

Bijlage Programma van eisen

Eisen 1. Juridisch	
Eis 1.1	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening en bijbehorende levering ten behoeve van de aanbestedende dienst, gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren.
Eis 1.2	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis 1.3	Alle te leveren producten en diensten voldoen aan de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving, waaronder ook de Arbeidsomstandighedenwet.
Eis 1.4	De algemene voorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
Eis 1.5	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: 1. Overeenkomst 2. Aanbestedingsstukken en de nota's van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde) 3. ARBIT 2022 4. Inschrijving opdrachtnemer
Eis 1.6	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG). Alle gegevens door de aanbestedende dienst aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de overeenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden. De aanbestedende dienst behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
Eis 1.7	De nadere opdracht(en) en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van de raamovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt dat de nadere opdracht slechts prevaleert boven de raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen indien in een nadere opdracht uitdrukkelijk van (enige bepaling van) de raamovereenkomst wordt afgeweken, voor zover er geen sprake is van een wezenlijke wijziging.
Eis 1.8	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen door de uitvoering van de opdracht over de bedrijfsvoering van de aanbestedende dienst blijkt en draagt ervoor zorg dat alle medewerkers van/namens opdrachtnemer, alsmede onderaannemers en (toe)leveranciers van opdrachtnemer zich naar deze verplichting gedragen, ook na beëindiging van de opdracht. Bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen is opdrachtnemer een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van €500.000,- per gebeurtenis met een maximum van €1.000.000,- per jaar.

Eis 1.9	Opdrachtnemer brengt de aanbestedende dienst, zodra opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet, niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
Eis 1.10	De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor op ontbinding van de overeenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
Eis 1.11	Indien de overeenkomst binnen de looptijd wordt ontbonden om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie, of andere tekortkomingen die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, is opdrachtnemer verplicht tot vergoeding van de schade die door de annulering ontstaat. Onder schade wordt in dit verband mede verstaan het verschil tussen de met opdrachtnemer overeengekomen prijs en de eventueel hogere (marktconforme) prijs, verbonden aan het doen uitvoeren van de opdracht door een derde, zulks te berekenen over de nog resterende looptijd van de overeenkomst. Indirecte- en gevolgschade zoals bedrijfsstagnatie vallen hier niet onder.
Eis 1.12	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat bij een fusie van de aanbestedende dienst met een derde partij de scope van de opdracht kan wijzigen binnen de kaders van artikel 2.163 Aw 2012 en de overeenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van drie kalendermaanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.
Eis 1.13	Indien opdrachtnemer gebruik maakt van één, of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing op de overeenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart de aanbestedende dienst tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op de wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers en de (mogelijke) impact hiervan voor de aanbestedende dienst.
Eis 1.14	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen, en/of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de aanbestedingsstukken dan prevaleert de strengste variant.
Eis 1.15	Onenigheid over kwaliteit, acceptatie en uitvoering van de opdracht wordt door de aanbestedende dienst aan een deskundige onafhankelijke derde partij voorgelegd. De kosten voor het inschakelen van de deskundige onafhankelijke derde komen voor rekening van de partij die door deze onafhankelijke derde in het ongelijk gesteld wordt.
Eis 1.16	De door opdrachtnemer bij inschrijving opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria maken automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.

Eisen 2. Commercieel

Eis 2.1	De overeenkomst heeft een looptijd van twee (2) jaar met de mogelijkheid voor de aanbestedende dienst om éézijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden tweemaal te verlengen voor een duur van één (1) jaar. De verwachte ingangsdatum van de raamovereenkomst is 1 juli 2023.
----------------	---

