

Bijlage 8 Programma van Eisen

Juli 2022



	Algemeen
1	Opdrachtnemer dient minimaal één merk uit het leaders quadrant van het Wired and Wireless LAN Access Infrastructure Gartner Magic Quadrant d.d. september 2021 te kunnen leveren. As of September 2021 © Gartner, Inc Gartner

2	Opdrachtnemer heeft en behoudt gedurende de looptijd van de Overeenkomst van alle merken netwerkcomponenten die worden aangeboden in het kader van deze Overeenkomst dezelfde partnerstatus bij de fabrikanten van de apparatuur die Opdrachtnemer bij Inschrijving heeft aangeboden.
3	Opdrachtnemer levert te allen tijde nieuwe, ongebruikte netwerkcomponenten (mag niet refurbished of renew zijn).
4	Opdrachtnemer biedt een leveringsgarantie van minimaal een jaar op alle bestelde apparatuur. Dit betekent dat nadat een apparaat voor de eerste keer besteld en geleverd wordt, exact ditzelfde type/model apparaat gedurende een periode na eerste levering gegarandeerd nogmaals een- of meermaals geleverd kan worden.
5	Opdrachtnemer biedt nooit apparatuur aan die binnen 3 jaar EOL en binnen 5 jaar EOS is.
6	Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
7	Opdrachtnemer biedt naast de standaard fabrieksgarantie ook de mogelijkheid om (indien gewenst) extra garantie bij te kopen.
8	Opdrachtnemer is bereid om op verzoek voor de bestelling van nieuwe (lijnen van) apparatuur eerst een testmodel kosteloos beschikbaar te stellen, zodat Opdrachtgever vast kan stellen of deze apparatuur passend is in de ICT-infrastructuur en via de bestaande systemen geïnstalleerd en beheerd kan worden.

	Prijzen/marge
9	Opdrachtnemer hanteert onderstaande uitgangspunten bij het indienen van haar verkoopprijs: (1) Opdrachtnemer geeft prijzen in euro's exclusief en inclusief BTW. (2) De door Opdrachtnemer opgegeven prijzen dekken alle in het aanbestedingsdocument opgenomen eisen. Dit betekent dat er geen bijkomende kosten door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht. (3) Facturatie van extra kosten is mogelijk, indien deze vooraf expliciet en schriftelijk door Opdrachtnemer zijn aangegeven en toestemming is verstrekt door Opdrachtgever. (4) In geval van fabrieksnieuwe netwerkcomponenten mag de prijs van de levering niet hoger zijn dan de inkoopprijs plus het geaccordeerde opslagpercentage. (5) Het opslagpercentage geldt ook voor randapparatuur en accessoires. (6) In geval van maatwerk/assemblage zijn de inbouwkosten inbegrepen.
10	Opdrachtnemer geeft, ongeacht soort en merk apparatuur en bestelgrootte, een opslagpercentage op de inkoop-/kostprijs. Dit opslagpercentage geldt ook bij artikelen die normaliter door opdrachtgever bij Opdrachtnemer niet worden afgenomen, maar die wel door Opdrachtnemer te leveren zijn.
11	Opdrachtnemer onderschrijft dat de aan Opdrachtgever te leveren producten en diensten tegen tarieven plaatsvinden die ten minste marktconform of lager zijn.

