

Bijlage 7 Programma van Eisen

versie 1.1, 20 juni 2023

1 Algemeen

Deze eisen gelden voor alle bestellingen, leveringen en dienstverlening.

	Algemeen
1	Leverancier is ten behoeve van onderhavige opdracht in staat om zogenaamde "business line" apparatuur van ten minste drie algemeen erkende A-merken (zoals Hewlett Packard, Dell, Lenovo) te leveren. Onder een A-merk wordt verstaan: een fabrikantenmerk waarbij een OEM (Original Equipment Manufacturer)-fabrikant een compleet product levert. Een wit merk of eigen merk wordt niet gezien als A-merk.
2	Leverancier levert te allen tijde nieuwe, ongebruikte hardware (mag bijvoorbeeld niet refurbished of renewed zijn).
3	Leverancier levert in beginsel hardware uit het standaard zakelijke assortiment van de fabrikant. Deze hardware is op het moment van offrenen ook terug te vinden op de website van de fabrikant op basis van het geoffreerde artikelnummer.
4	Leverancier garandeert dat de door Leverancier 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, Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
5	Opdrachtgever is gerechtigd om in incidenteel en uitzonderlijk voorkomende gevallen ter bepaling door Opdrachtgever hardware (hardware uit de consumentenlijn van een merkfabrikant) rechtstreeks te bestellen via het consumentenkanaal, wanneer Leverancier deze hardware niet binnen een redelijke termijn kan leveren.
6	Leverancier garandeert voor hardware een modelstabiliteit voor een periode van minimaal 6 aaneensluitende maanden.
7	Leverancier biedt naast de standaard fabrieksgarantie ook de mogelijkheid om (indien gewenst) extra garantie bij te kopen.
8	Leverancier 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.
9	Leverancier beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over een reseller ID (DEP, een unieke identificatie voor elke door Apple geautoriseerde reseller of aanbieder), zodat BghU of een derde namens BghU gebruik kan maken van Apple Business Manager).
10	Leverancier beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over de mogelijkheid om rechtstreeks bij Microsoft hardware te registreren voor het gebruik van Windows Autopilot.

	Informatiebeveiliging en privacy
11	Leverancier voldoet aan de in Nederland geldende privacy wetgeving.

12	Leverancier gebruikt de persoonsgegevens alleen voor de verlening van de dienst, waarvoor deze aanbesteding is uitgeschreven. De persoonsgegevens (inclusief metadata) worden niet voor eigen andere doeleinden gebruikt.
13	De digitale bestelmodule en online catalogus van Leverancier is web-based, te benaderen via een internet browser (gegarandeerde werking met Microsoft Edge en Google Chrome) en maakt gebruik van een beveiligde verbinding.
14	Leverancier geeft geen persoonsgegevens door aan landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) zonder dat daar passende maatregelen aan ten grondslag liggen, zoals een adequaatheidsbesluit of Standaard contractbepalingen inclusief aanvullende technische en organisatorische maatregelen.
15	Leverancier werkt onvoorwaardelijk, volledig en kosteloos mee aan privacy/IB verzoeken in het kader van rechten van betrokkenen en verantwoordingsplicht van Opdrachtgever.

	Inzet personeel
16	Alle door Leverancier 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.
17	Leverancier 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.
18	Van alle medewerkers van Leverancier, 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.
19	Leverancier conformeert zich aan de geldende huis- dan wel gedragsregels voor externe dienstverleners binnen Opdrachtgever en zorgt voor de uitvoer hiervan.
20	Medewerkers van Leverancier dienen geheimhouding te betrachten met betrekking tot informatie van Opdrachtgever.
21	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 Leverancier om verloop te beperken. Indien Opdrachtgever inhoudelijke bezwaar heeft tegen het te werkstellen van een bepaalde medewerker bij Opdrachtgever, wordt dit bezwaar met reden kenbaar gemaakt aan Leverancier. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om inspraak te hebben betreffende de te werkstelling van medewerkers. Leverancier 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.
22	Indien Opdrachtgever van mening is dat personeel van Leverancier niet c.q. niet goed voldoet aan 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 Leverancier treden om te bespreken of dit personeel zal worden vervangen.