Eis 2.2	De aanbestedende dienst stelt opdrachtnemer uiterlijk zes (6) maanden voor het verstrijken van de initiële (of: dan geldende) looptijd van de raamovereenkomst schriftelijk in kennis indien de aanbestedende dienst gebruik maakt van de verlengingsoptie. Indien een verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de dan geldende looptijd en/of bij het bereiken van de in de aanbestedingstukken aangegeven maximale omvang van de opdracht.
Eis 2.3	De voorwaarden van de raamovereenkomst blijven van toepassing op alle nadere opdrachten/nadere overeenkomsten die na het eindigen van de raamovereenkomst nog niet (volledig) geleverd, of uitgevoerd zijn.
Eis 2.4	De datum van de nadere opdracht/nadere overeenkomst is bepalend voor de prijs die opdrachtnemer in rekening mag brengen. Prijswijzigingen die na deze datum zijn doorgevoerd, blijven buiten beschouwing.
Eis 2.5	De prijzen zijn in euro's afgerond op twee (2) decimalen, exclusief btw. De kortingspercentages/opslagpercentages afgerond op twee (2) decimalen, worden berekend over inkoopprijs exclusief btw en leiden tot prijzen exclusief btw.
Eis 2.6	Alle prijzen (al dan niet ontstaan na toepassing van het kortingspercentage/opslagpercentage) zijn all-in prijzen waaronder wordt verstaan, inclusief alle kosten, maar niet beperkt tot transport- en afleveringskosten, verpakkingskosten, opslagkosten, levering DDP (Incoterms®2020) op locatie van de aanbestedende dienst, installatie- en montagekosten, administratiekosten, overheadkosten, kantoorkosten, kosten voor verzekeringen, leges, heffingen, implementatie etc.
Eis 2.7	De overeengekomen prijzen liggen in ieder geval vast tot 1 juli 2024 en kunnen – eerst per 1 juli 2024 op verzoek van opdrachtnemer – ten hoogste éénmaal per jaar worden herzien op basis van de percentuele wijziging van de CBS-index Dienstenprijsindex (DPI) op basis van het jaargemiddelde aan de hand van de volgende indexeringsformule: $(\text{jaargemiddelde nieuw jaar} - \text{jaargemiddelde oud jaar}) / \text{jaargemiddelde oud jaar} \times 100\% \text{ (afgerond op 2 decimalen).}$ Als nieuw jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend, als oud jaar wordt het jaar voorafgaande aan het nieuwe jaar gehanteerd.
Eis 2.8	Wordt in een jaar afgezien van herzien van de prijzen, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar; indexering over meerdere jaren is derhalve uitgesloten. Wordt er bij verlenging afgezien van herzien van prijzen, dan vindt indexering bij de daaropvolgende verlenging slechts plaats over de periode van de voorgaande verlenging. Indexering over meerdere verlengingen is derhalve uitgesloten.
Eis 2.9	Een voornemen tot indexatie dient opdrachtnemer minimaal één (1) maand voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan schriftelijk aan de aanbestedende dienst te

	melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule. Gewijzigde prijzen gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst.
Eis 2.10	Negatieve indexering dient opdrachtnemer te allen tijde schriftelijk te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule bij aanpassing van de prijzen en de prijzen dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien.
Eis 2.11	Alle in de aanbestedingsstukken en de daarbij behorende bijlagen genoemde bedragen en aantallen zijn indicatief, wat betekent dat hieraan geen rechten ontleend kunnen worden door opdrachtnemer voor de werkelijke afname. Het is niet meer en niets minder dan een inschatting, welke gebaseerd is op historische cijfers en toekomstverwachtingen. Dit betekent dat de mogelijkheid bestaat dat de genoemde raming in de praktijk hoger, of lager uitkomt.

Eisen 3. Aanvullende opdrachten

Eis 3.1	Naast de opdracht zoals beschreven in de aanbestedingsstukken dient opdrachtnemer op verzoek van de aanbestedende dienst ook bereid te zijn aanvullende opdrachten uit te voeren, binnen de kaders van artikel 2.163b Aw 2012.
Eis 3.2	Onder aanvullende opdrachten worden diensten en leveringen verstaan welke niet zijn opgenomen in de opdracht en welke nauw verband houdt met de scope van de opdracht.
Eis 3.3	Aanvullende opdrachten zullen gezamenlijk nimmer meer dan 10% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde bedragen.
Eis 3.4	Indien de aanbestedende dienst aanvullende opdracht wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk een verzoek bij opdrachtnemer gedaan.
Eis 3.5	Opdrachtnemer brengt binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van het verzoek een offerte uit aan de aanbestedende dienst waarin de aanvullende opdracht voorzien van een uitgebreide beschrijving van de te verrichten dienst/levering, de randvoorwaarden, de doorlooptijd voor de uitvoering, de levertijd en de geldigheid van de offerte (minimaal 5 dagen).
Eis 3.6	De prijzen/kortingspercentages/opslagpercentages voor de aanvullende opdrachten dienen in verhouding te staan met de prijzen/kortingspercentages/opslagpercentages die zijn opgenomen in de bijlage Prijzen bij de raamovereenkomst. Indien er geen sprake is van een relatie tussen de prijzen/kortingspercentages/opslagpercentages in de bijlage Prijzen bij de overeenkomst en de aanvullende opdracht dan dienen de prijzen/kortingspercentages/opslagpercentages marktconform te zijn.
Eis 3.7	Na schriftelijke acceptatie van de offerte door de aanbestedende dienst dient de aanvullende opdracht binnen de opgegeven levertijd geleverd te worden.
Eis 3.8	Facturatie van de aanvullende opdrachten kan alleen plaatsvinden na volledige verrichting van de aanvullende opdracht door de aanbestedende dienst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
Eis 3.9	De raamovereenkomst incl. bijbehorende bijlagen prevaleert te allen tijde boven de voorwaarden opgenomen in een offerte met betrekking tot de aanvullende opdracht.