12	Opdrachtnemer gaat akkoord met het op marktconformiteit laten toetsen van offertes door een derde, door Opdrachtgever aan te wijzen, partij. Bij twijfel met betrekking tot de marktconformiteit kan de Opdrachtgever een onafhankelijke derde inschakelen om dit te toetsen. Hierbij wordt gekeken naar de prijsstelling van het betreffende product/de dienstverlening op ten minste 3 online bestelsystemen van concurrerende resellers. De aangeboden prijs van de Opdrachtnemer dient te allen tijde ten minste gelijk of lager te zijn aan de gemiddelde prijs van deze concurrerende resellers. Indien de getoetste offertes niet marktconform blijken te zijn, dan dient Opdrachtnemer deze offertes per ommegaande hierop te corrigeren naar minimaal de door de derde vastgestelde gemiddelde prijs van de concurrerende resellers.
13	Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever ten tijde van de Inschrijving een lijst met mogelijke aanverwante dienstverlening inclusief toelichting en prijsstelling. Deze opgegeven prijzen dienen ten minste marktconform te zijn. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst gelden deze prijzen als vaste prijzen (behoudens indexering).
14	Opdrachtnemer specificeert op verzoek van de Opdrachtgever de totstandkoming van de gestelde prijzen (prijsofbouw zijnde in ieder geval de inkoopprijs en het gehanteerde opslagpercentage). De inkoopprijs moet kunnen worden aangetoond door bijvoorbeeld overlegging van een inkoopfactuur die herleidbaar is naar de levering als Opdrachtgever hiernaar vraagt.
15	Opdrachtgever is bevoegd om op elk door hem in redelijkheid gewenst moment tijdens de uitvoering van de Overeenkomst op zijn kosten een controle te laten uitvoeren door een of meer auditors teneinde te doen vaststellen of afgegeven prijzen voldoen aan het bepaalde in de Overeenkomst. Opdrachtgever wijst de auditor(s) aan. Opdrachtnemer is verplicht aan dit onderzoek zijn medewerking te verlenen, waaronder begrepen het inzage geven in alle financiële bescheiden met betrekking tot de inkooprijzen.
16	Voor advies (anders dan kosteloos aankoopadvies), ondersteuning en/of reparaties op verzoek van Opdrachtgever hanteert Opdrachtnemer het overeengekomen gemiddeld all-in uurtarief voor ondersteuning. Opdrachtnemer verzoekt te allen tijde vooraf expliciet en schriftelijk om toestemming voor het in rekening brengen van kosten op basis van nacalculatie.
17	In geval van reparaties op locatie van de Opdrachtgever, buiten de garantie(periode), hanteert Opdrachtnemer een standaard, vast bedrag voor voorrijdkosten van € 75,- exclusief BTW; ook in het geval van meerdere bezoeken aan meerdere locaties van de Opdrachtgever op dezelfde dag. Dit betekent dat in het geval dat een Opdrachtnemer voor meerdere reparaties op dezelfde dag voorrijdt voor de Opdrachtgever, slechts te allen tijde eenmalig voorrijdkosten in rekening gebracht kunnen worden. Alleen op verzoek en na uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever komt de Opdrachtnemer op locatie voorrijden.
18	Reparaties onder garantie (al dan niet DOA) kosteloos worden afgehandeld onder coördinatie van de Opdrachtnemer en hiervoor kunnen geen enkele vergoeding (zoals, maar niet uitsluitend beperkt tot, onderzoekskosten en voorrijdkosten) in rekening gebracht worden. Indien apparatuur opgestuurd dient te worden, wordt door Opdrachtnemer kosteloos een kant-en-klare en gebruiksvriendelijke verpakking (doos, container, etc.) opgestuurd en voorzien van de juiste adressering en benodigde logistieke identificatiegegevens. Tevens

	wordt er een afspraak gemaakt voor het kosteloos ophalen van de defecte apparatuur door een koeriersdienst.
19	Opdrachtnemer hanteert geen minimale bestel- en/of ordergrootte. Er worden geen orderkosten of andere administratieve kosten berekend, ongeacht de ordergrootte.
20	De standaard gestanddoeningstermijn van aanbiedingen/nadere offertes binnen de Overeenkomst is 15 werkdagen. Binnen deze termijn is het valutakoersrisico voor de Opdrachtnemer. Op de offerte wordt de geldende dagkoers vermeld. Besluit Opdrachtgever na de gestanddoeningstermijn dan geldt de dagkoers van het moment van ondertekening.

	Milieu-eisen
21	<u>Secundaire en/of tertiaire verpakkingen</u> Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing.
22	<u>Ophalen, recyclen en/of inruilen</u> Opdrachtnemer garandeert dat hij zorgdraagt voor het kosteloos ophalen en recyclen van verpakkingen. Daarnaast biedt Opdrachtnemer de mogelijkheid voor het inruilen, afvoeren en verwerken van oude apparatuur, zodanig dat hiermee ook door deelnemer aan alle relevante wettelijke eisen (m.n. Privacy- en databeveiliging) kan worden voldaan. Deze eisen staan omschreven in de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR). Onder inruil wordt verstaan: Het gelijktijdig verkopen van overtollige, roerende zaken aan de opdrachtnemer bij wie nieuwe soortgelijke roerende zaken worden aangeschaft.
23	Alle producten voldoen aan de meest recente Energy Star-normen voor energieprestaties. Zie hiervoor: www.eu-energystar.org .
24	Voor de gezondheid gevaarlijke stoffen in kunststofonderdelen zwaarder dan 25 g mogen geen vlamvertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende risicozinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272 is toegekend: • R45 (kan kanker veroorzaken); • R46 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken); • R60 (kan de vruchtbaarheid schaden); • R61 (kan het ongeboren kind schaden).
25	<u>Verkrijgbaarheid reserveonderdelen</u> Opdrachtnemer moet waarborgen dat reserveonderdelen tot ten minste vijf jaar na stopzetting van de productie verkrijgbaar zullen zijn.
26	Functies voor energiebeheer zijn op de apparatuur zelf aanwezig.