✕	Communicatie en garantie-afhandeling
23	Alle communicatie en documentatie geschiedt in de Nederlandse taal, technische informatie mag worden verstrekt in de Engelse taal indien er geen Nederlandse documentatie voor handen is.
24	Leverancier hanteert voor Opdrachtgever het principe van Single-Point-of-Contact (SPOC) gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst. Leverancier heeft voor alle diensten gezamenlijk één vast contactpersoon (accountmanager) als gesprekspartner van Opdrachtgever. Genoemd contactpersoon dient tevens als escalatiekanaal. Genoemd contactpersoon heeft de vereiste kennis van de betreffende materie en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift goed. Tevens wordt er een vaste vervanger aangewezen die fungeert als contactpersoon bij afwezigheid van de vaste contactpersoon.
25	Leverancier heeft één meldpunt en een procedure voor klachten en reparaties (Single-Point-of-Care: SPAC). Het SPAC is te benaderen door Opdrachtgever dan wel een derde door Opdrachtgever aan te wijzen partij voor alle klachten en storingen. De SPAC voldoet minimaal aan onderstaande uitgangspunten: • Vast contactpersoon (en vervanger) of gespecialiseerde servicedesk; • Communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal ; • Vast telefoon- en e-mailadres; • Minimaal telefonisch beschikbaar en bereikbaar tijdens kantooruren; • Voldoende eerstelijns (technische) kennis over volledige portfolio aanwezig; • Er geldt geen beperking voor wat betreft het aantal (telefonische) meldingen/calls. • Alle reparaties/vragen worden geregistreerd in een servicemanagement tool. Opdrachtgever heeft te allen tijde inzage in de (status van) deze registraties
26	Leverancier blijft te allen tijde, ook na de looptijd van de Overeenkomst, SPOC en SPAC in het geval van reparaties onder garantie voor apparatuur geleverd door Leverancier aan Opdrachtgever. Leverancier garandeert de kosteloze garantieafhandeling.
27	Storingen, klachten(historie), en garantieaanspraken moeten digitaal gemeld en ingezien kunnen worden, waaronder een RMA-track&trace system. Opdrachtgever wil via een vooraf vastgesteld protocol geïnformeerd worden over de stappen die Leverancier doorloopt voor afhandeling van storingen en klachten. Hierbij hoort een standaard, gedigitaliseerd RMA-formulier dat op eenvoudige wijze met direct beschikbare informatie door Opdrachtgever kan worden ingevuld.
28	Leverancier gaat ermee akkoord dat door Opdrachtgever aangewezen medewerkers van Opdrachtgever of een derde door Opdrachtgever aan te wijzen partij 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.
29	Support en garantie blijven onverkort geldig/van kracht na uitgevoerde werkzaamheden door aan te wijzen medewerkers van Opdrachtgever of een derde door Opdrachtgever aan te wijzen partij. Support en garantie blijven onverkort geldig/van kracht op het moment dat er een part/onderdeel wordt toegevoegd aan een systeem door de Leverancier.

	Voor het part/onderdeel dat is toegevoegd kunnen afwijkende garantievoorwaarden gelden. Leverancier meldt voor uitvoering van eventuele werkzaamheden voor het toevoegen van parts/onderdelen schriftelijk de geldende garantievoorwaarden voor deze parts/onderdelen en verzoekt aan Opdrachtgever een expliciet schriftelijk akkoord alvorens aan te vangen met de werkzaamheden.
30	Leverancier is te allen tijde verplicht is om in geval van een defect onderdeel dit te vervangen met hetzelfde, gelijkwaardig onderdeel of beter c.q. nieuwer. In geval van een compleet te vervangen apparaat garandeert Leverancier dat indien vervanging i.v.m. defecten nodig is, het vervangend apparaat identiek of beter is dan 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. Leverancier zal in dat geval een ander alternatief voorstellen.
31	Leverancier garandeert dat bij reparatie uitsluitend via de fabrikant geleverde onderdelen worden gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur waarbij na reparatie de initieel afgesproken garantietermijn ongewijzigd blijft.
32	Indien Leverancier van mening is dat Opdrachtgever geen beroep kan doen op de garantiebepalingen, omdat (i) een gebrek niet behoort tot de gegarandeerde eigenschappen of (ii) een gebrek toerekenbaar en verwijtbaar is aan Opdrachtgever of (iii) het een gebrek betreft aan niet door Leverancier geleverde programmatuur of apparatuur, rust de bewijslast ter zake op de Leverancier.
33	Eenmaal per kwartaal vindt tactisch overleg plaats op locatie van de Opdrachtgever. Hierbij wordt in ieder geval het kwartaalrapport, de contractkaart, de onderlinge communicatie en verbetervoorstellen besproken. Operationeel overleg vindt plaats zodra daar bij partijen behoefte aan is.