Eisen 4. Facturatie

Eis 4.1	Onder vermelding van de raamovereenkomst en ordernummer verzendt opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting van de levering van producten en diensten een
----------------	--

	verzamelfactuur - Hardware - Webshop - Diensten
Eis 4.2	Onder vermelding van de raamovereenkomst verzendt opdrachtnemer na volledige verrichting een factuur per aanvullende opdracht, tenzij in de opdrachtbevestiging anders is overeengekomen.
Eis 4.3	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: <u>Gegevens opdrachtnemer</u> • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN rekeningnummer • Debiteurnummer <u>Gegevens de aanbestedende dienst</u> • Organisatienaam • Adres • Contract en verplichtingsnummer (of ordernummer Opdrachtgever) <u>Factuur gegevens</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw percentage • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw • Btw-nummer <u>Kostenoverzicht als bijlage</u> Gegevens zoals gespecificeerd in de eis m.b.t. het kostenoverzicht. De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 4.4	<u>Een kostenoverzicht bevat minimaal de volgende gegevens:</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Contract en verplichtingsnummer (of ordernummer Opdrachtgever) • Periode waar het kostenoverzicht betrekking op heeft • Naam van de opdrachtverstrekker (indien van toepassing)

	• Prijs per eenheid zoals opgenomen in de Bijlage Prijzen behorende bij de raamovereenkomst, (of offerte in het geval van aanvullende opdrachten) • Kortingspercentage/opslagpercentage per eenheid zoals opgenomen in de Bijlage Prijzen behorende bij de raamovereenkomst), (of offerte in het geval van aanvullende opdrachten) • Aantal per onderdeel zoals opgenomen in de Bijlage Prijzen behorende bij de raamovereenkomst • Totaal kosten (incl. en excl. btw) • In het geval van een aanvullende opdracht een kopie van de door de aanbestedende dienst goedgekeurde offerte • Naam en telefoonnummer contactpersoon opdrachtnemer De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 4.5	Facturen worden uitsluitend digitaal in PDF formaat gestuurd aan: facturen@s-bb.nl
Eis 4.6	De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.
Eis 4.7	Indien een factuur niet voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden wordt de opdrachtnemer hiervan binnen 14 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden.
Eis 4.8	De aanbestedende dienst is gerechtigd om indien er sprake is van door opdrachtnemer verschuldigde bedragen (crediteringen) welke niet tijdig zijn voldaan door opdrachtnemer, deze te verrekenen met bedragen die opdrachtnemer verschuldigd is aan de aanbestedende dienst.
Eis 4.9	Indien de aanbestedende dienst een factuur zonder geldige reden niet binnen het verstrijken van de betalingstermijn heeft voldaan, kan opdrachtnemer van rechtswege de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119b lid 1 BW in rekening te brengen. De rentevergoeding wordt berekend over de vordering van opdrachtnemer.
Eis 4.10	De aanbestedende dienst is te allen tijde gerechtigd de door opdrachtnemer verzonden facturen door een door de aanbestedende dienst aan te wijze onafhankelijke accountant, als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 BW, op juistheid te laten controleren.
Eis 4.11	Indien de aanbestedende dienst gebruik maakt van een accountantscontrole zal opdrachtnemer de betrokken accountant inzage in zijn boeken en bescheiden verlenen en deze alle gegevens en informatie verstrekken die deze verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uit.
Eis 4.12	De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van de aanbestedende dienst, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factu(u)r(en) niet juist dan wel onvolledig is/zijn, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van opdrachtnemer komen.