	Logistiek en bestelproces
27	Opdrachtnemer dient te allen tijde per e-mail en per ommegaande van tussentijdse wijzigingen in de verwachte leverdatum ten opzichte van de initieel overeengekomen

	leverdatum te melden. Opdrachtnemer is niet bevoegd om de verwachte leverdatum aan te passen naar een datum na de reeds overeengekomen uiterlijke leverdatum.
28	Opdrachtnemer stelt na plaatsing van de order, binnen één werkdag een orderbevestiging per e-mail aan de besteller beschikbaar. Deze orderbevestiging bevat minimaal de volgende gegevens: (1) Afleveradres; (2) Factuuradres; (3) Ordernummer Opdrachtnemer; (4) Inkoopnummer Opdrachtgever (5) Referentie1 Opdrachtgever; (6) Referentie2 Opdrachtgever (7) Verwachte leverdatum; (8) Aantal; (9) Artikelnummer; (10) Omschrijving; (11) Prijzen in euro's exclusief BTW.
29	Bij elke levering wordt aan pakbon meegeleverd met tenminste de volgende informatie: (1) naam opdrachtverstrekker, (2) lijst van geleverde producten met aantallen, (3) het aantal colli, (4) Interne ordernummer Opdrachtgever (5) Referentie1 Opdrachtgever; (6) Referentie2 Opdrachtgever, (7) naam van de Opdrachtnemer, (8) de daadwerkelijke afleverdatum, (9) het afleveradres, (10) de verzenddatum, (11) naam vervoerder, (12) pakbonnummer, (13) de naam van de contactpersoon van Opdrachtgever, (14) het telefoonnummer en contactpersoon van de Opdrachtnemer.
30	Alle netwerkcomponenten, ongeacht de bestelgrootte, worden op de door Opdrachtgever aangegeven locatie kosteloos afgeleverd.
31	Alle netwerkcomponenten worden geleverd op basis van de conditie DDP (Delivery Duty Paid).
32	De datum van afleveren wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald en schriftelijk (per brief, fax of e-mail vastgelegd); Opdrachtnemer conformeert zich aan de expeditietijden van Opdrachtgever: van 8:00 tot 17:00 op werkdagen.
33	Opdrachtgever heeft uiterlijk het aantal werkdagen gelijk aan de overeengekomen levertijd (startend de dag na de datum van daadwerkelijke levering) om een geleverde order op volledigheid te controleren en de levering te accepteren. In geval van bedrijfsklaar/turn-key opleveren geldt deze eis niet en vindt acceptatie plaats na een volledig werkende oplevering ongeacht doorlooptijd.
34	Opdrachtnemer garandeert dat artikelen kosteloos worden vervangen, c.q. teruggenomen, bij een verkeerde bestelling, tegen complete vergoeding binnen 14 dagen na levering. Hierbij wordt er wel van uitgegaan dat apparatuur nog niet in gebruik is genomen door Opdrachtnemer.
35	De apparatuur dient zodanig verpakt te zijn dat deze is beschermd tegen transportschade bij afzonderlijke handling van de verpakking, alsmede als gevolg van klimatologische invloeden rekening houdend met wegtransport, tenzij Opdrachtgever anders aangeeft om verpakkingsmateriaal te besparen.

	Levertijden, voorraden en uitzonderingen
36	Indien niet voldaan wordt aan de vooraf afgesproken levertermijn (i.c. apparatuur wordt buiten levertermijn geleverd) dan mag Opdrachtgever eenzijdig en kosteloos de bestelling annuleren.
37	Opdrachtnemer levert altijd binnen 3 werkdagen na bestelling door Opdrachtgever een orderbevestiging per e-mail.
38	Opdrachtnemer meldt uiterlijk vóór opdrachtbevestiging indien er sprake is van een bestelling die niet tijdig leverbaar is.

