

Bijlage 7 Programma van Eisen

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken voor de aanbesteding: Levering van ICT- hardware, installatie- en logistieke diensten. In dit Programma van Eisen staan de minimeisen waaraan de uitvoering van de Opdracht moet voldoen. Tevens bevat dit document uitvoeringseisen die tijdens de uitvoering van de Opdracht in acht genomen dient te worden. De eisen zijn ingedeeld naar onderwerp waarop de eis of werkwijze betrekking heeft en beschrijven het minimum waaraan de uitvoering van de Opdracht moet voldoen. Inschrijvers conformeren zich aan het Programma van Eisen door middel van het indienen van een Inschrijving (conformiteitsverklaring).

Indien uit de Inschrijving of de verificatiebespreking blijkt dat Inschrijver niet, deels of voorwaardelijk zal voldoen aan één of meerdere eisen, leidt dit tot de vaststelling dat niet wordt voldaan aan alle eisen en wordt de Inschrijving terzijde gelegd en niet verder meegenomen in de beoordeling.

Daar waar in het Programma van Eisen en het Beschrijvend Document gesproken wordt over Opdrachtgever dient ook Deelnemer gelezen te worden. Dit is niet in alle eisen expliciet gemeld. Onder Opdrachtgever worden alle Deelnemers verstaan die gebruik gaan maken van de beoogde Raamovereenkomst.

De eisen zijn verdeeld in de volgende hoofdstukken:

1. Algemene eisen
2. Materie eisen
3. Logistieke eisen
4. Commerciële eisen

Algemene eisen	
Eis 1	Akkoord verplichting arbeidsbescherming Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw. Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: • De Belastingdienst, www.belastingdienst.nl • Het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat • Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.

Eis 2	ILO Opdrachtnemer ondersteunt de acht basis conventies van de ILO over arbeid onder dwang, kinderarbeid, discriminatie en de vrijheid van vereniging en het doen van collectieve onderhandelingen (no. 29, 87, 98, 100, 105, 111, 138 en 182). Opdrachtnemer levert een 'sociaal jaarverslag' in zes maanden na gunning of verwerkt dit in een paragraaf in het jaarverslag. In dit verslag neemt Opdrachtnemer op wat er door de hele keten heen gebeurt.
Eis 3	Procedure datalekken Beveiligingsincidenten, zoals bijvoorbeeld datalekken, worden per omgaande aan NIPV gemeld doch uiterlijk binnen 4 uur na constatering.
Eis 4	Akkoord Aanbestedingsstukken en -procedure Inschrijver gaat door Inschrijving akkoord met de inhoud van alle Aanbestedingsstukken, de beoordelings-en waarderingssystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
Eis 5	Akkoord Raamovereenkomst en GIBIT voorwaarden Met Opdrachtnemer zal een Raamovereenkomst worden gesloten voor een periode van twee (2) jaar met twee (2) maal een voor Opdrachtgever eenzijdige optie tot verlenging van maximaal één (1) jaar. Inschrijver gaat akkoord met de in het Beschrijvend Document opgenomen voorwaarden van de Raamovereenkomst (incl. bijlagen), welke zijn opgenomen als Bijlage 3a – Concept Raamovereenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen (NvI) kenbaar gemaakte wijzigingen en Bijlage 4 – Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT). Inschrijver bevestigt dat zijn/haar verkoop- en leveringsvoorwaarden of andere algemene voorwaarden niet van toepassing zijn op de Raamovereenkomst. Voorstellen tot het aanpassen van de Raamovereenkomst en Inkoopvoorwaarden kunnen uitsluitend door middel van de NvI worden ingediend.
Eis 6	Gestanddoening Inschrijver verklaart dat alle bij Inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de Raamovereenkomst. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor op ontbinding van de Raamovereenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij Inschrijving aangeboden is.
Eis 7	Dienstverlening en kwaliteit Opdrachtnemer is in staat en bereid, al dan niet door een beroep te doen op onderaannemers, om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van alle Deelnemers, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen. Opdrachtnemer dient de dienstverlening dusdanig uit te voeren dat er in geen van de gevallen sprake kan zijn van verstoring van het werkproces, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen met

