.2.11	De Opdrachtgever kan de real time status updates van Incidenten raadplegen in Web Portaal.

7.3. Klantenservice

Eisen

Nr	Omschrijving
E7.3.1	De Opdrachtnemer heeft een klantenservice met een single point of contact.
E7.3.2	Geautoriseerde contactpersonen van de Opdrachtgever (dit zijn niet alle individuele gebruikers) dienen tussen 07:30 uur en 18:00 uur op Werkdagen in contact te kunnen treden met de klantenservice desk.
E7.3.3	Verzoeken van niet geautoriseerde personen mogen niet door de Opdrachtnemer worden geaccepteerd.
E7.3.4	In geval van telefonische communicatie vanuit Nederland is de administratieve desk bereikbaar op telefoonnummers tegen binnenlands of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalnummers).
E7.3.5	Alle gestelde vragen dienen binnen 4 Werkuren beantwoord te worden, of de Opdrachtnemer geeft binnen 4 Werkuren aan wanneer de vraag beantwoord kan worden.
E7.3.6	Opdrachtnemer biedt een online toegang tot de administratieve desk voor de geautoriseerde personen.

E7.3.7	Online ingediende (informatie)verzoeken dienen 7 * 24 uur gezonden te kunnen worden aan de Opdrachtnemer. Online ingediende verzonden (informatie)verzoeken dienen op Werkdagen tussen 07:30 uur en 18:00 uur binnen 4 werkuren uur in behandeling te worden genomen, of er dient een terugkoppeling plaats te vinden met een indicatie wanneer antwoord kan worden verwacht. Aan de aan te leveren informatie en de opzet van dergelijke verzoeken en meldingen kan de Opdrachtnemer eisen en voorwaarden stellen.
--------	---

7.4. Garantieafhandeling

Eisen

Nr	Omschrijving
E7.4.1	Voor garantieafhandeling of aanspraak op service kunnen nooit additionele kosten doorberekend worden, mits aan de garantievoorwaarden respectievelijk de voorwaarden voor serviceverlening is voldaan.
E7.4.2	Bij reparatie worden uitsluitend via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met ten minste dezelfde kwaliteit en levensduur. Na reparatie is de garantietermijn minimaal gelijk aan de initieel afgesproken garantietermijn.
E7.4.3	Op alle vervangen Producten zijn minimaal alle garantie bepalingen van de originele levering onverminderd van kracht.
E7.4.4	Indien vervanging i.v.m. Gebreken nodig is, dan is het vervangend Product identiek aan het te vervangen Product of heeft een betere specificatie. Indien het vervangend Product niet identiek is of een betere specificatie heeft, wordt overlegd met de Opdrachtgever en heeft de Opdrachtgever het recht het vervangend exemplaar te weigeren. De Opdrachtgever zal dit dan motiveren. De Opdrachtnemer zal dan met een ander alternatief moeten komen. Indien ook een alternatief niet mogelijk is, wordt het geleverde Product door de Opdrachtnemer teruggenomen en gecrediteerd.
E7.4.5	Indien, tijdens de garantieperiode van het Product, vervanging i.v.m. Gebreken nodig is dan is het vervangend Product identiek aan het te vervangen Product of heeft een betere specificatie. Indien het vervangend Product niet gelijk is of een betere specificatie heeft, wordt overlegd met de Opdrachtgever en heeft de Opdrachtgever het recht het vervangend exemplaar te weigeren. De Opdrachtgever zal dit dan motiveren. De Opdrachtnemer zal dan met een ander alternatief moeten komen. Indien ook een alternatief niet mogelijk is, wordt het geleverde Product teruggenomen en gecrediteerd.
E7.4.6	Aangekochte Producten bieden een waarborg tegen productiefouten. In geval van een productiefout, zal de Opdrachtnemer alle geleverde Producten van de betreffende serie bij alle Opdrachtgevers kosteloos binnen de reguliere levertijd repareren of vervangen door een identiek of gelijkwaardig Product (met minimaal dezelfde functionaliteit en specificaties), waarbij alle bijkomende kosten die verband houden met de reparatie of vervanging, zoals o.a. (intern) transport, in- en uitpakken en DOA-test, gedragen zullen worden door Opdrachtnemer.
E7.4.7	De garantie gaat in op de dag van het inspoelen door de Opdrachtnemer.
E7.4.8	Indien het Product een tempest-behandeling ondergaat door een gespecialiseerd bedrijf, blijft de standaard garantie behouden.
E7.4.9	De garantie die door de fabrikant wordt afgegeven op de geleverde Producten geeft Opdrachtnemer onverminderd door aan de Opdrachtgever.
E7.4.10	In het geval van Next-Business-Day (NBD) response is er uiterlijk de Werkdag na aanmelding een monteur aanwezig op de locatie(s) (in Nederland) van het defecte Product. De monteur analyseert en repareert. Indien reparatie niet direct mogelijk is, wordt het Product binnen vijf Werkdagen definitief gerepareerd op locatie(s) van het Product of kosteloos vervangen door een goedwerkend identiek Product, eventueel met hergebruik van nog werkende componenten.

