

Algemene Eisen (AE)	
AE-1	Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon/accountmanager aan voor de duur van de overeenkomst. Deze contactpersoon is tijdens kantooruren (08.30-17.00 uur) telefonisch en per email bereikbaar en zorgt bij eventuele afwezigheid voor vervanging.
AE-2	Opdrachtnemer levert ieder jaar een managementrapportage aan bij gemeente Heerenveen. Indien gewenst kan gemeente Heerenveen in afstemming met opdrachtnemer verzoeken om vaker dan één keer per jaar een managementrapportage aan te leveren. De managementrapportage bevat in ieder geval: - het aantal de bestelde en geleverde hardware; - de waarde van de bestelde en geleverde hardware; - de types van de bestelde en geleverde hardware; - een overzicht van het aantal klachten, de soort klachten en de retouren hardware; - het leverbetrouwbaarheidspercentage bij nieuwe bestellingen van hardware; - het leverbetrouwbaarheidspercentage bij het uitvoeren of laten uitvoeren van reparaties aan hardware; - een overzicht van alle geregistreerde hardware met CMDDB-label. De managementrapportage dient uiterlijk vóór februari van het opvolgende jaar per mail te worden verzonden aan de contractmanager van gemeente Heerenveen.
AE-3	Jaarlijks vindt er naar aanleiding van de rapportage een evaluatiegesprek plaats tussen de contactpersoon van opdrachtnemer en de contractmanager van gemeente Heerenveen. Indien gewenst kan gemeente Heerenveen verzoeken om vaker dan één keer per jaar te evalueren. Inschrijver levert in dit geval uiterlijk één week voorafgaand aan de evaluatie een managementrapportage aan, bestaande uit de onderdelen zoals genoemd in AE-2.
AE-4	Opdrachtnemer biedt via een specifiek online portaal voor gemeente Heerenveen real-time inzicht in de reeds geleverde en nog in bestelling staande artikelen.
AE-5	Gemeente Heerenveen behoudt zich het recht om, in incidentele gevallen, een toets uit te voeren om de kwaliteit, werking en compatibiliteit van geleverde artikelen vast te stellen alvorens tot definitieve aanschaf en betaling over te gaan. Indien een dergelijke functionele toets gewenst is door gemeente Heerenveen, zal dit altijd vooraf kenbaar worden gemaakt in de aanvraag aan opdrachtnemer, samen met de specifieke kwaliteitseisen en acceptatiecriteria. Hiervoor stelt opdrachtnemer een testmodel/-exemplaar beschikbaar of voorziet in een demo. In die gevallen dat het gevraagde artikel niet voldoet wordt deze kosteloos aan opdrachtnemer teruggestuurd.
AE-6	Opdrachtnemer levert de gevraagde artikelen inclusief bijbehorende dienstverlening. De dienstverlening betreft ondersteuning op het gebied van logistiek, advies, service en garantie. Hieronder vallen bijvoorbeeld, maar niet limitatief, de volgende onderdelen: - Adviseren over te leveren artikelen; - Hardware op aanvraag voorzien van een sticker met daarop het logo van de leverancier, uitgifte datum, garantietermijn - Hardware op aanvraag voorzien van een CMDDB-sticker (tag, aangeleverd door gemeente Heerenveen); - Hardware op aanvraag voorzien van een image, eventueel via een MDM oplossing/ Microsoft intune; - Hardware op aanvraag uitrollen via een MDM oplossing (DEP/ Intune) - Uitpakken en retour nemen van verpakkingsmateriaal (indien uitgevraagd); - Controleren op DOA (dead on arrival);
AE-7	De te leveren artikelen hebben een image stabiliteit van > 1 jaar, vanaf introductie van het specifieke model door de fabrikant. Technische componenten zijn binnen een 1 jaar na de eerste bestelling nog in dezelfde samenstelling leverbaar
AE-8	Opdrachtnemer garandeert dat alle systemen in de bestelde configuraties fabrieksnieuw zijn en zijn samengesteld uit fabrieksnieuwe onderdelen van gerenomeerde kwaliteit. Er mogen geen refurbished en renewed artikelen aangeboden worden.
AE-9	Inschrijver vermeldt op de factuur minimaal: - een door gemeente Heerenveen opgegeven inkoopordernummer; - de daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten producten; - afzonderlijke bedragen, evenals het totaalbedrag; - afleveradres; - de datum van levering; - BTW-bedrag; - BTW-nummer; - bankrekeningnummer; - contactpersoon

Service Eisen	
SE-1	Opdrachtnemer zorgt in opdracht van gemeente Heerenveen voor de garantie- en of storing afhandeling naar de fabrikant
SE-2	Opdrachtnemer garandeert voor de duur van de fabrieksgarantie, na acceptatie van geleverde artikelen, dat de gebreken en of onvolkomenheden vallend onder de fabrieksgarantie van de geleverde artikelen voor rekening van opdrachtnemer zullen worden hersteld.

SE-3	Indien de door opdrachtnemer geleverde artikelen binnen de garantietermijn van de fabrikant uitvalt en niet meer gerepareerd kan worden, zal deze onmiddellijk kosteloos zorgdragen voor (al dan niet tijdelijk) vervangende en gelijkwaardige artikelen of een creditnota.
SE-4	Voor alle artikelen geldt dat gedurende de garantieperiode geen kosten in rekening mogen worden gebracht voor het geleverde, met uitzondering van de schade en gebreken aan geleverde producten die aan de gebruiker te wijten zijn.
SE-5	Reparaties aan hardware mogen alleen worden uitgevoerd door een door OEM gecertificeerde service aanbieder.
SE-6	Voor de vervanging van onderdelen van hardware bij reparaties mag alleen gebruik worden gemaakt van de door OEM goedgekeurde onderdelen.
SE-7	Hardware die niet gerepareerd kan worden, zullen na overleg vervangen worden. Indien het defect binnen de garantie van het betreffende hardware valt, zijn alle bij de vervanging behorende kosten voor inschrijver. Indien het defect niet binnen de garantie van het betreffende hardware valt, zijn de kosten voor de aanschaf van een nieuw hardware voor rekening van het waterschap
SE-8	De kosten van de reparaties die binnen de garantie van de fabrikant vallen (inclusief het ophalen en retourneren van het hardware) zullen door inschrijver niet apart worden doorberekend aan gemeente Heerenveen.
SE-9	Kosten voor reparaties die buiten de garantie van de fabrikant vallen, kunnen enkel gespecificeerd worden gefactureerd. Facturen zonder specificatie van arbeidsuren, uurtarief en andere gemaakte kosten zullen niet in behandeling worden genomen door gemeente Heerenveen.

Offerte eisen	
OF-1	Nadere offertes zijn ten minste 30 dagen geldig.
OF-2	Tenzij anders overeengekomen worden nadere offertes uiterlijk binnen 5 werkdagen na een verzoek hiertoe, ingediend.
OF-3	De in de nadere offerte opgegeven prijzen zijn all-in prijzen, dus inclusief toeslagen, administratiekosten, factuurkosten, verpakkingskosten, transport- en bezorgkosten, voorrijkosten et cetera.
OF-4	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd en de bedragen inclusief btw en exclusief btw aangegeven.