

Conformiteitenlijst Programma van eisen:

Werkplek en End User Devices



Opstellers:

Gemeente Altena

Michiel Röttjers – IT Servicemanager

Inkoopbureau West-Brabant

Marloes Vis - Inkoopadviseur

Kenmerk: 2021-024291 / SIW 009020

Datum: 25-10-2021

Versie: Definitief

CONFORMITEITENLIJST PROGRAMMA VAN EISEN

De eisen in deze conformiteitenlijst zijn uitsluitende criteria; het niet voldoen aan – een van – deze eisen heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg.

Indien de inschrijver niet volledig aan de eis denkt te kunnen voldoen, dient er een duidelijke toelichting gegeven te worden. Deze toelichting wordt beoordeeld en indien de conclusie is dat deze toelichting inhoudt dat de inschrijver niet voldoet volgt alsnog uitsluiting.

De wensen in deze conformiteitenlijst zijn kwalitatieve subgunningscriteria, het niet voldoen aan – een van – deze wensen heeft geen uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg.

Nr.	Omschrijving	Beoordeling	
		Voldoet aan / Akkoord met ja/nee	Toelichting (optioneel)
Algemene eisen			
E.1	Alle te leveren End User Devices en accessoires moeten ten minste passen binnen de bestaande en Europese wet- en regelgeving, waaronder: • ARBO normen • CE-richtlijnen		
E.2	Te leveren End User Devices en accessoires zijn uitsluitend afkomstig van A-merken en bedoeld voor de (groot)zakelijke markt.		
E.3	Alle te leveren End User Devices en accessoires voldoen aan de in Nederland geldende normen en standaarden.		
E.4	Te leveren nieuwe End User Devices en accessoires is origineel, ongebruikt en niet refurbished.		
E.5	Alle te leveren End User Devices zijn vrij en zonder beperkingen te gebruiken, en zijn daarom niet voorzien van simlocks, vendorlocks en/of eventuele overige gebruikersbeperkingen.		
E.6	Alle aangeboden modellen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst dienen ten minste 12 maanden na opname in het inkoopportaal te bestellen en leverbaar te zijn.		
E.7	Eerder geleverde End User Devices die uit het assortiment (portaal) worden genomen worden vervangen voor een tenminste gelijkwaardige vervanger tegen een marktconforme prijs, zulks ter beoordeling aan Opdrachtgever. Het vervangende model dient door de Opdrachtgever te worden goedgekeurd. Pas na		

	goedkeuring kan het model dienen als vervanging van het niet meer te leveren model.		
E.8	Opdrachtnemer dient tijdig en duidelijk te communiceren wanneer End User Devices niet meer leverbaar zijn. Tevens dient de Opdrachtnemer een advies uit te brengen over een vergelijkbaar product die ter vervanging zal dienen.		
E.9	Supportmedewerkers van de Opdrachtnemer dienen Nederlands te spreken.		
E.10	Opdrachtnemer stelt één, vast contactpersoon (accountmanager) beschikbaar.		
E.11	De contactpersoon is naar oordeel van Opdrachtgever goed bereikbaar en communiceert in de Nederlandse taal. De contactpersoon wordt tijdens afwezigheid vervangen.		
E.12	Offertes zijn ten minste 60 dagen geldig.		
E.13	Offertes worden binnen maximaal 3 werkdagen verstrekt		
E.14	End User Devices moeten tenminste 36 maanden na eerste levering kunnen worden voorzien van security- en stabiliteitsupdates.		
E.15	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig leveren van de producten op een afgesproken locatie.		
E.16	De retourtermijn van 2 maanden gaat in op de dag van aflevering bij de Opdrachtgever, hierbij geldt de datum van de pakbon van levering.		
E.17	Indien een artikel niet meer leverbaar is maar elders nog wel te verkrijgen is, dient de Opdrachtnemer te zorgen voor een prijstechnisch acceptabel alternatief, desnoods via een andere leverancier.		
E.18	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in geval van spoed, wanneer de Opdrachtnemer niet binnen de afgesproken tijd kan leveren, het zelf ergens anders kunnen betrekken.		
E.19	Opdrachtnemer dient tijdig en duidelijk te communiceren over de verwachte levertijd van producten.		
E.20	Indien een product niet op de afgesproken datum geleverd kan worden, communiceert Opdrachtnemer hier tijdig (binnen 2 werkdagen) over.		
E.21	Opdrachtnemer verzorgt logistieke afhandeling binnen een levertijd van standaard End User Devices en accessoires: 10 werkdagen inclusief imago van het device.		
E.22	Opdrachtnemer verzorgt pas, na overeenstemming met Opdrachtgever over levermoment (dag en tijdstip) en afleverlocatie, de logistieke afhandeling van levering(en).		