7.5. Reparatie en onderhoud

Eisen

Nr	Omschrijving
E7.5.1	Reparatie en onderhoud van apparatuur (hardware) vindt op locatie plaats door bevoegd personeel, tenzij er geen data op het apparaat aanwezig of toegankelijk is.
E7.5.2	Indien reparatie en onderhoud op Locatie(s) van de Opdrachtgever wordt uitgevoerd, wordt in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) in ieder geval vastgelegd: • welke reparatie- en onderhoudsactiviteiten en voor welke Producten door Opdrachtnemer op Locatie(s) van de Opdrachtgever dienen te worden uitgevoerd; • op welke wijze reparatie- en onderhoudsactiviteiten door Opdrachtnemer op Locatie(s) van de Opdrachtgever wordt afgeroepen, of dat reparatie- en onderhoudsactiviteiten op een vast tijdstip en met een vaste frequentie plaatsvindt; • welk personeel (naam en functie) de Opdrachtnemer hiervoor gaat inzetten; • of dat Personeel van de Opdrachtnemer zich vooraf aanmeldt bij de Opdrachtgever.
E7.5.3	Opdrachtnemer is bereid om op verzoek van Opdrachtgever te komen tot maatwerkonderhoud indien de algemeen toegepaste onderhoudsvoorwaarden inzake het betreffende Product tekortschieten in de opinie van Opdrachtgever. De voorwaarden voor het maatwerkonderhoud zullen behalve wat betreft de door Opdrachtgever gewenste afwijkingen ten opzichte van deze algemeen toegepaste onderhoudsvoorwaarden niet strijdig zijn met het gestelde in de Raamovereenkomst.
E7.5.4	Opdrachtnemer repareert op verzoek van de Opdrachtgever Producten welke buiten de garantie defect raken. Hierbij kan o.a. gedacht worden aan het vervangen van een defect display van tablets, accu's van laptops, etc.
E7.5.5	Om in geval van een defect aan een product binnen de afgesproken termijn een vervangend product ter beschikking te hebben is er een klein aantal Producten op de locatie van de Opdrachtgever aanwezig .

7.6. Innemen Producten

Eisen

Nr	Omschrijving
E7.6.1	Op verzoek van de Opdrachtgever voert Opdrachtnemer hardware af op een verantwoorde en duurzame manier af. Waarbij tenminste van toepassing moet zijn: • Opkopen oude hardware: Verantwoord recyclen. Certificering van data vernietiging • Datasecurity: Met gecertificeerde software alle data vernietigen • Shredde: gecertificeerd datadragers vernietigen • Quarantaine: Gedurende een aantal weken de mogelijkheid hebben alsnog data van oude ingeleverde hardware data terug te kunne halen. • Track- & Tracebilty; Inzicht geven wat er precies gebeurt met de ingeleverde apparatuur • gecertificeerd vervoer van de in te nemen producten

8. Processen Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren

Geldend voor onderdeel 1 en 2 van de Opdracht

8.1. Bestellen

Eisen

Nr	Omschrijving
E8.1.1	Uitsluitend door de Opdrachtgever geaccepteerde Producten en Diensten kunnen worden besteld.
E8.1.2	Bestellingen hebben geen minimale ordergrootte.
E8.1.3	Deelleveringen van bestellingen zijn alleen toegestaan op uitdrukkelijk verzoek of met instemming van de Opdrachtgever.
E8.1.4	De Opdrachtnemer ontwikkelt na de gunning, in overleg met de Opdrachtgever, formulieren en templates die gebruikt zullen worden door de Opdrachtgever bij offerteaanvragen, bestellingen, bestelbevestigingen, wijzigingen en beëindigingen. Hierin dienen met name de bestelbevestigingen in nauw overleg met Opdrachtgever te worden ontwikkeld, e.e.a. conform het format Nadere overeenkomst van Opdrachtgever (zie bijlage II). De bedoelde formulieren en templates kunnen zowel in elektronische als papieren vorm worden ontwikkeld. De Opdrachtgever heeft bij dit proces een coördinerende en regisserende rol.
E8.1.5	M.b.t. onderdeel 1 van de Opdracht brengt Opdrachtnemer binnen tien Werkdagen na ontvangst van een functionele offerteaanvraag een offerte uit.
E8.1.6	M.b.t. onderdeel 2 van de Opdracht brengt Opdrachtnemer binnen vijf Werkdagen na ontvangst van een offerteaanvraag waarin specifieke Product type aanduidingen worden uitgevraagd een offerte uit.
E8.1.7	Offertes hebben een geldigheidsduur van minimaal zestig dagen.
E8.1.8	Elke uitgebrachte offerte bevat minimaal: – beschrijving van de levering/Dienst; – geldigheidsduur van de offerte; – levertermijn; – alle tarieven; – contractduur; – opleverdatum; – afbakening en beschrijving van de levering/Dienst.