Eisen 5. Communicatie

Eis 5.1	Alle communicatie tussen opdrachtnemer en de aanbestedende dienst vindt plaats in de Nederlandse taal.
Eis 5.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met de aanbestedende dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
Eis 5.3	De aanbestedende dienst krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de overeenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen vijf (5) werkdagen inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan 2 werkdagen afwezig is wordt de aanbestedende dienst hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat de aanbestedende dienst contact opneemt met de contactpersoon.
Eis 5.4	De aanbestedende dienst krijgt, indien de vaste beslissingsbevoegde contactpersoon (accountmanager) langer dan vijf (5) werkdagen afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de overeenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon (accountmanager).
Eis 5.5	De aanbestedende dienst krijgt een vast inhoudelijke beslissingsbevoegd contactpersoon teammanager/sr. werkplekbeheerder bij opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de inhoud van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen 5 werkdagen inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan 2 werkdagen afwezig is wordt de aanbestedende dienst hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat de aanbestedende dienst contact opneemt met de contactpersoon. Uitzondering hierop is de implementatiefase waarbinnen de vaste contactpersoon binnen vier (4) kantooruren inhoudelijk dient te reageren op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Gedurende de implementatiefase mag er geen sprake zijn afwezigheid van de vaste contactpersoon, anders dan veroorzaakt door onvoorziene omstandigheden, waarbij verlof niet gezien wordt als een onvoorziene omstandigheid. Indien contactpersoon onverhoopt afwezig is dient er een plaatsvervanger te zijn.
Eis 5.6	De aanbestedende dienst krijgt indien de vaste inhoudelijke beslissingsbevoegde contactpersoon langer dan twee (2) werkdagen afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de inhoud van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.
Eis 5.7	Opdrachtnemer beschikt over een servicedesk die tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar is, waarbij geldt dat in 99% van de gevallen de telefoon binnen één (1) minuut wordt beantwoord (geen antwoordapparaat c.q. voicemail). De telefoonkosten

	mogen niet meer bedragen dan de kosten voor een telefoongesprek naar een vaste telefoonlijn in Nederland. De servicedesk is daarnaast 24 uur per dag, zeven dagen per week per e-mail bereikbaar via een vast e-mailadres.
--	--

Eisen 6. Personeel

Eis 6.1	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren.
Eis 6.2	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de uitvoering opdracht ongestoord voortgang vindt en conform de daaraan gestelde eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau, als aantoonbare relevante werkervaring).
Eis 6.3	Alle medewerkers van en namens opdrachtnemer die ingezet worden voor de uitvoering van de opdracht dienen voldoende gekwalificeerd te zijn en te blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst. Op eerste verzoek van de aanbestedende dienst dient Opdrachtnemer inzage te geven in de gehanteerde kwalificatie-eisen alsook aan te tonen dat de betreffende medewerkers aan de gestelde kwalificatie-eisen (blijven) voldoen.
Eis 6.4	Alle medewerkers van en namens opdrachtnemer welke in een gebouw van de aanbestedende dienst komen houden zich aan de geldende huisregels en kunnen zich op verzoek legitimeren.
Eis 6.5	Opdrachtnemer verklaart dat alle medewerkers die gedurende de looptijd van de overeenkomst bij opdrachtnemer in dienst zijn aan alle wettelijke voorschriften voldoen van het land (of de landen) waar de medewerker gecontracteerd en werkzaam is.
Eis 6.6	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken met betrekking tot haar medewerkers.
Eis 6.7	De aanbestedende dienst is niet aansprakelijk voor het inzetten van illegale (ingehuurde en/of gecontracteerde) werknemers voor de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer. Opdrachtnemer vrijwaart de aanbestedende dienst voor alle ter zake door de overheid aan opdrachtnemer opgelegde boetes.
Eis 6.8	Indien de aanbestedende dienst niet tevreden is over de inzet van een medewerker van opdrachtnemer kan de aanbestedende dienst verzoeken om vervanging van de desbetreffende medewerker. De aanbestedende dienst zal tijdig opdrachtnemer op de hoogte stellen en zal geen vervanging eisen op basis van ongegronde redenen.

Eisen 7. Overleg en rapportages

Eis 7.1	- Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt er (minimaal) éénmaal per 2 weken een operationeel overleg plaats tussen de aanbestedende dienst en de projectmanager en accountmanager van opdrachtnemer - Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt er (minimaal) éénmaal per kwartaal een tactisch overleg plaats tussen de aanbestedende dienst en de
----------------	--