	Rapportage
34	Periodiek, maximaal eenmaal per kwartaal, zal Leverancier kosteloos een geclusterd overzicht opstellen van alle leveringen aan Opdrachtgever gedurende het voorafgaande kwartaal alsmede een geclusterd overzicht dat inzage verstrekt in de voortgang van geleverde en nog te leveren opdrachten, inclusief eventueel door Leverancier aangehouden bulkvoorraad op verzoek van Opdrachtgever.
35	Een periodieke rapportage dient binnen uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan het tactisch overleg tussen Opdrachtgever en Leverancier over de desbetreffende periode te worden opgeleverd.
36	Op incidenteel verzoek van Opdrachtgever verstrekt de Leverancier binnen 4 weken en kosteloos maatwerk rapportages. Het aantal verzoeken tot het opstellen van kosteloze maatwerk rapportages is gemaximeerd tot 2 verzoeken per jaar. In de DAP worden de nadere afspraken ten aanzien van de rapportages opgenomen voor wat betreft de structuur en inhoud.

	Duurzaamheidseisen
37	<u>Kwik in schermen</u> De achtergrondverlichting van lcd-schermen mag geen kwik bevatten.
38	<u>Verkrijgbaarheid reserveonderdelen</u>

	De inschrijver moet waarborgen dat reserveonderdelen tot ten minste vijf jaar na stopzetting van de productie van het afgenomen product verkrijgbaar zullen zijn.
39	<u>Verplicht vervangbare onderdelen voor computers, laptops, tablets, beeldschermen en mobiele telefoons</u> Essentiële onderdelen van computers, laptops, tablets, beeldschermen en mobiele telefoons moeten vervangbaar zijn door specialisten. Zie de lijst van onderdelen op www.mvicriteria.nl
40	<u>Aandeel gerecycled materiaal in verpakking</u> Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit postconsumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.
41	<u>Geen gevaarlijke stoffen in kunststofonderdelen – ICT Hardware</u> Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g (bij mobiele telefoons: 5g) mogen geen vlamvertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend: a. H350 (kan kanker veroorzaken); b. H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken); c. H360F (kan de vruchtbaarheid schaden); d. H360D (kan het ongeboren kind schaden).
42	<u>Inzamelen, data wissen, hergebruiken en recyclen van geleverde producten</u> De Leverancier draagt zorg (al dan niet via een onderaannemer) voor het inzamelen, hergebruiken en recyclen van de te leveren producten.
43	<u>Producten voldoen aan de 'Energy Star'-criteria</u> Producten voldoen aan de 'Energy Star'-criteria.
44	<u>Transparante herkomst van onderdelen in geleverde producten</u> De Leverancier mag alleen producten leveren van leveranciers die zich committeren aan het bijhouden van een herkomstlijst waarin, voor op zijn minst de geleverde productgroep, transparant wordt vastgelegd in welke productie- en assemblagefabrieken de onderdelen worden geproduceerd/geassembleerd. Het gaat hierbij om de volgende gegevens, die betrekking hebben op de geleverde onderdelen: - de naam van het bedrijf (die eigenaar is van de fabriek); - locatie van de fabriek (adres). Leverancier dient na contractsluiting de herkomstlijst op verzoek van Opdrachtgever binnen 10 werkdagen na het verzoek, digitaal op te kunnen leveren.
45	<u>Verbeteren arbeidsomstandigheden, mensenrechten en leefbaar loon (ISV)</u> Via een proces van due diligence richten de ISV zich op het bevorderen van het naleven van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productieketens van onze leveranciers. Middels het inschrijven op onderhavige aanbesteding committeert Leverancier zich aan het naleven van de ISV.