8.2. Leveren

Eisen

Nr	Omschrijving
E8.2.1	De levertijd vangt aan direct na de bevestiging van de bestelling. De bestelling wordt binnen 1 Werkdag bevestigd door Opdrachtnemer.
E8.2.2	De Producten en Diensten dienen geleverd te worden conform de levertijden die vastgelegd zijn in de Bijlage 2.2 - SLA parameters.
E8.2.3	Alle geleverde Producten dienen deugdelijk te zijn verpakt.
E8.2.4	Opdrachtnemer zal uitsluitend Producten leveren waarvoor een opleveringsdocument (zoals een pakbon) is opgesteld.
E8.2.5	Opdrachtnemer levert geen gebruikte/niet-fabrieksnieuwe/refurbished Producten, tenzij met Opdrachtgever hierover andere afspraken worden gemaakt.
E8.2.6	Elk Product wordt volledig geassembleerd aangeleverd, inclusief eventueel bestelde bijbehorende Producten en Diensten. Assemblagekosten zijn inbegrepen in de kosten van de Producten en Diensten en kunnen niet apart in rekening gebracht worden.
E8.2.7	Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren Producten en Diensten gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst van onveranderde, goede kwaliteit en functionaliteit zijn en blijven en dat Producten en Diensten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen op het moment van levering.
E8.2.8	De levering van Producten en Diensten omvat op verzoek van de Opdrachtgever een gebruikershandleiding in de Nederlandse of Engelse taal die online beschikbaar wordt gesteld.
E8.2.9	De levering van Producten en Diensten bevat Nederlandstalige veiligheidsinstructies.
E8.2.10	Alle verpakkingen dienen te zijn voorzien van artikelnaam en artikelnummer van Opdrachtnemer.
E8.2.11	Alle kosten van leveringen van Producten en Diensten zijn inbegrepen in de kosten van de Producten en Diensten, inclusief verzendkosten.
E8.2.12	De Opdrachtnemer informeert direct de Opdrachtgever op het moment dat duidelijk is geworden dat de levertermijn niet haalbaar is. De Opdrachtnemer vermeldt dan tevens de nieuw verwachte levertermijn. De Opdrachtgever heeft het recht om de bestelling te annuleren.
E8.2.13	Indien Opdrachtgever een gewijzigde levertermijn wenst, in de regel op een latere datum, dan zal Opdrachtnemer binnen redelijke grenzen hieraan meewerken. De nieuwe levertermijn komt in de plaats voor de levertermijn zoals vermeld in de bestelopdracht.
E8.2.14	De Producten en Diensten zullen door de Opdrachtnemer worden afgeleverd op de door Opdrachtgever te bepalen Locatie(s).
E8.2.15	Opdrachtnemer vervangt binnen 5 Werkdagen na melding geleverde Producten en Diensten, zonder extra kosten voor de Opdrachtgever, indien Opdrachtnemer niet in staat is om het Product binnen twee Werkdagen na start van de installatie op de Locatie(s) volledig functioneel aan Opdrachtgever over te dragen.
E8.2.16	Indien de voorraad van een Product in de Web Portaal nul is, is de Opdrachtgever gerechtigd een bestelling zonder Nadere oproep tot mededinging te plaatsen in de Web Portaal van een andere Opdrachtnemer.