	projectmanager en accountmanager van opdrachtnemer. • Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt er (minimaal) éénmaal per half jaar een strategisch overleg plaats tussen de aanbestedende dienst en de projectmanager en accountmanager van opdrachtnemer.
Eis 7.2	Tijdens het operationeel overleg worden minimaal de uitkomsten uit de volgende rapportages + volgende onderwerpen besproken: Bespreken meest recente rapportages; • Operationele dagelijkse zaken; • Kwaliteit dienstverlening • Bespreken ontwikkelingen (life cycle, assortiment, projecten, et cetera); • Inbreng voor tactisch overleg. Aanwezig bij de gesprekken: Opdrachtgever: • Teamleider werkplekbeheer • Inkoop Opdrachtnemer: • Accountmanager • Inside sales Tijdens het tactisch overleg worden minimaal de uitkomsten uit de volgende rapportages + volgende onderwerpen besproken: • Inbreng vanuit Operationeel overleg; • Verbetervoorstellen; • Status van verbeterprojecten; • Klanttevredenheid; • Wijzigingen op dienstverlening; Aanwezig bij de gesprekken: Opdrachtgever: • Teamleider werkplekbeheer • Inkoop • Manager I&T Opdrachtnemer: • Accountmanager • Manager Tijdens het strategisch overleg worden minimaal de uitkomsten uit de volgende rapportages + volgende onderwerpen besproken: • Inbreng vanuit tactisch overleg; • Presentatie voorbije jaar; • Toekomstige samenwerking. Aanwezig bij de gesprekken: Opdrachtgever:

	• Teamleider werkplekbeheer • Inkoop • Manager I&T • Directielid Opdrachtnemer: • Accountmanager • Manager • Directielid
Eis 7.3	De datum en het tijdstip van een overleg worden op initiatief van opdrachtnemer in overleg met de aanbestedende dienst bepaald.
Eis 7.4	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door de aanbestedende dienst te bepalen locatie of middels Microsoft Teams.
Eis 7.5	Op basis van de uitkomsten van het operationeel/tactisch/strategisch overleg stelt opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien opdrachtnemer en/of de aanbestedende dienst dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer.
Eis 7.6	Voor alle overlegvormen geldt dat opdrachtnemer zorg draagt voor de verslaglegging en deze binnen twee (2) werkdagen, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de aanbestedende dienst verstrekt.
Eis 7.7	De verslaglegging dient goedgekeurd te worden door de aanbestedende dienst. Indien de aanbestedende dienst het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden of indien de opdrachtnemer het niet eens is met de door de aanbestedende dienst verlangde aanpassingen dient er binnen twee (2) werkdagen, een nieuw overleg plaats te vinden over de onderwerpen waarover met het niet eens is in de verslaglegging. Indien het voor de aanbestedende dienst niet mogelijk is om binnen twee (2) werkdagen een nieuw overleg te plannen dan dient er tenminste binnen deze periode een nieuw overleg gepland te worden.
Eis 7.8	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de overeenkomst minimaal eenmaal per kwartaal én op verzoek van de aanbestedende dienst binnen 3 werkdagen de volgende managementinformatie, (getotaliseerd per kwartaal én gedurende de looptijd van de overeenkomst, waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen: • Uitvoering opdracht in zijn algemeenheid • Gemelde klachten (gesorteerd naar aantal en soort) • Overzicht geplande verbeteracties • Uitgevoerde verbeteracties en resultaat • Kwaliteit dienstverlening • Voorraad SBB bij leverancier • Omvang opdracht • Alle geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid aan de eisen hebben voldaan • Klachten en verbeterpunten

	• Eventuele aanpassing van assortiment en diensten • Performance • Tijdig bevestigen van orders op prijs en levertijd • Gehaalde doelen van leveringen en diensten • Vervangende producten voor producten die tijdig geleverd kunnen worden of producten uit het assortiment • Afhandeling klachten • Facturatie
Eis 7.9	Alle rapportages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de aanbestedende dienst verstrekt.
Eis 7.10	Rapportages dienen transparant opgesteld te worden. Dit houdt in dat: • De informatie duidelijk en begrijpelijk is. • Rapportages een consistente lijn volgen. • Indien tekortkomingen en aandachtspunten zichtbaar worden in de rapportageoplossingen dienen deze te worden benoemd en voorzien van verbetervoorstellen Daarnaast dient een rapportage een helder en duidelijke tendens zichtbaar te maken voor wat betreft het oplossen van tekortkomingen en aandachtspunten.
Eis 7.11	De wijze waarop de rapportages worden gepresenteerd (o.a. visuele weergave), wordt in overleg tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer bepaald en schriftelijk vastgelegd gedurende de implementatiefase.

Eisen 8. Duurzaamheid

Eis 8.1	De uitvoering van de opdracht moet minimaal voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.
Eis 8.2	Opdrachtnemer verplicht zich het Besluit beheer verpakkingen 2014 na te leven. Indien de regeling op het gebied van verpakkingen en verpakkingsafval wijzigt, zal opdrachtnemer de aangepaste regeling naleven.
Eis 8.3	Materiaalresten, emballage, verpakkingsmiddelen, evenals door de werkzaamheden van opdrachtnemer ontstane verontreinigingen dienen direct te worden opgeruimd en afgevoerd door opdrachtnemer.
Eis 8.4	Opdrachtnemer spant zich in om de milieuaspecten en mogelijke milieueffecten van de door hem gebruikte materialen, middelen en machines te verminderen.
Eis 8.5	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade, die is of zal ontstaan door het niet naleven van de geldende milieuvoorschriften en beschikt over alle benodigde vergunningen en ziet toe dat de voorschriften worden nageleefd.