46	<u>Duurzame verpakingskeuze volgens Essentiële Eisen</u> De Leverancier dient bij de verpakingskeuze aan te sluiten bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. Inschrijver toont dit aan door een bewijsstuk waaruit blijkt dat de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 (of gelijkwaardig) zijn toegepast door inschrijver en/of zijn toeleverancier.
47	<u>Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal</u> Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit postconsumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan
48	<u>Afvalcompensatie voor laptops, tablets en smartphones</u> De inschrijver dient laptops, tablets en smartphones met een certificaat van TCO Certified Edge, E-waste Compensated of een gelijkwaardig certificaat te kunnen leveren.

2 Initiële levering

De onderstaande eisen gelden voor de initiële levering:

	Algemeen																								
49	Leverancier levert de volgende aantallen apparatuur, waarbij de turn-key uitrol en persoonlijke uitgifte van deze apparatuur inclusief de vereiste dienstverlening uiterlijk op 31 maart 2024 is afgerond: <table><tr><th>Nr.</th><th>Product</th><th>Aantal</th></tr><tr><td>1</td><td>Laptop 14 inch (incl. 4 jaar garantie)</td><td>135</td></tr><tr><td>2</td><td>Muis</td><td>150</td></tr><tr><td>3</td><td>Toetsenbord</td><td>280</td></tr><tr><td>4</td><td>Tas</td><td>135</td></tr><tr><td>5</td><td>Monitor 34" (incl. standaardgarantie)</td><td>240</td></tr><tr><td>6</td><td>Mobiele telefoon incl. hoesje en screenprotector (incl. standaardgarantie)</td><td>135</td></tr><tr><td>7</td><td>Tablet (incl. standaardgarantie)</td><td>15</td></tr></table> Alle apparatuur dient volledig en geprepareerd aangeboden te worden inclusief alle benodigde accessoires, randapparatuur en installatiematerialen voor de vereiste turn-key uitrol op locatie bij Opdrachtgever. De minimale specificaties van de producten staan in Bijlage 6 Specificaties van de initiële bestelling.	Nr.	Product	Aantal	1	Laptop 14 inch (incl. 4 jaar garantie)	135	2	Muis	150	3	Toetsenbord	280	4	Tas	135	5	Monitor 34" (incl. standaardgarantie)	240	6	Mobiele telefoon incl. hoesje en screenprotector (incl. standaardgarantie)	135	7	Tablet (incl. standaardgarantie)	15
Nr.	Product	Aantal																							
1	Laptop 14 inch (incl. 4 jaar garantie)	135																							
2	Muis	150																							
3	Toetsenbord	280																							
4	Tas	135																							
5	Monitor 34" (incl. standaardgarantie)	240																							
6	Mobiele telefoon incl. hoesje en screenprotector (incl. standaardgarantie)	135																							
7	Tablet (incl. standaardgarantie)	15																							
50	Eén set van de door Leverancier aangeboden apparatuur (één stuks van alle categorieën: 1 t/m 7) dient door Leverancier tenminste 4 weken voor de geplande uitrol geleverd te worden op kantoorlocatie van Opdrachtgever voor test- en voorbereidende doeleinden. Eén aanvullende set wordt op eerste verzoek door Opdrachtgever ter beschikking gesteld ten behoeve van de IT-beheerder (derde partij).																								