8.3. Accepteren

Eisen

Nr	Omschrijving
E8.3.1	Binnen tien Werkdagen na aflevering van de Producten en Diensten door Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever de Producten en Diensten aan een acceptatietest onderwerpen. Voert de Opdrachtgever voorgenoemde acceptatietest niet uit, dan zijn de (af)geleverde Producten en/of Diensten na de gestelde termijn van tien Werkdagen automatisch geaccepteerd.
E8.3.2	Direct nadat de acceptatietest heeft plaatsgevonden, wordt door de Opdrachtgever een proces- verbaal opgemaakt en ondertekend. Het proces-verbaal wordt binnen tien Werkdagen aan de Opdrachtnemer verstrekt. In dit proces-verbaal dienen eventuele gebreken die de Producten en/of de Diensten vertonen te worden vastgelegd, waarbij door Opdrachtgever wordt aangegeven of deze al dan niet worden geaccepteerd.
E8.3.3	Indien 5% of meer van een partij geleverde Producten en Diensten, de geleverde Producten en Diensten niet of niet geheel functioneren heeft de Opdrachtgever het recht de geleverde partij in zijn geheel kosteloos te weigeren.

8.4. Factureren

Eisen

Nr	Omschrijving
E8.4.1	Opdrachtnemer gaat akkoord met onderstaande eisen m.b.t. facturatie als gevolg van de (individuele) bestellingen. Daarnaast gaat opdrachtnemer akkoord met de mogelijkheid dat na gunning verzamelfacturen worden overeengekomen m.b.t. de continue dienstverlening in onderdeel 1 .
E8.4.2	Afzonderlijke bestellingen dienen identificeerbaar te zijn op de factuur.
E8.4.3	De facturen moeten, indien van toepassing, minimaal de volgende gegevens bevatten: – contractnummer; – order/factuurnummer (Opdrachtnemer); – ordernummer (Opdrachtgever); – mogelijkheid van een klantreferentie (Opdrachtgever) per factuurregel; – identificatie van het Product of de Dienst; – korte omschrijving van het Product of de Dienst; – eenmalige kosten (indien van toepassing) per Product of Dienst, inclusief en exclusief BTW; – periodiek kosten (indien van toepassing) per Product of Dienst, inclusief en exclusief BTW; – factuurperiode; – totale kosten exclusief BTW; – totale kosten inclusief BTW; – gehanteerd BTW-Tarief per Product of Dienst; – acceptatiedocumenten (indien van toepassing); – overige wettelijke bepalingen die gelden voor een factuur.
E8.4.4	De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat naar Opdrachtgever verstuurd facturen die niet voldoen aan de eisen (en waar van toepassing aanvullende eisen in de Raamovereenkomst) onbehandeld, en dus zonder betaling, retour worden gestuurd naar de Opdrachtnemer.
E8.4.5	E-facturatie moet mogelijk zijn.
E8.4.6	In de factuur dient per factuurregel een referentie (bijvoorbeeld intern bestelnummer) toegevoegd te kunnen worden aan de hand waarvan de geleverde Prestatie kan worden gecontroleerd.
E8.4.7	Wijziging van de factuur, d.w.z. toevoeging/weglating van gegevens is slechts toegestaan met toestemming van de Opdrachtgever.
E8.4.8	Alle vermelde Tarieven dienen gesteld te zijn exclusief BTW. De door Opdrachtnemer aangeboden Tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. De BTW dient apart vermeld te zijn.
E8.4.9	In het geval van een levering constitutum possessorium (ofwel levering c.p.) waarbij sprake is van een (tijdelijke) opslag van Producten op een Locatie(s) van Opdrachtnemer wordt in de factuur (of in een gewaarmerkte bijlage waarnaar in de factuur wordt verwezen en hier dus onlosmakelijk deel van uitmaakt) van alle Producten het product-, model- en serienummer e.d. vermeld.

9. Rapportages

Geldend voor onderdeel 1 en 2 van de Opdracht

Een nadere beschrijving van de vereiste rapportages is opgenomen in Bijlage 2.3 - Standaard Rapportages.

Nr	Omschrijving
E9.1	De Opdrachtnemer rapporteert conform Bijlage 2.3 - Standaardrapportages.
E9.2	Rapportages worden alleen beschikbaar gesteld aan de daartoe geautoriseerde personen.
E9.3	Opdrachtgever kan zich op eigen verzoek uitsluiten van het gebruik van het Web Portaal en het publiceren van informatie over de opdrachtgever op het Web Portaal. Het beschikbaar stellen en uitwisselen van informatie met Opdrachtgever geschiedt dan via e-mail in een digitaal formaat (bij voorkeur PDF)
E9.4	Afwijkende rapportages, rapportagefrequenties, of aanvullende rapportage-items kunnen afzonderlijk (tegen nader te bepalen meerprijs) overeengekomen worden (Speciale Dienst).
E9.5	De Opdrachtnemer zorgt er voor dat binnen tien Werkdagen na afloop van de Rapportageperiode de rapportages online beschikbaar zijn.
E9.6	Rapportages zijn online beschikbaar en zijn in ieder geval te downloaden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand.
E9.7	De Opdrachtnemer bewaart de rapportages en brongegevens gedurende de Raamovereenkomst en tot 1 jaar na afloop van de Raamovereenkomst. Gedurende deze periode dienen de gegevens opvraagbaar te zijn.
E9.8	Geautoriseerde personen hebben vanuit het Web Portaal toegang tot de rapportages.