	Opdrachtgever. Alle eisen die gesteld worden aan de Opdrachtnemer gelden onverkort voor onderaannemers van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer te leveren apparatuur en dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de apparatuur en dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
Eis 8	Wet- en regelgeving Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis 9	Voorwaarden De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing. In de Inschrijving van Opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
Eis 10	Nederlandse taal Alle medewerkers van Opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van de Deelnemers dienen voldoende te zijn opgeleid voor de door de Opdrachtgever verlangde dienstverlening en een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken, maar zich met name duidelijk en verstaanbaar te kunnen uitdrukken. Alle communicatie en documentatie is in Nederlandse taal, technische informatie mag worden verstrekt in de Engelse taal.
Eis 11	Huisregels en legitimeren Medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaamheden verrichten op één van de locaties dienen zich te allen tijde te houden aan de geldende huisregels en instructies op te volgen van aanwezig personeel. Medewerkers die werkzaamheden op locatie uitvoeren dienen zich op verzoek van Deelnemer te kunnen legitimeren.
Eis 12	(Persoons-)gegevens Alle aan Opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van Opdrachtgever inzetten voor andere doeleinden dan de uitvoering van de dienstverlening. Verwerking en gebruik van de (persoons-)gegevens en overige informatie vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Delen van persoonsgegevens met onderaannemers / partners mag alleen na goedkeuring van Opdrachtgever.

Eis 13	Aanspreekpunt Opdrachtnemer fungeert gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst met Opdrachtgever als eerste en enige aanspreekpunt inzake alle componenten van de door hem geleverde ICT-hardware en de (eventueel door onderaannemers) geleverde dienstverlening.
Eis 14	Vast contactpersoon Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon (professioneel accountmanager), die als centraal aanspreekpunt voor Opdrachtgever fungeert voor het centraal contractmanagement. Deze contactpersoon is minimaal twee (2) keer per jaar op locatie van Opdrachtgever aanwezig voor de jaarlijkse tactische en strategische overleggen en het bespreken van de managementrapportage. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging (binnen tien (10) werkdagen) en de opvolging van de besproken actiepunten. Voor dagelijkse operationele zaken is het toegestaan voor Opdrachtnemer om per Deelnemer één vast contactpersoon te hebben. De contactpersoon hoeft niet voor elke Deelnemer hetzelfde te zijn.
Eis 15	Proactief informeren en adviseren Opdrachtnemer dient Deelnemers gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de door Opdrachtnemer aangeboden ICT-hardware en daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven als wel over onderliggende technologieën. Het initiatief hiertoe ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft een (pro actieve) informatieplicht. Opdrachtnemer kondigt tijdig (minimaal vier (4) weken op voorhand) veranderingen in productlijnen aan, waarin ook eventuele prijswijzigingen meegenomen worden. Indien chipset en/of de hardwareconfiguraties verloopt en er komt een nieuw model, dan communiceert Opdrachtnemer hierover met de contactpersoon van Deelnemer. Opdrachtnemer treedt op als adviseur voor de ICT-medewerkers van Deelnemer. Op verzoek van de ICT-medewerkers van de Deelnemers adviseert Opdrachtnemer over de verschillende mogelijkheden en over de ontwikkelingen in de markt van ICT-hardware.
Eis 16	Adviesdiensten Opdrachtnemer geeft gevraagd en ongevraagd advies en speelt in op de behoefte van Deelnemer (bijvoorbeeld in het kader van ontwerp- en/of implementatieadviezen). Opdrachtnemer is in staat om te adviseren over de beschreven gewenste situatie en deze te realiseren. Het op proef ter beschikking stellen van apparatuur, materialen en software dient mogelijk te zijn.
Eis 17	Managementinformatie Opdrachtnemer levert onderstaande managementinformatie, zowel schriftelijk als digitaal (in Excel format) op de volgende niveaus: • Deelnemersniveau; • Centraal bestuursniveau.