51	Leverancier verzorgt en is verantwoordelijk voor: a. Turn-key uitrol en uitgifte (A t/m Z, volledige ontzorging) inclusief voor in samenwerking met BghU opgestelde planning voor uitgifte, waarbij medewerkers zich kunnen inschrijven voor een tijdvak voor de persoonlijke uitgifte; b. Schoon werken: al het afval c.q. restmateriaal wordt opgeruimd en afgevoerd; c. Laten ondertekenen van een door BghU meegeleverde gebruikersovereenkomst door medewerker in combinatie met het bijwerken van de CMDB na geslaagde uitgifte; d. Uitlevering documentatie over o.a. hoe de apparatuur aan te sluiten of om te gaan bij problemen hardware. Deze documentatie wordt aangereikt door BghU.
52	Leverancier verzorgt de volgende dienstverlening: <u>Laptop, accessoires en tas</u> 1. Preparatiediensten 1.1. Software pre-installatie (imagen/Autopilot) 1.2. Registratie en imaging met behulp van Windows Autopilot in afstemming met IT-beheerder BghU 1.3. Registratie voor gebruik met Microsoft Intune 1.4. BIOS-instellingen aanpassen (bijvoorbeeld instellen wachtwoord) 1.5. Assetregistratie (CMDB) gekoppeld aan het label 1.6. Label aanbrengen 1.7. Laptop en accessoires uitgepakt in laptotas plaatsen 2. Uitroldiensten 2.1. Persoonlijke uitgifte, op locatie BghU, aan medewerkers (verspreid over vier verschillende dagdelen over twee weken; gecombineerd met de andere apparatuur die op locatie van BghU wordt uitgegeven) <u>Monitoren</u> 3. Preparatiediensten 3.1. Assetregistratie (CMDB) gekoppeld aan het label 3.2. Labels aanbrengen 3.3. Standaardinstellingen (configuratie hub/docking + audio en kleuren) aanpassen 3.4. Monitoren voor medewerkers thuis voorzien van beschermende verpakking voor transport 4. Uitroldiensten 4.1. Monitoren voor vaste werkplekken: 4.1.1. Plaatsing op bureaus, inclusief aansluiting en kabelmanagement, op locatie bij BghU 4.2. Monitoren voor medewerkers thuis: 4.2.1. Aange tekende verzending naar thuisadressen 4.2.2. Laten tekenen van gebruikersovereenkomst door medewerker (aan de deur) in combinatie met bijwerken CMDB na geslaagde uitgifte <u>Mobiele telefoons</u> 5. Preparatiediensten

	5.1. Bijwerken tot de laatste versie van het besturingssysteem inclusief alle beschikbare updates 5.2. Assetregistratie (CMDB) gekoppeld aan het label 5.3. Labels/graving aanbrengen 5.4. Registratie/enrollment binnen/met Apple Business Manager voor gebruik met Microsoft Intune (MDM en MAM) 5.5. Plaatsen simkaart in de telefoon 5.6. Gel case en screenprotector aanbrengen 6. Uitroldiensten 6.1. Persoonlijke uitgifte, op locatie BghU, aan medewerkers (verspreid over vier verschillende dagdelen over twee weken; gecombineerd met de andere apparatuur die op locatie van BghU wordt uitgegeven) 6.2. Laten ondertekenen van gebruikersovereenkomst door medewerker in combinatie met bijwerken CMDB na geslaagde uitgifte <u>Tablets</u> 7. Preparatiediensten 7.1. Bijwerken tot de laatste versie van het besturingssysteem inclusief alle beschikbare updates 7.2. Labels/graving aanbrengen 7.3. Assetregistratie (CMDB) gekoppeld aan het label 7.4. Registratie/enrollment binnen/met Apple Business Manager voor gebruik met Microsoft Intune (MDM en MAM) 7.5. Toetsenbordhoes en screenprotector aanbrengen 8. Uitroldiensten 8.1. Persoonlijke uitgifte, op locatie BghU, aan medewerkers (verspreid over vier verschillende dagdelen over twee weken; gecombineerd met de andere apparatuur die op locatie van BghU wordt uitgegeven) 8.2. Laten tekenen van gebruikersovereenkomst door medewerker in combinatie met bijwerken CMDB na geslaagde uitgifte								
53	Het volgende facturatieschema is van toepassing: <table> <tr> <td>1. Bij orderbevestiging door Leverancier</td><td>: 30%</td></tr> <tr> <td>2. Bij aantoonbare levering apparatuur door distributeur aan Leverancier</td><td>: 20%</td></tr> <tr> <td>3. Bij volledige afronding turn-key project uitrol en uitgifte apparatuur</td><td>: 40%</td></tr> <tr> <td>4. Na 1 maand nazorg én nadat alle herstelpunten zijn opgelost</td><td>: 10%</td></tr> </table>	1. Bij orderbevestiging door Leverancier	: 30%	2. Bij aantoonbare levering apparatuur door distributeur aan Leverancier	: 20%	3. Bij volledige afronding turn-key project uitrol en uitgifte apparatuur	: 40%	4. Na 1 maand nazorg én nadat alle herstelpunten zijn opgelost	: 10%
1. Bij orderbevestiging door Leverancier	: 30%								
2. Bij aantoonbare levering apparatuur door distributeur aan Leverancier	: 20%								
3. Bij volledige afronding turn-key project uitrol en uitgifte apparatuur	: 40%								
4. Na 1 maand nazorg én nadat alle herstelpunten zijn opgelost	: 10%								
54	Tenminste tweewekelijks en aanvullend op eerste verzoek van Opdrachtgever vindt er operationeel overleg plaats over de levering, uitrol en uitgifte tussen de projectleider van Leverancier en de projectleider c.q. de contactpersoon vanuit Opdrachtgever. Hiervan wordt door Leverancier een verslag per e-mail gemaakt en gedeeld met Opdrachtgever.								