10. Configuratiebeheer

Geldend voor onderdeel 1 en 2 van de Opdracht

Eisen

Nr	Omschrijving
E10.1	Ten behoeve van het vullen van de CMDB levert de Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever bij levering de configuratiegegevens van de geleverde Producten en/of Diensten aan in een elektronisch bewerkbaar bestand. De configuratiegegevens bevat al de relevante configuratiegegevens van de afgenomen Producten en Diensten ten behoeve van adequaat beheer door Opdrachtgever en Opdrachtgever. De Opdrachtgever gaat Intune Autopilot gebruiken. Dit stelt eisen aan de informatie die opgeleverd dienen te worden. Het bestand met configuratiegegevens bevat – indien van toepassing - minimaal per Product en/of Dienst de volgende configuratiegegevens: – Computernaam (identiek aan ID of RFID, zie eis E2.1.1) – serienummer; – type/model; – MAC adres; – Merk; – artikelcode; – leverancier; – garantietermijn; – wel/geen onderhoudscontract; – indien onderhoudscontract, het type onderhoudscontract; – tag code fabrikant; – aanleveren in CSV formaat tabel bestaande uit 3 kolommen met onderstaande informatie: - Serienummer - <leeg veld> - Hardware ID – indien als Dienst het Product is voorzien van Opdrachtgevers specifieke code, de aangebrachte Opdrachtgevers specifieke code.
E10.2	De configuratiegegevens zijn tot minimaal 1 jaar na afloop van de Raamovereenkomst beschikbaar op het Web Portaal of kan door Opdrachtnemer binnen vijf Werkdagen digitaal worden aangeleverd aan de betreffende Opdrachtgever.

11. Beveiliging

Geldend voor onderdeel 1 en 2 van de Opdracht

Eisen

Nr	Omschrijving
E11.1	Na gunning zal er door de Opdrachtnemer een Verwerkersovereenkomst (zie Bijlage III) worden ingevuld en ondertekend. De Opdrachtgever levert de initiële Verwerkersovereenkomst aan. Deze Verwerkersovereenkomst dient binnen drie maanden na inwerkingtreding te zijn ondertekend door de Opdrachtnemer.
E11.2	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Professionele beveiliging van haar omgeving en de geleverde Producten en Diensten tot moment van overdracht aan de Opdrachtgever..
E11.3	De Opdrachtgever kan eisen dat medewerkers van of namens Opdrachtnemer een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) van maximaal 1 jaar oud overleggen. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking. De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
E11.4	De Opdrachtgever kan eisen dat medewerkers van of namens Opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring ondertekenen. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking.
E11.5	Bij het betreden van een Locatie(s) dienen medewerkers van of namens de Opdrachtnemer zich altijd te kunnen legitimeren met een wettelijk geldig legitimatiebewijs.
E11.6	Beveiligingsincidenten worden direct gemeld bij de betreffende contactperso(o)n(en) zoals vermeld in het DAP van de Opdrachtgever.
E11.7	Op verzoek van de Opdrachtgever overlegt de Opdrachtnemer een rapport van een recente (< half jaar oude) penetratietest van een onafhankelijke 3 ^e partij samen met een overzicht van dienaangaande genomen acties c.q. nog te nemen acties.
E11.8	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie moeten zijn ingericht volgens een Professioneel autorisatiemodel.
E11.9	Indien mobiele apparatuur in gebruik door Personeel gegevens bevat gerelateerd aan de Prestatie die door Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer als vertrouwelijk is geclassificeerd, dient Opdrachtnemer in ieder geval deze gegevens te versleutelen middels cryptografische toepassingen, waarbij uitsluitend algoritmes en instellingen worden gebruikt met de duiding goed uit de meest actuele versie van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) document Richtlijnen voor Transport Layer Security (TLS).). (Zie https://www.ncsc.nl/)
E11.10	Accounts op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie beschikken uitsluitend over toegangsrechten gekoppeld aan rollen toegekend via het vigerende Professionele autorisatieproces.
E11.11	Opdrachtnemer dient te beschikken over een operationeel geborgde Professionele en veilige inlogprocedures ten aanzien van Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie.
E11.12	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie beschikken over wachtwoordbeheervoorzieningen die het gebruik van sterke wachtwoorden afdwingen die voldoet aan Professionele richtlijnen.
E11.13	Opdrachtnemer dient minimaal jaarlijks zowel de fysieke als logische toegangsrechten tot Informatie verwerkende faciliteiten van het Personeel te beoordelen en te actualiseren via een operationeel geborgd en formeel proces.
E11.14	Opdrachtnemer dient te beschikken over een operationeel geborgd Professioneel proces voor het vernietigen van data op media bij afvoeren of vervangen van (delen van) informatiesystemen die deze media bevatten en betrokken zijn bij de Prestatie.