39	Het leveren van een verkeerd of defect c.q. niet-functionerend artikel is gelijk aan NIET leveren; hetzelfde geldt voor het afleveren op een verkeerde locatie of afleveradres. Een foutieve levering is feitelijk geen levering, m.a.w. de doorlooptijd van levering in relatie tot de oorspronkelijk toegezegde leverdatum loopt dan gewoon door.
----	---

	Inzet personeel
40	Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers beschikken door opleiding of ervaring over voldoende kennis en kunde, zijn betrouwbaar en voldoende geïnstrueerd om de werkzaamheden goed en rekening houdend met de in dit document gestelde eisen uit te voeren.
41	Opdrachtnemer draagt op eerste verzoek van Opdrachtgever zorg voor het overleggen van een actuele en geldige Verklaring omtrent het Gedrag (VOG) van haar Personeel dat op locatie van Opdrachtgever werkzaam zal zijn. Deze verklaring dient overlegd te worden vóórdat haar Personeel daadwerkelijk op locatie van Opdrachtgever aanwezig mag zijn en kan/mag aanvangen met de werkzaamheden.
42	Van alle medewerkers van Opdrachtnemer, welke contacten onderhouden met Opdrachtgever, wordt verwacht dat zij de Nederlandse of Engelse taal actief beheersen en in staat zijn in de Nederlandse taal te communiceren met de medewerkers van Opdrachtgever.
43	Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende huisregels voor externe dienstverleners binnen Opdrachtgever en zorgt voor de uitvoer hiervan.
44	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen geheimhouding te betrachten met betrekking tot informatie van Opdrachtgever.
45	Opdrachtgever hecht waarde aan een vast team met medewerkers om de persoonlijke binding met de opdracht en Opdrachtgever te vergroten. Het is de verantwoording van Opdrachtnemer om verloop te beperken. Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werkstellen van de bewuste medewerker bij Opdrachtgever, wordt dit bezwaar met redenen kenbaar gemaakt aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om inspraak te hebben betreffende de te werkstelling van medewerkers. Opdrachtnemer spant zich naar beste vermogen in om een passende oplossing voor te dragen. Opdrachtgever zal niet instemmen met deze oplossing als dit redelijkerwijs niet van Opdrachtgever gevraagd kan worden.
46	Indien Opdrachtgever van mening is dat personeel van Opdrachtnemer niet c.q. niet goed voldoet aan de in de in of bij deze Overeenkomst of anderszins redelijk te verwachten kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, zal Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer treden om te bespreken of dit personeel zal worden vervangen.

	Communicatie, support en garantie-afhandeling
47	Alle communicatie en documentatie geschiedt in Nederlandse of Engels taal.
48	Opdrachtnemer hanteert voor de organisatie het principe van Single-Point-of-Contact (SPOC) gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtnemer heeft voor alle diensten gezamenlijk zowel één vast contactpersoon (professioneel accountmanager) op

	tactisch niveau als één vast contactpersoon op operationeel niveau die als gesprekspartners dienen met Opdrachtgever, respectievelijk in het (op verzoek) operationele overleg en het driemaandelijks tactische overleg op locatie van Opdrachtgever. Genoemde contactpersonen dienen tevens als escalatiekanaal op hun respectievelijke niveaus en hebben het voor ieder niveau vereiste mandaat. Genoemde contactpersonen hebben de vereiste kennis van de betreffende materie en beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed.
49	Opdrachtnemer heeft één meldpunt en een procedure voor klachten en storingen (Single-Point-of-Care: SPAC). De SPAC voldoet minimaal aan onderstaande uitgangspunten: • Vast contactpersoon (en vervanger) of gespecialiseerde servicedesk; • Communicatie vindt plaats in de Nederlandse of de Engelse taal; • Vast telefoon- en e-mailadres; • Minimaal telefonisch beschikbaar en bereikbaar tijdens kantooruren; • Voldoende eerstelijns (technische) kennis over volledige portfolio aanwezig; • Opdrachtgever kan door hem geconstateerde storingen aan de netwerkcomponenten 24 uur per dag x 365 dagen per jaar melden bij een professionele servicedesk van Opdrachtnemer d.m.v. altijd bereikbaar storingsnummer, web interface én per e-mail. • Er geldt geen beperking voor wat betreft het aantal (telefonische) meldingen/calls. • Reparatie- c.q. herstelwerkzaamheden ten behoeve van netwerkcomponenten met een aangewezen risicoprofiel “kritisch” zullen ononderbroken en ook buiten werkdagen worden uitgevoerd en op kortst mogelijke termijn worden voltooid. • Alle incidenten/problemen/vragen worden geregistreerd in een servicemanagement tool. Opdrachtgever heeft te allen tijde inzage in de (status van) deze registraties
50	Opdrachtgever geeft per netwerkcomponent op het moment van de aanschaf/bestelling aan Opdrachtnemer aan wat het risicoprofiel is: kritisch of niet-kritisch. Indien Opdrachtgever dit niet expliciet aangeeft dan geldt dat alle ‘core switches’ als kritisch netwerkcomponenten beschouwd worden en de overige netwerkcomponenten als niet-kritisch.
51	Opdrachtnemer lost incidenten/problemen/defecten binnen de volgende oplostijden op, afhankelijk van het type netwerkcomponent: • <u>kritische netwerkcomponenten</u>: gedurende 7 dagen per week en gedurende 24 uren per dag geldt een herstelgarantie van 4 uur na melding op verstoorde c.q. defecte hardware. Voor softwarematige verstoringen (inclusief installatie- en configuratieproblemen) geldt dat een maximale inspanningsverplichting voor wat betreft het herstel. De beoogde hersteltijd wordt vanaf het moment van melding van een incident bij de helpdesk van Opdrachtnemer gemeten; ○ Opdrachtnemer zal binnen twee (2) uur na aanvang van het onderzoek naar de geëigende herstelmaatregelen een ureschatting afgeven; ○ Bij een ernstige storing waarbij een oplossing binnen de afgesproken normen niet in zicht is, wordt conform een vastgestelde escalatieprocedure opgeschaald. De Opdrachtgever bepaald wanneer sprake is van escalatie. Deze procedure wordt na gunning in onderling opgesteld en vastgesteld.