3 Nabestellingen

Deze eisen gelden voor alle nabestellingen, leveringen en dienstverlening.

✕	Algemeen
55	De Leverancier dient binnen 3 werkdagen gerekend vanaf de schriftelijke offerteaanvraag een volledige en correcte offerte aan te leveren. In geval van een onvolledige of incorrecte offerte, dient een nieuwe offerte aangeleverd te worden.
56	Garantievoorwaarden: - Laptops worden standaard geleverd met 4 jaar fabrieksgarantie "RMA/Return to depot" - Voor monitoren, smartphones en tablets geldt de standaardgarantie.

✕	Bestel- en facturatiesysteem
57	Leverancier stelt haar bestelsysteem via het internet beschikbaar. In dit systeem zijn de actuele voorraadstatus en prognose van de leverdatum per product zichtbaar, inclusief de overeengekomen prijzen. Daarnaast dient er een generiek inzichtelijk overzicht aanwezig te zijn van de eerder geplaatste bestellingen. Het systeem staat meerdere autorisatielagen toe, aan te geven door Opdrachtgever.
58	De status van bestellingen via het online bestelsysteem dienen volledig elektronisch te kunnen worden geplaatst en realtime te kunnen worden gevolgd tot en met aflevering.
59	Desgewenst kan de Opdrachtgever additionele hardware producten/types/modellen laten opnemen in het online bestelsysteem. Leverancier verleent hierbij volledige inzage via het online systeem in alle door haar te leveren gerelateerde ICT-producten op de Nederlandse markt.
60	Leverancier zoekt voor Opdrachtgever binnen haar mogelijkheden naar alternatieve producten indien Opdrachtgever hierom verzoekt.

✕	Logistiek en bestelproces
61	Leverancier dient te allen tijde en per ommegaande tussentijdse wijzigingen in de verwachte leverdatum ten opzichte van de initieel overeengekomen leverdatum van een order te melden.
62	Leverancier levert altijd binnen 3 werkdagen na bestelling door Opdrachtgever een orderbevestiging per e-mail.
63	Bij elke levering wordt een pakbon meegeleverd met tenminste de volgende informatie: (1) naam opdrachtverstrekker, (2) lijst van geleverde producten met aantallen (inclusief status informatie over de totale levering in geval van een deellevering), (3) het aantal colli, (4) intern ordernummer, (5) het afleveradres, (6) de verzenddatum, (7) naam vervoerder, (8) pakbonnummer
64	Alle hardware, ongeacht de bestelgrootte, wordt op de door Opdrachtgever aangegeven locatie kosteloos afgeleverd.
65	Alle hardware wordt geleverd op basis van de conditie DDP (Delivery Duty Paid, Incoterms 2020).
66	De datum van afleveren wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Leverancier bepaald en schriftelijk (per brief of e-mail) vastgelegd. Leverancier conformeert zich aan de expeditie tijden van Opdrachtgever: geopend van 8:00 tot 17:00 op werkdagen.
67	Opdrachtgever heeft uiterlijk het aantal werkdagen gelijk aan de overeengekomen levertijd (startend de dag na de datum van daadwerkelijke levering; zie tevens eis 69) om een geleverde order op volledigheid te controleren en de levering te accepteren. In geval van

	bedrijfsklaar opleveren geldt deze eis niet en vindt acceptatie plaats na een volledig werkende oplevering ongeacht doorlooptijd.
68	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, bijvoorbeeld om verpakkingsmateriaal te besparen.