Nr	Omschrijving
E11.15	Opdrachtnemer past aantoonbaar operationeel geborgde processen toe voor bescherming tegen malware op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie, waarbij ten minste aandacht wordt besteed aan preventie, detectie, communicatie en herstel. De Opdrachtnemer dient te beschikken over een ISO27001-certificering.
E11.16	Opdrachtnemer past een aantoonbaar operationeel geborgd proces toe voor het in ieder geval dagelijks maken van back-ups van alle informatie en programmatuur in gebruik voor de Prestatie.
E11.17	Informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn voorzien in passende en Professionele bescherming van informatie bij uitwisseling in elektronische berichten.
E11.18	Opdrachtnemer past aantoonbaar operationeel geborgde Professionele beleidsregels, procedures en beheersmaatregelen toe ter bescherming van het informatietransport betrokken bij de Prestatie, hetgeen geldt voor alle soorten communicatiefaciliteiten.
E11.19	Alle bekende kwetsbaarheden op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie zijn verholpen voordat deze informatiesystemen in productie worden genomen.
E11.20	Opdrachtnemer past op een Professionele wijze informatiebeveiliging aantoonbaar operationeel toe in de processen die deel uitmaken van de ontwikkelingslevenscyclus van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie.
E11.21	Opdrachtnemer garandeert testgegevens, betrokken bij de Prestatie, aantoonbaar zorgvuldig te kiezen, beschermen, controleren, en vernietigen na gebruik.
E11.22	Opdrachtnemer past aantoonbaar operationeel geborgde Professionele procedures toe voor het beschermen tegen verlies, vernietiging, vervalsing, onbevoegde toegang en onbevoegde vrijgave, van registraties op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie, in overeenstemming met wettelijke, regelgevende, contractuele en bedrijfseisen.
E11.23	Gegevens of programmatuur van Opdrachtgever, of door deze gegenereerde metadata, welke zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, is en blijft ten alle tijden eigendom van Opdrachtgever.
E11.24	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het vernietigen van gegevens of programmatuur van Opdrachtgever op apparatuur en alle back- up media van Opdrachtgever, na contractbeëindiging tussen beide partijen.
E11.25	Wanneer gegevens van Opdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient bij contractbeëindiging tussen deze beide partijen, de Opdrachtnemer assistentie te leveren bij de overdracht van deze informatie naar de nieuwe leverancier of terug naar Opdrachtgever.
E11.26	Wanneer gegevens van Opdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer aan te geven waar deze informatiesystemen zich bevinden. Indien deze zich buiten de EU bevinden, mag dit uitsluitend in landen waar een passend niveau van gegevensbescherming wordt geboden; welke landen dit zijn, is bepaald door de Europese Commissie.
E11.27	Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het periodiek beoordelen van de naleving van beleidsregels, normen en andere eisen betreffende beveiliging, bij Personeel betrokken bij de Prestatie. Het SOC 2 rapport wordt jaarlijks ter inzage beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever.
E11.28	Opdrachtnemer heeft aantoonbaar operationeel geborgde processen voor het periodiek beoordelen van de naleving van technische beleidsregels, normen en andere eisen betreffende beveiliging bij informatiesystemen betrokken bij de Prestatie. Het SOC 2 rapport wordt jaarlijks ter inzage beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever.

Deel 3: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Geldig voor onderdeel 1 en 2 van de Opdracht

Toelichting Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

De overheid koopt in, met oog voor gelijke kansen. Dit betekent dat er rekening wordt gehouden met de algemene beginselen die er voor de publieke inkoop gelden. Dat wil zeggen: de overheid koopt proportioneel, objectief, non-discriminatoire en transparant in, binnen de kaders van de geldende (Europese) wet- en regelgeving.