	○ Opdrachtnemer zal redelijkerwijs voorzien in tijdelijke oplossingen - om welke reden ook - langer dan vier (4) uur buiten werking is c.q. niet beschikbaar is c.q. voorzienbaar is of wordt dat het netwerkcomponent langer dan vier (4) uur buiten werking zal zijn en/of niet beschikbaar zal zijn. • <u>niet-kritische netwerkcomponenten</u>: gedurende werkdagen, tussen 8:00 en 17:00 geldt een herstelgarantie van 4 uren op de verstoring c.q. defecte hardware. Voor softwarematige verstoringen (inclusief installatie- en configuratieproblemen) geldt dat een maximale inspanningsverplichting voor wat betreft het herstel; echter binnen 8 uur na melding dient te allen tijde een workaround ingesteld te zijn. De beoogde hersteltijd wordt vanaf het moment van melding van een incident bij de helpdesk van Opdrachtnemer gemeten.
52	Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van Opdrachtgever buiten de reguliere kantoor tijden dienstverlening te verzorgen op locatie van Opdrachtgever.
53	Storingen, klachten, bestellingen, historie en garantieaanspraken moeten digitaal gemeld en ingezien kunnen worden, waaronder een RMA-tracking&tracing system.
54	Het niet upgraden van hard- en/of software kan nooit een verhoging van het supporttarief tot gevolg hebben gedurende de looptijd van het contract. Het niet upgraden van hard- en/of software kan nooit leiden tot uitstel/vertraging van support
55	Support en garantie blijven onverkort geldig/van kracht op het moment dat er een part/onderdeel wordt toegevoegd aan een unit door de Opdrachtnemer.
56	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat gekwalificeerd ICT-personeel van Opdrachtgever diagnoses stelt en daarvoor benodigde werkzaamheden verricht zonder dat dit invloed op de garantie heeft. Dit geldt eveneens voor courante werkzaamheden zoals het installeren en configureren van software en het vervangen c.q. toevoegen van onderdelen/componenten.
57	Opdrachtnemer blijft te allen tijde, ook na de looptijd van de Overeenkomst, SPOC en SPAC in het geval van reparties onder garantie voor netwerkcomponenten/apparatuur geleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer garandeert de kosteloze garantieafhandeling.
58	Opdrachtnemer is te allen tijde verplicht om in geval van een defect onderdeel dit te vervangen met hetzelfde, gelijksoortige onderdeel of beter c.q. nieuwer. In geval van een compleet apparaat garandeert Opdrachtnemer dat indien vervanging i.v.m. defecten nodig is, het vervangend apparaat identiek of beter is aan het te vervangen apparaat; indien het vervangend apparaat niet gelijk is, wordt overlegd met de Opdrachtgever en heeft Opdrachtgever het recht het vervangend exemplaar te weigeren. Opdrachtgever zal dit dan motiveren. Opdrachtnemer zal dan een ander alternatief moeten voorstellen.
59	Opdrachtnemer garandeert dat bij reparatie uitsluitend via de fabrikant, van de defecte apparatuur, goedgekeurde (originele) onderdelen worden gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur waarbij na reparatie de initieel afgesproken garantietermijn ongewijzigd blijft.
60	Indien Opdrachtnemer van mening is dat Opdrachtgever geen beroep kan doen op de garantiebepalingen, omdat een gebrek niet behoort tot de gegarandeerde eigenschappen c.q. terug te voeren is op Opdrachtgevers verwijdbare oorzaken of op niet door Opdrachtnemer geleverde programmatuur of apparatuur, rust de bewijslast ter zake op de Opdrachtnemer.