	Levertijden, voorraden en uitzonderingen
69	Voor leveringen van door Opdrachtgever bestelde apparatuur, componenten en accessoires (alle categorieën) geldt een uiterste standaardlevertermijn van maximaal twintig (20) werkdagen na schriftelijke opdrachtbevestiging. Incidenteel kan hiervan, in overleg en na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, worden afgeweken en geldt een maximale levertermijn van twee (2) maal de standaardlevertermijn, maximaal veertig (40) werkdagen. Dit dient de Leverancier voorafgaand aan de bestelling, gemotiveerd kenbaar te maken aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever kan dan voor dat specifieke geval afwijken van deze standaardtermijn. Indien niet wordt voldaan aan de vooraf afgesproken levertermijn (i.c. hardware wordt buiten levertermijn geleverd) dan heeft Opdrachtgever het recht de bestelling eenzijdig en kosteloos te annuleren.
70	Leverancier meldt uiterlijk vóór opdrachtbevestiging indien er sprake is van een bestelling die niet tijdig leverbaar is, maar omwille van proactief advies nog liever ten tijde van het offertetraject.
71	Deelleveringen van configuraties, anders dan hele sets, worden (vanuit logistiek oogpunt) niet toegestaan. Tot het moment waarop de totale configuratie is afgeleverd loopt de levertijd door. Opdrachtgever stelt zich op het standpunt dat als bijvoorbeeld verbindingsskabels tussen computer en monitor niet geleverd worden van een compleet bestelde configuratie, dit ook beschouwd wordt als het niet leveren van de totale configuratie.
72	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.

	Prijzen/marge
73	Leverancier hanteert onderstaande uitgangspunten bij het indienen van haar verkoopprijs in een nadere offerte: 1. Leverancier geeft prijzen in euro's exclusief en inclusief BTW. 2. De door Leverancier opgegeven prijzen dekken alle in de aanbestedingsdocumenten opgenomen eisen. Dit betekent dat er geen bijkomende kosten door Leverancier in rekening worden gebracht. 3. Facturatie van extra kosten is alleen mogelijk, indien deze vooraf expliciet en schriftelijk door Leverancier zijn aangegeven en schriftelijke toestemming is verstrekt door Opdrachtgever. 4. In geval van fabrieksnieuwe hardware mag de prijs van de levering niet hoger zijn dan de inkoopprijs plus de overeengekomen brutomarge op de inkoopprijs. 5. De overeengekomen brutomarge op de inkoopprijs geldt ook voor te leveren accessoires.

	6. In geval van maatwerk/assemblage zijn de inbouwkosten inbegrepen.
74	De standaard gestanddoeningstermijn van aanbiedingen/nadere offertes onder de Overeenkomst is 15 werkdagen. Binnen deze termijn is het valutakoersrisico voor de Leverancier. Besluit Opdrachtgever na de gestanddoeningstermijn dan geldt de dagkoers van het moment van plaatsen van de nadere opdracht.
75	Leverancier hanteert, ongeacht soort en merk apparatuur en bestelgrootte, de overeengekomen brutomarge op de inkoopprijs. Dit opslagpercentage geldt ook bij artikelen die normaliter door Opdrachtgever bij Leverancier niet worden afgenomen, maar die wel door Leverancier te leveren zijn.
76	Leverancier onderschrijft dat de aan Opdrachtgever te leveren producten en diensten tegen tarieven plaatsvinden die ten minste marktconform (zie eis 80) of lager zijn.
77	Leverancier verstrekt Opdrachtgever een lijst met alle mogelijke aanverwante dienstverlening inclusief toelichting en prijsstelling. Deze opgegeven prijzen dienen ten minste marktconform te zijn (zie ook eis 80). Gedurende de looptijd van de Overeenkomst gelden deze prijzen als vaste prijzen (behoudens indexering).
78	Leverancier specificeert op verzoek van de Opdrachtgever de totstandkoming van de gestelde prijzen in de bestellingen (prijsofbouw, (winst)brutomarges, enz.). De inkoopprijs moet kunnen worden aangetoond door bijvoorbeeld overlegging van een inkoopfactuur die herleidbaar is naar de levering als Opdrachtgever hiernaar vraagt.
79	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 onafhankelijke auditors teneinde te doen vaststellen of de afgegeven prijzen voldoen aan het bepaalde in de Overeenkomst. Opdrachtgever wijst de auditor(s) aan. Leverancier is verplicht aan dit onderzoek zijn medewerking te verlenen, waaronder begrepen het inzage geven in alle financiële bescheiden met betrekking tot de inkooprijzen en brutowinstmarge. De audit heeft uitsluitend betrekking heeft op de financiële bescheiden die in direct verband staan met de Overeenkomst van Opdrachtgever.
80	Leverancier 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 leveranciers (niet zijnde de Leverancier). De aangeboden prijs van de Leverancier dient te allen tijde ten minste gelijk of lager te zijn aan de gemiddelde prijs van deze concurrerende leveranciers (niet zijnde de Leverancier).
81	Reparaties onder garantie (al dan niet DOA) kosteloos worden afgehandeld onder coördinatie van de Leverancier en hiervoor kunnen geen enkele vergoeding (zoals, maar niet uitsluitend beperkt tot, onderzoekskosten en voorrijkosten) in rekening gebracht worden. Indien apparatuur opgestuurd dient te worden, wordt door Leverancier 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. De levering van een kosteloze en kan-en-klare verpakking alsmede het kosteloos ophalen geldt zowel voor alle door BghU nader aan te wijzen locaties binnen