Naast deze publieke waarden zijn steeds vaker maatschappelijke overwegingen aan de orde. Overheidsinkoop heeft een politiek-maatschappelijke dimensie. Dit betekent dat bij inkopen van de overheid meer komt kijken dan doeltreffend en doelmatig inkopen. Juist de maatschappelijke effecten van inkoop staan in de belangstelling. Die maatschappelijke effecten hebben te maken met goed opdrachtgeverschap aan de ene kant en met het beleid op het gebied van duurzaamheid aan de andere kant. In beide gevallen versterkt de inkoop de effecten die de overheid met zijn beleid wil bereiken.

Dit wordt ingevuld door de markt, daar waar mogelijk, te stimuleren tot duurzaam produceren en social return. Met de Eisen in deze Bijlage wordt de markt, daar waar mogelijk, gestimuleerd tot duurzaamheid en social return.

Rondom duurzaamheid is aansluiting gezocht met gangbare milieucriteria binnen de rijksoverheid. Bij de gunning van Nadere overeenkomsten kunnen extra eisen worden gesteld aan de Producten rondom duurzaamheid.

12. Duurzaamheid

12.1. Energie en klimaat

Eisen

Nr	Omschrijving
E12.1.1	Alle Producten zijn compliant met de Energy Star-normen voor energieprestaties. Zie hiervoor: www.eu-energystar.org Producten die in de Energy Star database staan voldoen. Zie hiervoor: http://www.eu-energystar.org/db-currentlists.htm
E12.1.2	Opdrachtnemer levert op verzoek van de Opdrachtgever gegevens over het energieverbruik en energie management functies van de aangeboden Producten en waar mogelijk Nevenproducten.
E12.1.3	Voor de producten is ondersteuning van UEFI vereist..
E12.1.4	Producten met UEFI ondersteunen slaapstand (ACPI S3(stand-by/sleep)-status).
E12.1.5	Producten met UEFI ondersteunen sluimerstand (ACPI S4(stand-by/sleep)-status).

12.2. Gezondheid en welzijn

Eisen

Nr	Omschrijving
E12.2.1	De Producten dienen te voldoen aan de wettelijke veiligheidsvoorschriften.

12.3. Materialen en grondstoffen

Eisen

Nr	Omschrijving
E12.3.1	Wanneer door Opdrachtnemer kartonnen dozen worden gebruikt, bestaan deze voor minstens 80% uit gerecycleerd materiaal. Wanneer voor de eindverpakking kunststofzakken of -vellen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycleerd materiaal te bestaan of moeten deze overeenkomstig de definities van EN 13432 biologisch afbreekbaar of composteerbaar zijn.
E12.3.2	Als bij Producten additionele componenten worden geleverd waar de Opdrachtgever geen behoefte aan heeft, dan kan de Opdrachtnemer deze additionele componenten op verzoek van de Opdrachtgever afvoeren om te recyclen of duurzaam te verwerken. Dit kan bijvoorbeeld van toepassing zijn bij meegeleverde kabels, CD's/DVD's of papieren manuals.
E12.3.3	Personeel van Opdrachtnemer neemt na de installatie, onderhoudsbeurt of het verhelpen van de storing al het afval dat zij hebben veroorzaakt kosteloos mee. Opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuverantwoorde verwerking van alle afval en verbruiksartikelen.

Deel 4: Migratie

Geldend voor onderdeel 1 en 2 van de Opdracht

Toelichting Migratie

Migratie is een fase waarbij de overgang van een bestaande situatie naar een nieuwe situatie wordt voorbereid, gepland en doorgevoerd. Na afronding van een migratie is de nieuwe situatie gerealiseerd. Migraties zijn voorzien op verschillende momenten tijdens de Raamovereenkomst zoals:

- migratie bij aanvang van de Raamovereenkomst;
- migratie bij het einde van de Raamovereenkomst.