	De rapportage dient, zonder meerkosten ieder halfjaar te worden aangeleverd, binnen 14 werkdagen nadat het nieuwe halfjaar is ingegaan en dient tenminste de volgende informatie te bevatten: • de gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op artikelen; • het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte, gespecificeerd naar type, inclusief ordernummer uit inkoopstelsel; • afleverdata; • storings per instelling/ locatie; • tijdige leveringen; • dead on arrival; • aantal retourzendingen; • aantal manco's; • klacht, inclusief aard, type en afhandeling en afhandeltijd daarvan; • CMDB met totaal overzicht bestellingen. Opdrachtnemer is ermee bekend en stemt ermee in dat die informatie voor zover nodig gebruikt kan worden bij de aanbesteding van een volgende opdracht voor ICT-hardware.
Eis 18	Servicepunt Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, waar inlichtingen door de ICT-medewerkers van de Deelnemers kunnen worden verkregen, waar vragen gesteld kunnen worden, waar storings aangemeld kunnen worden en waar klachten ingediend kunnen worden. Dit servicepunt dient op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 uur tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail, bereikbaar te zijn. Tevens beschikt Opdrachtnemer over een online portal, waar de Deelnemers storings/problemen kan melden. Vragen worden binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord. Op klachten wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd inclusief een oplostermijn.

Materie eisen van toepassing op alle productcategorieën	
Eis 19	Te leveren productcategorieën Opdrachtnemer levert producten in de volgende categorieën. 1. werkplek hardware (bijvoorbeeld laptops, tablets, desktops, monitoren); 2. ICT-accessoires (bijvoorbeeld muizen, toetsenborden, headsets, kabels en adapters, dockingstations, speakers, webcams); 3. AV-middelen (bijvoorbeeld monitoren, beamers, touchscreens); 4. netwerkkapitaal (bijvoorbeeld switches, firewalls, routers etc.); 5. mobiele devices (bijvoorbeeld telefoons); 6. server hardware; 7. ICT hardware voor voertuigen (bijvoorbeeld MDT, tablets).
Eis 20	Technische specificaties en merken De technische specificaties van de benodigde apparatuur worden per bestelling (Nadere opdracht) door de verschillende Deelnemers vastgesteld. Indien Deelnemer een

	(specifiek) product wenst af te nemen dat binnen de scope van deze aanbesteding valt maar niet in het (standaard) assortiment zit van Opdrachtnemer is Opdrachtnemer bereid dit product te leveren. Voorwaarde hierbij is dat het product leverbaar is in Nederland. Indien blijkt dat Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de gevraagde behoefte binnen de scope van deze aanbesteding dan heeft Deelnemer het recht de opdracht buiten de Raamovereenkomst te verstrekken aan een derde.
Eis 21	Meerdere A-merken Opdrachtnemer is distributeur of geautoriseerd reseller van meerdere A-merken voor de verschillende productcategorieën. Een A-merk is een merk dat een hoge naamsbekendheid en goede reputatie heeft in de zakelijke markt, toonaangevend is en een hoge en constante kwaliteit van productie en componenten biedt. Dit geldt in ieder geval voor de volgende productcategorieën: 1. werkplek hardware (bijvoorbeeld laptops, tablets, desktops, monitoren); 2. AV-middelen (bijvoorbeeld monitoren, beamers, touchscreens); 3. netwerkkapparatuur (bijvoorbeeld switches, firewalls, routers etc.); 4. mobiele devices (bijvoorbeeld telefoons); 5. server hardware; 6. ICT hardware voor voertuigen (bijvoorbeeld MDT, tablets);
Eis 22	Partnerstatus Voor onderstaande productcategorieën beschikt Opdrachtnemer over de hoogste partner statussen bij minimaal vier (4) A-merken: • Werkplek Hardware • Netwerkkapparatuur • Mobiele devices • Server hardware
Eis 23	Contact producent ICT hardware Opdrachtgever kan, indien gewenst, rechtstreeks contact opnemen met pre-sales adviseur van de producent.
Eis 24	EOL Opdrachtnemer kan een maand voor EOL (end of life) van de bestaande productlijn kosteloos één (1) testsysteem inclusief drivers aanleveren van de logische productopvolger. Bij afkeur door de Opdrachtgever worden de units geretourneerd, bij goedkeuring worden de testsystemen gebruikt als referentie apparatuur. (Referentie apparatuur kan worden gebruikt om te beoordelen of de aangeboden devices voldoen aan de uitgevraagde specificaties en wordt gebruikt als referentiekader voor vervolgaankopen voor dezelfde apparatuur. Na goedkeuring wordt tot koop overgegaan)
Eis 25	Fabrieksnieuwe apparatuur Opdrachtnemer levert fabrieksnieuwe apparatuur bestemd voor de Nederlandse markt en vallend onder de Nederlandse garantie van de fabrikant. Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren apparatuur in de bestelde configuraties: • nieuw gefabriceerd is en is samengesteld uit deugdelijke nieuwe onderdelen van gangbare merken;