Eisen nr. 9 Inkoopproces: Assortiment

Eis 9.1	Alle geleverde apparatuur geschikt voor de Nederlandse markt, geschikt voor inzet binnen een zakelijke omgeving, geschikt voor in Nederland veel gebruikte zakelijke software en voldoet aan alle Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.
----------------	---

Eis 9.2	Opdrachtnemer garandeert flexibiliteit ten aanzien van het te voeren assortiment, waarbij opdrachtnemer zich inzet om op verzoek van opdrachtgever tegen marktconforme voorwaarden middelen te leveren die niet direct onderdeel uitmaken van het eigen assortiment.
Eis 9.3	Indien producten worden geleverd buiten het (voor Inschrijver gangbare) assortiment dienen alle contacten met betrekking tot facturatie, supportovereenkomsten, leveringen en garantie via de opdrachtnemer te verlopen.
Eis 9.4	Opdrachtgever behoudt het recht voor om andere leveranciers te benaderen indien producten niet (tijdig) kunnen worden geleverd.
Eis 9.5	De door de opdrachtnemer aangeboden producten (met bijbehorende specificaties) zijn minimaal zes (6) maanden leverbaar na uitbrengen offerte.
Eis 9.6	Opdrachtnemer dient opdrachtgever tenminste zes maanden van tevoren te waarschuwen als een onderdeel uit het standaard assortiment “end of sale” of “end of support” raakt.
Eis 9.7	Bij uitfasering van een bepaald gebruikt type en/of gebruikte productlijn brengt opdrachtgever, na consultatie van SBB, advies uit voor een opvolger met minimaal een gelijkwaardig kwaliteitsniveau. Dit advies beschrijft het voldoen aan de eisen, inpasbaarheid in de infrastructuur en toekomstbestendigheid. De leverancier stelt indien gewenst een testmodel ter beschikking.

Eisen nr.9.2 Inkoopproces: Diensten

Eis 9.8	Opdrachtnemer biedt de volgende diensten aan: Pre-installatie van apparatuur (uitgepakt aanleveren en neerzetten); Maken van images voor nieuwere versies van laptops. Hierbij dienen wijzigingen bijgehouden te worden; Uitpakken van apparatuur op een locatie van opdrachtgever en eindgebruiker en afvoeren van verpakkingsmateriaal; Inname van kapotte hardware.
Eis 9.9	De opdrachtnemer kan op verzoek aanvullende support (bijvoorbeeld reparatie/vervanging next business day) afsluiten op de geoffereerde apparatuur. Dat gebeurt uitsluitend op verzoek van opdrachtgever. In dat geval zorgt opdrachtnemer voor registratie en afhandeling van meldingen (inroepen garantie, afspraken maken over uitvoering, terug melden status aan opdrachtgever).
Eis 9.10	Mobiele devices kunnen door leverancier op afstand worden beheerd door middel van software zoals Airwatch, Mobile Iron of Intunes.

Eisen nr. 9.3 Adviesdiensten

Eis 9.11	De Opdrachtnemer verplicht zich tot het bijhouden van alle relevante product-, kennis- en marktontwikkelingen op het gebied van de producten en diensten die onderdeel uitmaken van deze Overeenkomst en moet altijd over voldoende en voldoende gekwalificeerde medewerkers beschikken die SBB kunnen adviseren bij alle vraagstukken omtrent de keuze van de aan te kopen producten en diensten.
Eis 9.12	Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd over alternatieven voor gevraagde producten (die goedkoper zijn, of krachtiger).
Eis 9.13	Opdrachtnemer wijst opdrachtgever op acties die relevant kunnen zijn, zoals tijdelijke aanbiedingen van leveranciers.