61	Het contractbeheer vindt plaats met de verantwoordelijke medewerker van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer heeft minimaal 1x per half jaar overleg middels een gesprek op locatie van de Opdrachtgever met deze medewerker (tactisch en operationeel overleg).
62	Opdrachtnemer registreert en activeert waar mogelijk altijd binnen 1 maand na aflevering van de netwerkcomponenten eventuele aangeschafte aanvullende fabrieksgarantie. Indien dit niet mogelijk is dan dient Opdrachtnemer dit expliciet voortijdig meermaals kenbaar te maken aan Opdrachtgever middels per e-mail én per brief inclusief de consequenties van het niet tijdig registreren c.q. activeren. Opdrachtgever bepaalt welke contactpersonen vanuit de Opdrachtgever op de hoogte gebracht dienen te worden.
63	Na gunning van de opdracht en vóór contractering wordt een specifiek Service Level Agreement (SLA) door Opdrachtnemer opgesteld en voorgelegd als addendum op de Overeenkomst. Het addendum heeft een looptijd die gelijk loopt aan de Overeenkomst. De SLA voorziet in een procedure met betrekking tot het oplossen van defecten en storingen.
64	Indien reparatie ter plaatse niet mogelijk is, zal de apparatuur kosteloos bij de Opdrachtgever worden opgehaald en na reparatie eveneens kosteloos weer worden teruggebracht.
65	Het onderhoud en support van alle aangeboden netwerkcomponenten dienen te worden uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en door de Opdrachtnemer, een bij Opdrachtnemer bekende en goedgekeurde onderaannemer of een officiële vertegenwoordiging van de fabrikant.
66	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever pro-actief over nieuwe releases, patches en vulnerabiliteiten m.b.t. netwerkcomponenten die binnen support vallen. Tevens adviseert Opdrachtnemer wat de meest recente geadviseerde versie is met het oog op stabiliteit en veiligheid.
	Rapportage
67	Op verzoek van Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer kosteloos een overzicht opstellen van alle leveringen (inclusief back-orders) aan die Opdrachtgever gedurende het voorafgaande kwartaal, half jaar of kalenderjaar, alsmede een overzicht dat inzage verstrekt in de voortgang van geleverde en nog te leveren opdrachten, en deze overzichten aan ter beschikking stellen.
68	Opdrachtnemer verstrekt aan opdrachtgever 1x per half jaar een rapportage waarin minimaal het volgende is opgenomen: • Geleverde prestaties versus vastgestelde service levels • Overzicht van incidenten en oplostijden • Overzicht van evt. escalaties
69	Een periodieke rapportage dient binnen uiterlijk 5 werkdagen na verstrijken van de desbetreffende periode door de Opdrachtnemer te worden opgeleverd.
70	Op incidenteel verzoek van Opdrachtgever verstrekt de Opdrachtnemer binnen 4 weken en kosteloos maatwerk rapportages. Het aantal verzoeken tot het opstellen van kosteloze rapportages is gemaximeerd tot 2 verzoeken per jaar.

	Facturatie
---	-------------------

71	Het niet (tijdig) betalen van facturen door Opdrachtgever mag nooit leiden tot een leveringsstop of stagnatie van de dienstverlening. Indien Opdrachtgever buiten de betalingstermijn betaald dan is Opdrachtnemer gerechtigd om de actuele wettelijke rente voor handelstransacties in rekening te brengen (https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schulden/vraag-en-antwoord/hoogte-wettelijke-rente).
72	Alle facturen worden gestuurd naar: fz@glr.nl Facturen kunnen enkel per e-mail worden ingediend in PDF formaat. Bij het onjuist factureren (ontbrekende gegevens, verkeerd aangeleverd etc.) wordt de factuur geweigerd. Pas als aan alle criteria wordt voldaan, wordt de factuur betaald. Op alle facturen dient te worden vermeld: • juiste naam en adresgegevens van de Opdrachtgever; • totaal te factureren bedrag, evenals de verschuldigde btw; • giro- of banknummer waarop de storting plaats moet vinden; • orderdatum; • specificatie van geleverde dienstverlening; • weeknummers van geleverde dienstverlening; • locatie (pandcode) geleverde dienstverlening; • Inkoopnummer (bij bestellingen > € 10.000 incl. BTW); • naam contactpersoon van Opdrachtgever die de opdracht heeft verstrekt.