	Leveringen buiten het afgesproken tijdsbestek en/of locatie worden geweigerd tenzij anders overeengekomen.		
E.23	Opdrachtnemer dient van alle leveringen een door een bevoegde ICT medewerker van Opdrachtgever getekende pakbon te kunnen overleggen. Opdrachtgever wil voorkomen dat leveringen door een willekeurige medewerker in ontvangst worden genomen, waardoor controle op de levering niet kan plaatsvinden.		
E.24	Opdrachtnemer controleert End User Devices vooraf op defecten (DOA), en draagt zorg dat alleen werkende en in goede staat verkerende devices worden geleverd.		
E.25	Individuele bestellingen, met in begrip van accessoires worden volledig en gelijktijdig geleverd, tenzij daarover andere afspraken gemaakt zijn of worden in verband met de wachttijd om de order compleet te krijgen.		
E.26	Van iedere bestelling is een gespecificeerd ordernummer beschikbaar in het portal. Ordernummer komt terug op pakbon en factuur.		
E.27	De meegeleverde accessoires voor de End User Devices dienen geschikt te zijn voor het Nederlandse stroomnet.		
E.28	De aangeboden End User Devices en accessoires zijn geschikt voor de Nederlandse markt en zijn voorzien van Nederlandstalige of Engelstalige eindgebruikers software, technische handboeken, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften en handleidingen.		
E.29	Op verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer een inkoopfactuur van een recent gefactureerde bestelling.		
E.30	De Opdrachtnemer geeft waar nodig instructies voor het ICT personeel van Opdrachtgever op het gebied van installatie, configuratie, gebruik en onderhoud van de aangeboden producten.		
E.31	Opdrachtgever wil afspraken nader vastgelegd hebben in een SLA en een DAP. De Opdrachtnemer aan wie de opdracht wordt gegund dient direct na voorlopige gunning zijn versie van de SLA en DAP te overleggen. In samenspraak met de Opdrachtnemer zal hiervan een definitieve versie worden opgesteld.		
E.32	Er kunnen geen kosten in rekening worden gebracht wanneer de Opdrachtgever besluit om geen gebruik meer te maken van het imago van devices bij Opdrachtnemer.		
E.33	De End User devices dienen bij levering te worden voorzien van een CI nummer. De layout van de CI nummer worden in onderling overleg bepaald		
E.34	Ten behoeve van onze CMDB import dient de Opdrachtgever bij elke levering van vooraf afgesproken End User Devices een .csv		

	bestand te ontvangen. Welke velden we willen ontvangen wordt na de gunning bepaald. Ook voor nieuwe typen End User Devices geldt deze eis.		
E.35	Opdrachtnemer dient bekend te zijn met en kennis te hebben van AutoPilot / DEP registratie (iPhone) en is in staat de Opdrachtgever hier in te adviseren.		
E.36	Opdrachtnemer is in staat om met AutoPilot en DEP registratie de door de Opdrachtgever aangeschafte desktop- en laptopmodellen / iPhones van een besturingssysteem te voorzien.		
E.37	De te leveren monitoren moeten waar mogelijk gemonteerd kunnen worden op een bestaande monitorarm. Zowel de monitor als de monitorarm dienen te voldoen aan de VESA norm.		
Laptop			
EDL.1	De initieel aangeboden Laptops moeten voldoen aan de eisen die genoemd in het Inschrijvingsbiljet, bijlage 1.		
EDL.2	De aangeboden End User Devices dienen geschikt te zijn voor AutoPilot.		
EDL.3	De Opdrachtgever wil het beheer van de werkplekken met al aanwezige tools, waaronder Quick assist op afstand kunnen uitvoeren. De Opdrachtgever gebruikt daarnaast Intune voor het beheer.		
EDL.4	Windows 10 Professional OEM is af fabriek geïnstalleerd en gelicentieerd. Indien er een opvolger van Windows 10 uitkomt, wordt deze geleverd.		
EDL.5	End User Devices inclusief randapparatuur dienen compatible te zijn met Windows 10.		
EDL.6	Soft- en firmware worden tenminste tot 36 maanden na introductie in de markt voorzien van security- en stabiliteitsupdates.		
EDL.7	De laptops zijn voorzien van een mechanisme ter detectie van ongeautoriseerde hardware wijzigingen.		
EDL.8	De aangeboden End User Devices incl. accessoires zijn TCO Certified.		
EDL.9	De aangeboden End User Devices zijn vermeld op de Microsoft Windows Compatible Products list: https://partner.microsoft.com/en-us/dashboard/hardware/search/cpl		