Eis 9.14	Inschrijver adviseert SBB bij de vervanging van telefoons middels een vervangingsplan. Telefoons dienen elke drie (3) jaar te worden vervangen.
-----------------	---

Eisen nr. 9.4 Leveringen / levertijden / logistiek	
Eis 9.15	Bestellingen dienen op een door de opdrachtgever aangegeven locatie in Nederland te worden afgeleverd. Dit kan het adres van de eindgebruiker zijn.
Eis 9.16	Leveringen geschieden tijdens kantooruren, tenzij voor een specifieke opdracht anders wordt overeengekomen
Eis 9.17	Standaard apparatuur die in aantallen onder de 11 (tien en minder) wordt besteld wordt binnen één (1) werkdag na opdrachtvertrekking afgeleverd op een door de opdrachtgever te bepalen locatie, conform de bestelling. Voor bulkbestellingen (11 of meer) worden per geval afspraken gemaakt over de levertijd en afleverlocatie, conform een offerteaanvraag.
Eis 9.18	Opdrachtnemer vervangt binnen één werkdag geleverde apparatuur en componenten, zonder extra kosten voor de opdrachtgever, indien bij ingebruikname blijkt dat sprake is van "Dead on Arrival" (DOA) van deze apparatuur. Er is sprake van "Dead on Arrival" als het apparaat binnen 30 werkdagen na levering niet (meer) volledig functioneert
Eis 9.19	Indien binnen 30 werkdagen na levering blijkt dat een besteld artikel waarvan de functionaliteit bij offerteaanvraag expliciet is benoemd niet aan de eisen voldoet, dan zal opdrachtnemer uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na melding zonder meerkosten voor opdrachtgever een alternatief aanbieden.
Eis 9.20	Garantie die door de fabrikant wordt afgegeven op geleverde apparatuur geeft opdrachtnemer onverminderd door aan de opdrachtgever.
Eis 9.21	De opdrachtnemer zorgt voor registratie ten behoeve van garantie en support bij de fabrikant en handelt namens opdrachtgever kwesties inzake garantie af (beroep doen op garantie, afleveren vervangende apparatuur/onderdelen).
Eis 9.22	Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardige vervangende onderdelen van de apparatuur tenminste drie jaar na leveringsdatum leverbaar zijn.
Eis 9.23	Indien een apparaat onder garantie wordt vervangen dan dient het vervangende apparaat dezelfde of betere specificaties te hebben. Indien levering hiervan niet mogelijk is dan treedt de opdrachtnemer in overleg.
Eis 9.24	Bij reparatie worden uitsluitend originele via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur. Na reparatie blijft de afgesproken garantietermijn van het gehele product ongewijzigd. De garantie van de nieuwe componenten gaat opnieuw lopen
Eis 9.25	De kosten van onderhoud en support zijn inbegrepen in de aanschafkosten.
Eis 9.26	Bij reparaties aan apparatuur na afloop van de fabrieksgarantie, mogen deze uitgevoerd worden met refurbished onderdelen.
Eis 9.27	Aanmeldingen van reparaties, al of niet onder garantie, worden binnen twee (2) werkdagen verwerkt en de reparatie dient binnen 10 werkdagen afgerond te zijn.

Eisen nr. 9.3 Bestelportaal	
Eis 9.28	Opdrachtnemer heeft een Nederlandstalig online bestelportaal met de mogelijkheid tot het koppelen met AFAS ERP-systeem. Dit portaal biedt productoverzicht met: A Actuele voorraad en levertijden; B Vervangend product.

	C Toont overzicht van bestellingen; D Kan werken met inkoopnummer opdrachtgever als zoekterm. E Status van orders (bestellen, bevestigen, afleveren) zijn in het portaal te volgen; F Biedt een rapportage functie: wat is wanneer besteld (met filtering op merk, type, inkoper, periode); G Faciliteert de volledige garantieafhandeling;
Eis 9.29	Alleen geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever (vastgelegd in DAP) hebben toegang tot het bestelportaal. Autorisatie van medewerkers vindt uitsluitend plaats met hun SBB account via AzureADFS of Azure Oauth single-sign-on.
Eis 9.30	Bestellingen die niet via het online portaal zijn gedaan zijn wel inzichtelijk in het portaal. Dit dient uiterlijk binnen tien (10) werkdagen verwerkt te zijn.
Eis 9.31	Binnen het bestelportaal wordt per medewerker per artikel het huidige en gebruikte budget bijgehouden. Na het verbruiken van het budget door de medewerker kan desbetreffende medewerker geen bestellingen meer plaatsen.