Aanverwante, standaard dienstverlening gedurende looptijd van de Overeenkomst

Opdrachtnemer is in staat om de volgende onderstaande dienstverlening te bieden en biedt deze dienstverlening als onderdeel van de all-in prijs (per opdracht/bestelling, met inbegrip van de initiële bestelling) zonder enige aanvullende kosten, tenzij de Opdrachtgever hier nadrukkelijk schriftelijk mee instemt:

#	Aanverwante dienstverlening
73	<u>Firmware/BIOS/software aanpassen/harmoniseren</u> De Firmware/BIOS/software van afgeleverde apparatuur is vooraf, op locatie van Opdrachtnemer, ingesteld met de door Opdrachtnemer gewenste software (updates en upgrades)/firmware/instellingen/configuratie.
74	<u>Asset registratie (CMDB) digitaal aanleveren</u> Digitaal aanleveren van een CMDB-bestand van de geleverde producten, waarin alle eigenschappen van de levering vermeld staan (o.a. type, aantal, aankoopdatum, garantietermijn, etc.). De inhoud en structuur van het aan te leveren CMDB bestand is opgenomen in de bijlage. Deze lijst kan op verzoek van Opdrachtgever kosteloos uitgebreid worden. Opdrachtnemer beschikt over en actualiseert continu een CMDB met alle relevante informatie over alle in onderhoud zijnde netwerkcomponenten van Opdrachtgever. Deze CMDB kan te alle tijden worden geraadpleegd door Opdrachtgever

	Opdrachtnemer zorgt bij vervanging van apparatuur en nieuwe uitbreiding voor de administratieve afhandeling van de gemaakte wijzigingen (bijvoorbeeld wijziging serienummer, enz.) direct in de CMDB.
75	<u>Labeling gekoppeld aan de aangeleverde CMDB</u> Opdrachtnemer labelt standaard met behulp van een moeilijk verwijderbare sticker (ultra destructable) inclusief barcode volgens door de Opdrachtgever te stellen format alle apparatuur volgens een nader te bepalen nummeringssysteem door Opdrachtgever. Deze nummering wordt eveneens opgenomen in de aan te leveren CMDB per levering. De levering van de sticker is onderdeel van dienstverlening van de Opdrachtnemer. De stickers moeten kwalitatief goed zijn. Dat wil zeggen; gedurende de levensduur van een apparaat goed afleesbaar en niet te verwijderen zijn. Onder niet te verwijderen wordt verstaan dat een sticker niet verwijderd kan worden zonder beschadiging en dat de sticker gedurende de levensduur van het apparaat gegarandeerd blijft zitten.
76	<u>Wijze van aflevering en verpakken op maat</u> • Opdrachtnemer kan apparatuur uitgepakt leveren. • Opdrachtnemer levert op eerste verzoek de uitgevraagde apparatuur, uitgepakt op eigen locatie, in rolcontainers af op één of meerdere van de nader aangewezen afleverlocaties. Deze rolcontainers mogen gedurende twee (2) weken kosteloos op de aangewezen locaties blijven en worden hierna kosteloos door de Opdrachtnemer opgehaald. Dit betreft de leveringen van 4 of meer netwerkcomponenten (met uitzondering van randapparatuur) of wanneer het geheel niet meer te dragen is door één persoon qua volume dan wel gewicht (>20 kg) c.q. er anders meermaals gelopen/getild moet worden. • Verpakkingsmateriaal wordt door Opdrachtnemer kosteloos op een verantwoorde wijze afgevoerd.

#	Projectmatige werkzaamheden (<i>inclusief</i> initiële bestelling)
77	In het geval van de montage, installatie, configuratie en het testen van netwerkcomponenten op verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer dan gelden de volgende verplichtingen: • Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk (turn-key) voor een goede implementatie van de netwerkcomponenten en managementsoftware binnen de bestaande ICT Infrastructuur. • Opdrachtnemer levert de documentatie en de tekeningen van de geïmplementeerde oplossing binnen twee weken na oplevering. • Opdrachtnemer moet alle documenten eerst in conceptvorm aanleveren aan Opdrachtgever, zodat de documenten voorzien kunnen worden van feedback en inbreng van Opdrachtgever. • Opdrachtnemer voert, samen met de Opdrachtgever, een systeemacceptatietest uit bij de Opdrachtgever.

	• Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de nazorg, waaronder het oplossen van restpunten. De nazorg periode bedraagt vier weken na acceptatie. • Opdrachtnemer levert een vaste projectleider ten behoeve van de implementatie. • Opdrachtnemer moet de overlast voor de organisatie tot een minimum beperken. • Opdrachtnemer dient een volledig bijgewerkte administratie digitaal aan te leveren bij de oplevering omvattende minimaal (alle administratieve documenten genoemd in deze paragraaf dienen aanpasbaar en zonder copyright te worden opgeleverd): a. Software-administraties van licenties, versie, toegepaste upgrades. b. Configuratie-overzichten met parameters en instellingen van de geïnstalleerde apparatuur; c. Hardware-administraties toegepaste apparatuur: merk, model, serienummers en firmware; d. Netwerkoverzichten (onderlinge afhankelijkheid bekabeling, hard- en software) voor fysieke infrastructuur, netwerk en routing, ook digitaal aan te leveren. e. Handleidingen in de Nederlandse of Engelse taal; • De coördinatie van de door de Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden								
78	Bij projecten, inclusief de initiële bestelling, is het volgende facturatieschema van toepassing: <table> <tr> <td>1. Bij levering apparatuur</td><td>: 30%</td></tr> <tr> <td>2. Bij oplevering project</td><td>: 30%</td></tr> <tr> <td>3. Na testen en acceptatie door Opdrachtgever</td><td>: 20%</td></tr> <tr> <td>4. Na 2 maanden nazorg én nadat alle herstelpunten zijn opgelost</td><td>: 20%</td></tr> </table> Het percentage heeft betrekking op het deel van de opdrachtwaarde wat daadwerkelijk geleverd, opgeleverd, getest of geaccepteerd is. Bijvoorbeeld: indien de projectsom € 10.000,- bedraagt en er voor € 5.000,- geleverd en opgeleverd is, dan bedraagt de 1^e termijn: 30% van € 5.000,- en de 2^e termijn ook: 30% van € 5.000,-.	1. Bij levering apparatuur	: 30%	2. Bij oplevering project	: 30%	3. Na testen en acceptatie door Opdrachtgever	: 20%	4. Na 2 maanden nazorg én nadat alle herstelpunten zijn opgelost	: 20%
1. Bij levering apparatuur	: 30%								
2. Bij oplevering project	: 30%								
3. Na testen en acceptatie door Opdrachtgever	: 20%								
4. Na 2 maanden nazorg én nadat alle herstelpunten zijn opgelost	: 20%								

Vaste, periodieke dienstverlening door de Opdrachtnemer gedurende looptijd van de Overeenkomst

De Opdrachtnemer is in ieder geval in staat om de volgende onderstaande dienstverlening te bieden en de Opdrachtnemer biedt deze dienstverlening kosteloos:

79	<u>Roadmapbewaking</u> Opdrachtnemer heeft een (proactieve) informatieplicht met betrekking tot in gebruik zijnde netwerkcomponenten volgens de CMDDB bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever per ommekeer wanneer bekend wordt gemaakt/bekend is dat de in gebruik zijnde netwerkcomponenten end-of-sales dan wel end-of-support gaan.
80	<u>Roadmapcommunicatie</u> De Opdrachtnemer verzorgt ieder tweemaal per jaar sessie (bijvoorbeeld via een beurs, conferentie, seminar, workshop, etc.) van 1 dagdeel ter toelichting en bespreking van de roadmaps van ten minste 2, door Opdrachtgever geselecteerde, merkfabrikanten.
81	<u>Afvoeren van netwerkcomponenten</u>

	Opdrachtnemer is in staat om bestaande, aangewezen netwerkcomponenten af te voeren inclusief datavernietiging van alle datadragers en kan Opdrachtgever tevens voorzien in een certificaat van de datavernietiging. Indien gewenst zal Opdrachtgever deze dienstverlening uitvragen via een nadere uitvraag.
82	<u>Software, updates en upgrades</u> Alle softwarepatches, -updates en -upgrades worden beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever installeert deze zelf (tenzij op dat moment anders overeengekomen). De aanlevering van patches, updates en upgrades dienen door de Opdrachtnemer of fabrikant te geschieden via een webportal. De Opdrachtnemer verstrekt de Opdrachtgever kosteloos toegang op websites van Opdrachtnemer en fabrikanten ten aanzien van het downloaden en het installeren van updates en releases.