Smartphone			
ES.1	De initieel aangeboden smartphones moeten voldoen aan de eisen die genoemd in het Inschrijvingsbiljet, bijlage 1.		
ES.2	De smartphone is voorzien van een besturingssysteem dat tenminste 3 jaar kan rekenen op functionele updates en 5 jaar op beveiligingsupdates en patches.		
ES.3	De smartphone is beheerbaar met Microsoft Intune.		
ES.4	De smartphone ondersteunt 'zero touch deployment' i.c.m. mobile device management, en dient bij uitlevering door Opdrachtnemer daartoe reeds te zijn aangemeld (DEP registratie) bij de betreffende fabrikant, t.b.v. uitrol bij Opdrachtgever.		
ES.5	De smartphone wordt uitgeleverd in de Nederlandse taal. Het eenmalig selecteren van de gewenste taal bij ingebruikname is acceptabel.		
ES.6	De smartphone dient op afstand te kunnen worden gewist.		
ES.7	Mobiele telefonie apparaten hebben native support voor Exchange Online, zonder installatie van "third-party-apps".		
ES.8	De smartphone beschikt over functionaliteit om de opslag te versleutelen (encryptie). De functionaliteit dient door middel van Microsoft Intune geconfigureerd te kunnen worden.		
ES.9	De smartphone dient vrij te zijn van keyloggers en/of andere tools die gebruikt kunnen worden voor gegevens verzameling zonder wetenschap van de gebruiker.		
ES.10	De smartphone moet kunnen worden opgeladen via de Nederlandse 230 volt en met een standaard computer USB poort		
ES.11	De smartphone is voorzien van NFC functionaliteit.		
ES.12	De smartphone is geschikt voor tenminste de in Nederland beschikbare spraak- en datanetwerken.		
ES.13	De smartphone is voorzien van een minimaal ingebouwde 4G (2.4 en 5Ghz) modem geschikt voor de in Nederland voorkomende datanetwerken.		
ES.14	De smartphone is voorzien van een ingebouwde WiFi adapter met ondersteuning voor minimaal 802.11 ac		
ES.15	De smartphone is voorzien van ingebouwde bluetooth, tenminste versie 5.		
ES.16	De smartphone is voorzien van een Wifi hotspot functie.		
ES.17	De smartphone moet kunnen worden uitgeleverd met een compacte hoofdtelefoon met geïntegreerde microfoon.		