13. Aanvang Raamovereenkomst

13.1. Inrichten Prestatie

Eisen

Nr	Omschrijving
E13.1.1	Het inrichten van de dienstverlening is voltooid als de nieuwe situatie volledig conform de specificaties operationeel is en door de Opdrachtgever geaccepteerd.
E13.1.2	Het inrichten van de volledige dienstverlening wordt binnen drie maanden afgerond. Uitsluitend na goedkeuring van Opdrachtgever kan deze periode worden verlengd.
E13.1.3	De Opdrachtnemer heeft voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor de inrichting van de dienstverlening. Mocht blijken dat op enig moment meer capaciteit nodig is dan beschikbaar is, dan zet de Opdrachtnemer extra capaciteit in om de planning veilig te stellen. Als hiervoor externe medewerkers worden ingehuurd is dit voor rekening van de Opdrachtnemer.
E13.1.4	Om de onderlinge samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te bevorderen richt de Opdrachtnemer een Web Portaal na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst. Daarbij moet het o.a. ,mogelijk zijn om incidenten af te handelen, bestellingen te plaatsen, service requests te doen & over rapportages kunnen beschikken.
E13.1.5	Startdatum van de Dienstverlening is niet eerder dan dat de procesmigratie is afgerond en door de betreffende Opdrachtgever is geaccepteerd.
E13.1.6	Indien de Opdrachtnemer de Prestatie start voordat de Web Portaal volledig is ingericht, wordt alle informatie na uiteindelijke acceptatie van deze systemen alsnog hierin verwerkt.
E13.1.7	Direct na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst maakt Opdrachtgever afspraken met de Opdrachtnemer over de invulling van een Service Level Agreement (SLA), waarin afspraken worden gemaakt over de dienstverlening gedurende looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer komt met een voorstel voor de SLA waarin tenminste de parameters, normen en dienstverleningsniveau's verwerkt zijn. De Opdrachtgever stelt uiteindelijk de SLA vast.

13.2. Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Eisen

Nr	Omschrijving
E13.2.1	Direct na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst maakt Opdrachtnemer afspraken met de Opdrachtgever over de invulling van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarin operationele afspraken worden gemaakt die gedurende (de inrichting van de dienstverlening en) de looptijd van de Raamovereenkomst van toepassing zijn. Opdrachtnemer komt met een eigen voorstel voor een DAP. Dit DAP dient binnen drie maanden na inwerkingtreding van de Raamovereenkomst vastgesteld te zijn tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever.

E13.2.2	In een DAP worden alle benodigde operationele afspraken opgenomen. Omdat het kan verschillen wat exact moet worden opgenomen, is er een zekere mate van vrijheid ten aanzien van de op te nemen onderwerpen in het DAP. In het DAP zal echter in ieder geval de volgende informatie worden opgenomen: – namen en contactgegevens van bij de betreffende Raamovereenkomst betrokken functionarissen; – autorisaties van medewerkers bij de Opdrachtgever (bijvoorbeeld machtigingen om te bestellen, om Incidenten aan te melden, en om contact op te nemen met de administratieve desk); – feitelijke inrichting en frequentie van overleggen; – escalatiekanalen; – informatie over de wijze van bestellen, melden van incidenten, indienen van servicerequests, afhandeling van DOA's; – wijze van factureren (adressen, factuurniveaus, coderingen, etc.); – afspraken over beheer van apparatuur en toegang tot de locatie(s); – eventuele eisen die gelden ten aanzien van het in te zetten personeel van de Opdrachtnemer; – eventuele additionele afspraken in het kader van informatiebeveiliging; – Specifieke leveringseisen zoals afmetingen van pallets, kleur sealing etc.
E13.2.3	Onderwerpen die in het DAP zijn opgenomen kunnen in geen geval bepalingen in de Raamovereenkomst teniet doen.

14. Einde Raamovereenkomst

Eisen

Nr	Omschrijving
E14.1	Er zal een exit regeling opgesteld moeten worden binnen 3 maanden na ondertekening van de raamovereenkomst waarin afspraken m.b.t. de exit in detail uitgewerkt worden.
E14.2	De Opdrachtnemer draagt gedurende de Migratie op verzoek van de Opdrachtgever alle relevante informatie over aan de betreffende Opdrachtgever of de KB. Hieronder valt de informatie die is vastgelegd in de CMDB.
E14.3	De Opdrachtnemer bewaart alle informatie die is opgeslagen in de CMDB tot minimaal één jaar na het beëindigen van een Raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomsten en houdt de informatie beschikbaar voor de betreffende Opdrachtgever die onder de Raamovereenkomst en/of Raamovereenkomsten vallen.
E14.4	De Opdrachtnemer zal alle vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever aan het einde van de Raamovereenkomst c.q. aan het einde van de transitie aan de Opdrachtgever retourneren, zonder daar een kopie van te behouden, tenzij op basis van wet of regelgeving het langer aanhouden van een kopie van de informatie verplicht is gesteld. Als het langer aanhouden van een kopie van vertrouwelijke informatie verplicht is gesteld, dan zal deze informatie worden vernietigd vanaf het moment dat de termijn van het langer aanhouden is verstreken.