	Nederland. Dit kan dus o.a. op kantoorlocatie BghU als een thuislocatie van een medewerker betreffen.
82	Leverancier hanteert geen minimale bestel- en/of ordergrootte. Er worden geen orderkosten of andere kosten berekend, ongeacht de ordergrootte.

	Inbegrepen aanverwante dienstverlening per nabestelling
83	Leverancier is in ieder geval in staat om de volgende onderstaande dienstverlening te bieden en levert deze dienstverlening als onderdeel van de all-in prijs (inkoopprijs + opslagpercentage) per opdracht zonder enige aanvullende kosten, tenzij de Opdrachtgever hier nadrukkelijk schriftelijk mee instemt.
<i>Alle hardware</i>	
84	<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. De inhoud en structuur van het aan te leveren CMDB bestand is opgenomen in de bijlage. De volgende categorieën hardware (exclusief accessoires) dienen in ieder geval opgenomen te worden: - Laptop computers - Smartphones - Tablets/smart pc's - Mobiele devices/mobiele telefoons - Desktop/workstation computers - Monitoren - Dockingstations
85	<u>Labeling gekoppeld aan de aangeleverde CMDB</u> Leverancier labelt standaard alle apparatuur met behulp van moeilijk verwijderbare stickers (ultra destructable) inclusief barcode volgens een door de Opdrachtgever aan te leveren format, voorzien van een door Opdrachtgever nader te bepalen nummeringssysteem. Opdrachtgever levert de te gebruiken sticker aan Leverancier. Deze nummering wordt eveneens opgenomen in de aan te leveren CMDB per levering. De volgende categorieën hardware (exclusief accessoires) dienen in ieder geval gelabeld te worden: - Laptop computers - Smartphones - Tablets/smart pc's - Mobiele devices/mobiele telefoons - Desktop/workstation computers - Monitoren - Dockingstations
<i>Laptops</i>	
86	<u>Registratie/enrollment</u> Registratie/enrollment binnen/met Autopilot voor gebruik met Microsoft Intune (MDM en MAM)
87	<u>Bios aanpassen/harmoniseren (wachtwoord en bootinstelling)</u>

	De BIOS van afgeleverde apparatuur is vooraf ingesteld met de door opdrachtgever gewenste instellingen. Denk hierbij aan het harmoniseren van de gehanteerde BIOS-versie, het invoeren van een wachtwoord en het invoeren van een set aan bootinstellingen.
88	<u>Laptop en accessoires uitgepakt in laptoptas plaatsen</u> Uitlevering zonder verpakking in bijbehorende laptoptas.
<i>Mobiele telefoons en tablets (Apple)</i>	
89	<u>Updates en upgrades</u> Bijwerken tot de laatste versie van het besturingssysteem inclusief alle beschikbare updates.
90	<u>Registratie/enrollment</u> Registratie/enrollment binnen/met Apple Business Manager voor gebruik met Microsoft Intune (MDM en MAM).
91	<u>Gel case en screenprotector</u> Gel case en screenprotector aanbrengen (mobiele telefoon).
92	<u>Toetsensbordhoes en screenprotector</u> Toetsensbordhoes en screenprotector aanbrengen (tablets).