ES.18	De smartphone moet kunnen worden uitgeleverd met een USB oplaad/ Synchronisatiekabel.		
Tablet			
ET.1	De initieel aangeboden tablets moeten voldoen aan de eisen die genoemd in het Inschrijvingsbiljet, bijlage 1.		
ET.2	De tablet is voorzien van een actueel besturingssysteem dat tenminste 3 jaar kan rekenen op functionele updates en 5 jaar op beveiligingsupdates en patches.		
ET.3	De tablet is beheerbaar met tenminste Microsoft Intune.		
ET.4	De tablet ondersteunt 'zero touch deployment' i.c.m. mobile device management, en dient bij uitlevering door Opdrachtnemer daartoe reeds te zijn aangemeld (DEP registratie) bij de betreffende fabrikant, t.b.v. uitrol bij Opdrachtgever.		
ET.5	De tablet wordt uitgeleverd in de Nederlandse taal. Het eenmalig selecteren van de gewenste taal bij ingebruikname is acceptabel.		
ET.6	De tablet beschikt over functionaliteit om de opslag te versleutelen (encryptie). De functionaliteit dient door middel van Microsoft Intune geconfigureerd te kunnen worden		
ET.7	De tablet dient vrij te zijn van keyloggers en/of andere tools die gebruikt kunnen worden voor gegevens verzameling zonder wetenschap van de gebruiker.		
ET.8	De tablet dient op afstand te kunnen worden gewist		
ET.9	De tablet heeft native support voor Exchange Online, zonder installatie van "third-party-apps".		
ET.10	De tablet moet kunnen worden opgeladen via de Nederlandse 230 volt en met een standaard computer USB poort.		
ET.11	De tablet is voorzien van NFC functionaliteit.		
ET.12	De tablet is voorzien van een ingebouwde WiFi adapter met ondersteuning voor minimaal 802.11 ac		
ET.13	De tablet is voorzien van ingebouwde bluetooth, tenminste versie 5.0.		
ET.14	De tablet is ook leverbaar met een ingebouwd modem geschikt voor tenminste voor de in Nederland voorkomende 4G datanetwerken.		
ET.15	De tablet wordt geleverd met een netstroomadapter met aansluiting voor de Nederlandse (EURO stekker) infrastructuur.		
ET.16	De tablet wordt geleverd met een USB synchronisatiekabel.		

ET.17	De tablet moet kunnen worden uitgeleverd met een compacte hoofdtelefoon met geïntegreerde microfoon.		
Beeldscherm			
EB.1	De initieel aangeboden beeldschermen moeten voldoen aan de eisen die genoemd in het Inschrijvingsbiljet, bijlage 1.		
EB.2	Monitoren zijn klasse I volgens de NBN-EN-ISO 13406-2, wat inhoudt dat geen enkele defecte pixel is toegestaan.		
EB.3	De werkplek zal uitgerust worden met 23 Inch full HD (1920-1080) monitor in een DUAL setup of met een enkele 29 inch Ultra Wide (2560-1080) monitor. Alle te leveren schermen worden geleverd met een vaste standaard. Optioneel zijn alle beeldschermen aansluitbaar op draagarmen met een standaard VESA mount.		
EB.4	Beeldschermen beschikken minimaal over twee HDMI, 2x USB en een USB 3.2 type-C port.		
Garantie			
EG.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor de afhandeling van garantieclaims en reparaties en is, tenzij anders overeengekomen, het aanspreekpunt voor alle reparaties en garantie afhandeling. Dit is ook van toepassing op garantieclaims van bestaande End User Devices van Opdrachtgever.		
EG.2	Opdrachtgever wil de keuze hebben om een defect product ter reparatie bij Opdrachtnemer of bij een derde partij via postverzending aan te melden. In het geval dat het product bij de Opdrachtnemer aangemeld wordt neemt Opdrachtnemer de volledige verdere afhandeling op zich.		
EG.3	Opdrachtgever retourneert uiterlijk na 10 werkdagen, het gerepareerde of vervangende product op een door Opdrachtgever gespecificeerde locatie binnen Nederland (Pick-Up-And-Return). Deze locatie mag indien overeengekomen een pakketpunt zijn.		
EG.4	Garanties overeengekomen met de Opdrachtnemer prevaleren boven eventuele garanties afgegeven door een fabrikant.		
EG.5	Opdrachtnemer garandeert dat End User Devices tenminste 3 jaar werken zoals initieel beoogt, met uitzondering van de Apple producten (1 jaar). Indien binnen deze periode een defect optreedt aan het product draagt de Opdrachtnemer de verantwoording het defect kosteloos te verhelpen. Deze garantie omvat tenminste onderdelen, arbeidsloon en verzendkosten. Gedurende deze overeengekomen garantietermijn ligt de bewijslast bij de		