	• een technische levensduur heeft van tenminste vier (4) jaar bij 'normaal gebruik'. Grijze import mag (na overleg met Opdrachtgever) worden aangeboden
Eis 26	Refurbished apparatuur Alleen op verzoek van Deelnemers (en beschikbaar bij Opdrachtnemer) levert Opdrachtnemer refurbished apparatuur.
Eis 27	Garantie Opdrachtnemer geeft tenminste de garantie welke door de producent wordt afgegeven op de geleverde ICT apparatuur onverminderd door aan de Opdrachtgever.
Eis 28	Garantie afhandeling en reparatie Garantieafhandelingen binnen de garantieperiode vallen onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Hiermee hebben de Opdrachtnemer, maar ook de medewerkers van de Deelnemers, één aanspreekpunt voor het verhelpen van defecten aan apparatuur. Indien een Deelnemer aanspraak op de standaard fabrieksgarantie wil maken zal het apparaat, afhankelijk van hetgeen gesteld in de garantiebepalingen, of aangeboden worden bij de Opdrachtnemer of zal herstel van het apparaat op locatie bij de betreffende Deelnemer plaatsvinden. In het geval er duidelijk geen sprake is van garantie wordt afhankelijk van de (resterende) afschrijvingstermijn het apparaat al dan niet ter reparatie aangeboden. Omdat afhandeling van garantie per merk/fabrikant anders is geregeld, wenst de Deelnemers één aanspreekpunt bij de Opdrachtnemer. Om de garantie-afhandeling goed uit te kunnen voeren achten de Deelnemers het noodzakelijk dat Opdrachtnemer hiervoor een eigen CMDB in stand houdt en actueel houdt. Opdrachtnemer biedt in ieder geval de volgende garantiemogelijkheid: • standaard fabrieksgarantie; (minimaal één (1) jaar). Opdrachtnemer biedt aanvullend ook andere garantievormen/ onderhoudscontracten. Garantie gaat in bij levering van de goederen. De kosten voor de garantie zijn inclusief voorrijkosten en verbruiksmateriaal. Hierbij geldt de volgende werkwijze: Opdrachtnemer haalt het defecte apparaat zelf op of repareert deze ter plaatse. Als het apparaat wordt opgehaald, dan zorgt Opdrachtnemer ervoor dat het apparaat uiterlijk binnen maximaal tien (10) werkdagen volledig gerepareerd weer terug is bij Deelnemer. Er worden binnen de garantieperiode geen onderzoekskosten in rekening gebracht, ook niet als Opdrachtgever ervoor kiest om het device niet te laten repareren. Indien de reparatie van een apparaat buiten de garantie valt, legt Opdrachtnemer dit vooraf voorzien van een kostenopgave voor aan desbetreffende Deelnemer. Deelnemer besluit vervolgens of al dan niet tot reparatie kan worden overgegaan. Buiten de

	garantieperiode kunnen onderzoekskosten wel in rekening worden gebracht, mits deze vooraf bekend worden gemaakt en redelijk zijn.
Eis 29	DOA In maximaal acht (8) werkdagen na levering wordt door Deelnemer een DOA test uitgevoerd. Indien de apparatuur storingen vertoont, in het geheel niet functioneert, componenten ontbreken of niet voldoen aan de specificaties wordt dit beschouwd als DOA. Deelnemer zal dit in maximaal acht (8) werkdagen na levering aan Opdrachtnemer melden. In geval van DOA wordt de betreffende apparatuur kosteloos vervangen door Opdrachtnemer. Vervanging vindt plaats binnen maximaal drie (3) werkdagen (eventueel middels een tijdelijk gelijkwaardig device) na melding door Deelnemer.