Eisen 9.4 SLA / DAP

Eis 9.32	Opdrachtnemer dient een Nederlandstalige sales support desk te hebben die op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur bereikbaar is voor geautoriseerde medewerkers van de opdrachtgever. De supportdesk is bereikbaar per telefoon en email.
Eis 9.33	Indien geautoriseerde medewerkers van de opdrachtgever contact opnemen met de sales support desk dan heeft men binnen 30 minuten de juiste persoon aan de lijn, of terugkoppeling wanneer de vraag beantwoord gaat worden., dat wil zeggen een medewerker met inhoudelijke kennis van zaken die de opdrachtgever verder kan helpen.
Eis 9.34	Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon en een vaste accountmanager aan voor de opdrachtgever. Deze contactpersonen hebben vaste vervangers.
Eis 9.35	Op offerteaanvragen ingediend voor 10:00 uur worden voor 17.00 uur geoffereerd. Op offerteaanvragen ingediend na 10.00 uur worden maximaal de volgende werkdag 17.00 uur geoffereerd.
Eis 9.36	Na het plaatsen van een bestelling stuurt opdrachtgever binnen vier (4) uur een orderbevestiging met een opgave van de verwachte leverdatum.
Eis 9.37	Na het plaatsen van een bestelling stuurt opdrachtgever binnen vier (4) uur een orderbevestiging met een opgave van de verwachte leverdatum.
Eis 9.38	Op verzoek van de opdrachtgever worden bestellingen next (business) day afgeleverd op de gewenste locatie. In spoedgevallen kan ook op zaterdag worden geleverd.
Eis 9.39	Medewerkers van de Servicedesk dienen ingewerkt te zijn.

Eisen nr. 9.5 Commercieel

Eis 9.40	Opdrachtnemer onderschrijft dat gedurende de gehele looptijd aan opdrachtgever geleverd wordt tegen marktconforme tarieven. Onder marktconform wordt verstaan wat voor de invulling van een bepaalde behoefte een gangbare prijs is die in de markt wordt aangeboden. Marktconformiteit kan bijvoorbeeld worden bepaald door het opvragen van offertes bij andere leveranciers.
Eis 9.41	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de SBB een prijscontrole kan uitoefenen door bij derde partijen een offerte op te vragen om de marktconformiteit te toetsen. Indien uit andere offertes blijkt dat prijzen voor de in te kopen Hardware (en Systeemsoftware) met (minimaal) dezelfde specificaties meer dan 5 % hoger zijn dan bij minimaal 2

	andere aanbieders verkregen kan worden dan gaat Opdrachtnemer ermee akkoord dat – als deze niet instemt om ook voor dezelfde prijs te leveren – SBB gerechtigd is om de Hardware en Systeemsoftware bij een derde af te nemen.
Eis 9.42	Voor onderdelen uit de overeenkomst waarop voor de prijsberekening standaard en/of openbare prijslijsten van toepassing zijn stelt opdrachtnemer deze prijsinformatie periodiek aan SBB ter beschikking om marktconformiteit te toetsen.
Eis 9.43	Voor onderdelen uit de overeenkomst waarop voor de prijsberekening standaard en/of openbare prijslijsten van toepassing zijn stelt opdrachtnemer deze prijsinformatie periodiek aan SBB ter beschikking om marktconformiteit te toetsen.
Eis 9.44	Opdrachtnemer brengt nooit opslagkosten in rekening bij SBB.
Eis 9.45	Prijzen zijn exclusief btw en inclusief alle bijkomende kosten zoals verzend- en verpakingskosten (voor standaardverzendingen), overheadkosten, administratiekosten.
Eis 9.46	Na ondertekening van een offerte mogen geen additionele kosten, anders dan expliciet overeengekomen, worden gefactureerd.
Eis 9.47	Prijzen zoals geoffreerd op het prijzenblad zijn minstens 12 maanden vast.

Eisen nr. 9.3 Duurzaamheid	
Eis 9.48	Opdrachtgever garandeert dat er geen kwik in de LED schermen aanwezig is.
Eis 9.49	De hardware dient zo ontworpen te zijn dat onderdelen eenvoudig vervangen kunnen worden (o.a. geheugen) en dat de componenten eenvoudig demonteerbaar zijn.
Eis 9.50	De hardware dient zo ontworpen te zijn dat onderdelen eenvoudig vervangen kunnen worden (o.a. geheugen) en dat de componenten eenvoudig demonteerbaar zijn.
Eis 9.51	Gevaarlijke stoffen in kunststofonderdelen. Voor de gezondheid gevaarlijke stoffen in kunststofonderdelen zwaarder dan 25g mogen geen vlam vertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende risicozinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend: H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken); H350 (kan kanker veroorzaken); H360D (kan het ongeboren kind schaden); H360F (kan de vruchtbaarheid schaden).
Eis 9.52	Alle producten voldoen aan de meest recente Energy Star-normen voor energieprestaties. Zie hiervoor: www.eu-energystar.org
Eis 9.53	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt als verpakkingsmateriaal, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled materiaal te bestaan. Wanneer voor de eindverpakking kunststofzakken of –vellen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Wanneer wordt gekozen voor bio-based materiaal is deze minimeis niet van toepassing.