	Opdrachtnemer.		
EG.6	Indien het product niet, of niet binnen redelijke termijn te herstellen is dient Opdrachtnemer het product te vervangen door identieke of gelijkwaardige hardware. Gedurende de eerste 12 maanden na aanschaf vindt dit kosteloos plaats. Na dit eerste jaar wordt lineair afgeschreven, met een financiële afschrijvingstermijn van 3 jaar voor End User Devices en 2 jaar voor alle overige accessoires. In verband met huidige garantievoorwaarden geldt dit niet voor Apple producten.		
EG.7	Opdrachtnemer kent straks onze standaardproducten en dient pro-actief aan te geven dat er een product EOL gaat worden. Zodra het gelijkwaardig vervangende product beschikbaar is wordt op verzoek aan Opdrachtgever een exemplaar gestuurd voor een hardware intake. Uiterlijk 3 maanden voor de laatste bestelmogelijkheid dient Opdrachtgever van de EOL op de hoogte gebracht te worden.		
EG.8	Opdrachtnemer garandeert dat accessoires tenminste 1 tot en met 3 jaar werken zoals initieel beoogt. Indien binnen deze periode een defect optreedt aan het product draagt de Opdrachtnemer de verantwoording het defect kosteloos te verhelpen of het product te vervangen door identieke of gelijkwaardig product. Deze garantie omvat tenminste onderdelen, arbeidsloon en verzendkosten. Gedurende deze overeengekomen garantietermijn ligt de bewijslast bij de Opdrachtnemer.		
EG.9	De looptijd van de garantie gaat in op de dag van aflevering bij de Opdrachtgever (en als dus de fabrikant aangeeft dat de garantie is verlopen geldt de datum van de pakbon van levering als garantiedatum.		
EG.10	Leveringen worden na ontvangst door Opdrachtgever enkel visueel gecontroleerd op beschadigingen. Het is ondoenlijk om bij grote leveringen alle apparatuur direct uit de verpakking te halen en volledig te inspecteren op gebreken. In de praktijk kan apparatuur tot enkele maanden in het magazijn liggen voordat deze uit de doos gehaald wordt. Opdrachtnemer gaat akkoord dat apparatuur met gebreken die dusdanig van aard zijn dat dit een normale werking in de weg staat, tot 2 maanden na levering kosteloos omgeruild kan worden. Als het product niet langer leverbaar is kan in overeenstemming met Opdrachtgever een vergelijkbaar product geleverd worden.		

Technische voorwaarden			
ETE.1	Opdrachtgever wil dat alle software-, drivers en firmware updates voor alle onderdelen uit deze aanbesteding onderdeel zijn van het support contract.		
Verantwoorde afvoer			
EVA.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor het verantwoord afvoeren van afgeschreven producten conform NEN-EN 50625-1:2014.		
EVA.2	Opdrachtnemer draagt zorg voor het betrouwbaar wissen van data van het device, en zorgt dat Opdrachtgever gevrijwaard wordt van aansprakelijkheid door middel van een certificaat. Daar waar betrouwbaar wissen niet mogelijk is draagt de Opdrachtnemer zorg voor het vernietigen van het medium, en toont dit aan door middel van een certificaat dat Opdrachtgever vrijwaart van verdere aansprakelijkheid. Vernietigen vindt aantoonbaar plaats conform DIN66399 klasse 1, 2 of 3.		
EVA.3	Opdrachtnemer draagt aantoonbaar zorg dat afgeschreven apparaten worden ingezet in een nieuwe gebruikscyclus in huidige vorm (re-use, refurbish). Als dit niet mogelijk is dan draagt opdrachtnemer er aantoonbaar zorg voor dat apparaten op verantwoorde wijze worden gerecycled.		
EVA.4	Opdrachtnemer koopt overtollig geworden apparatuur en toebehoren op tegen marktconforme prijzen, zulks ter beoordeling aan Opdrachtgever.		
Inkoopportaal/Webshop			
EI.1	De Opdrachtnemer en, indien van toepassing, leverancier van het Portaal zijn ISO 27001, ISO 27002 en/of ISAE 3402 Type 2 gecertificeerd of gelijkwaardig. Deze certificering is geldig gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.		
EI.2	Het portaal heeft een beschikbaarheid (functioneel, voor eindgebruikers) van tenminste 99% op maandbasis.		
EI.3	Voor bestellingen op het portaal verleent alleen toegang aan personen die daartoe geautoriseerd zijn door een bevoegde functionaris.		
EI.4	Het inkoopportaal staat alleen toegang toe op basis van persoonlijke inloggegevens. Groepsaccounts zijn niet toegestaan.		
EI.5	Een gebruiker van het inkoopportaal kan alleen zelfstandig bestellingen plaatsen tot en met het maximale budget dat voor deze persoon of rol is bepaald.		
EI.6	Indien het portaal toestaat dat bestellingen boven het budget van de gebruiker worden geplaatst, dient het portaal te borgen dat deze bestellingen geaccordeerd worden door daartoe bevoegde medewerker van Opdrachtgever.		
EI.7	Communicatie met het portaal vindt plaats via versleutelde kanalen. HTTPS en HSTS wordt toegepast conform de ICT-		

	beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties (NCSC), en de TLS-verbinding is geconfigureerd conform de ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (NCSC).		
El.8	Opdrachtnemer moet zijn keten van toeleveranciers bekendmaken en transparant zijn over de maatregelen die zij genomen hebben om de aan hen opgelegde eisen ook door te vertalen naar hun toeleveranciers.		
El.9	Het portaal dient toegankelijk te zijn voor een brede groep eindgebruikers conform EN 301549 en WCAG 2.1.		
El.10	In het portaal wordt een EOL product direct vervangen door de door Opdrachtgever goedgekeurde opvolger.		
El.11	Het inkoopportaal en webshop zijn kosteloos beschikbaar voor Opdrachtgever. Dit geldt ook voor de inrichting door de Opdrachtnemer volgens de opgenomen eisen en wensen.		
El.12	Het portaal biedt inzage in historische transacties. Minimaal is zichtbaar de betrokken personen van opdrachtgever, besteldatum, ordernummer, type en aantallen, prijsspecificatie en garantietermijn met voorwaarden.		
El.13	Het portaal biedt de mogelijkheid tot het online inzien van het assortiment.		
Wensen Algemeen			
WA.1	De Opdrachtnemer draagt zorg, dat bij verstoringen en vragen, deze, naast telefonische en/of e-mail, web ondersteuning, ook on-site kan komen, dan wel in staat is om specialistische assistentie van de fabrikanten van de producten in te schakelen en on-site te laten komen voor een oplossing, dit in de vorm van 2e en 3e lijns ondersteuning. Dit alleen na opdracht van een geautoriseerde medewerker van Opdrachtgever.		
WA.2	De Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever ter zake deskundig bij het maken van productkeuzes bij directe bestellingen, rekening houdend met de use cases, bestaande en gewenste situatie bij Opdrachtgever.		
WA.3	De Opdrachtnemer adviseert de Opdrachtgever over verantwoorde keuzes bij duurzaam gebruik van End User Devices en accessoires.		
WA.4	Opdrachtnemer biedt een helpdeskfunctionaliteit via tenminste telefoon, e-mail en portaal voor ICT medewerkers van de Opdrachtgever.		
Wensen Garantie			
WG.1	Een door Opdrachtgever gestarte escalatie dient volledig door de Opdrachtnemer te worden opgepakt en afgehandeld.		

Wensen Inkoopportaal/Webshop			
WI.1	Het inkoopportaal voorziet in de mogelijkheid om met "two factor authenticatie" in te loggen.		
WI.2	Het portaal toont ook een specifiek deel van het assortiment dat binnen de scope van de Raamovereenkomst valt (zgn. kernassortiment oid), tegen de met opdrachtgever overeengekomen prijzen. <i>Aantonen middels voorbeeld/screenshot</i>		
WI.3	Het portaal biedt de mogelijkheid voor het melden van storingen en defecten. Opdrachtgever kan hier producten ter reparatie aanmelden.		
WI.4	Opdrachtgever kan via het portaal de reparatiestatus inzien. <i>Aantonen middels voorbeeld/screenshot</i>		
WI.5	Een eenmalige instructie aan medewerkers over het gebruik van het inkoopportaal en webshop is kosteloos inbegrepen.		

ONDERTEKENING

Organisatie	
Naam ondertekenaar (Penvoerder)	
Functie	
Handtekening	