Logistieke eisen van toepassing op alle productcategorieën	
Eis 30	Webshop / Serviceportaal Opdrachtnemer stelt per Deelnemer een webshop of afgesloten webomgeving beschikbaar in een aparte en beveiligde internetomgeving. Alle prijzen zijn aangegeven in Euro's inclusief btw. De btw dient wel apart te worden aangegeven. De webshop is 24/7 (met uitzondering van onderhoud en updates) beschikbaar. Bij gepland onderhoud dan wel wijzigingen aan de webshop dient Deelnemer minimaal twee (2) werkdagen van te voren hierover geïnformeerd te worden. Opdrachtnemer heeft een digitale handleiding van de webshop beschikbaar. In de handleiding staat de werking van de gehele webshop duidelijk beschreven, waarbij in ieder geval wordt toegelicht hoe Deelnemer artikelen kan selecteren om te bestellen, bestellingen kan verzenden en gegevens kan opvragen en printen. Bestellingen kunnen alleen door vooraf geautoriseerde personen geplaatst worden. Na het afronden van de bestelling in het op dat moment gehanteerde inkoopstelsel van Deelnemer, ontvangt de contactpersoon uit de inkooporder een bevestiging per mail. Per gebruiker/Deelnemer is het mogelijk om inzicht te krijgen in eigen eerder geplaatste bestellingen (informatie over historie). De contractmanager van Deelnemer krijgt een eigen inlogcode en wachtwoord waarmee toegang wordt verkregen tot een account waarin de gegevens van alle bestellingen van Deelnemer staan vermeld. De webshop werkt via een internetbrowser (minimaal Chrome, Safari en Edge, meest recente versie of maximaal twee eerder); er hoeft dus geen aparte software geïnstalleerd te worden. Voor het gebruik van de webshop is het niet nodig dat Opdrachtnemer zich op de infrastructuur van Deelnemer begeeft. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om ervoor te zorgen dat de webshop up-to-date is en blijft. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat in afstemming met Deelnemer bepaalde productgroepen niet zichtbaar zijn in de webshop en niet besteld kunnen worden. De zichtbaarheid van productgroepen kan per gebruiker of bestelrol worden ingesteld. Elk

	product is, waar nodig en mogelijk, voorzien van een technische omschrijving en vergezeld van een afbeelding van het product. De systematiek achter de webshop voegt regelmatig bestelde producten toe aan een lijst met voorkeursartikelen dan wel favoriete producten, zodat repeterende producten gemakkelijk kunnen worden besteld. Opdrachtnemer stelt daarnaast op aangeven van Deelnemer ook een bestellijst beschikbaar met voorkeursartikelen, zodat repeterende producten gemakkelijk kunnen worden besteld. Gebruikers moeten de mogelijkheid hebben om hun eigen bestellijst samen te stellen. Deze bestellijst is alleen inzichtelijk voor die gebruiker. De getoonde prijs in de webshop moet overeenkomen met de verpakkingseenheid. De Webshop / serviceportaal biedt (voldoet) tevens (aan) de volgende functionaliteiten: • het indienen van offerteaanvragen bij Opdrachtnemer; • inrichten van organisatielagen op Deelnemersniveau; • meerdere bestellers / accounts per instelling is mogelijk; • voorraadstatus van producten is inzichtelijk en actueel; • levertermijnen en de voortgang van de bestellingen zijn inzichtelijk; • verwachte levertijd is inzichtelijk; • aanmelden van retouren; • bestelhistorie.
Eis 31	Bestelmethodes Deelnemers gebruiken verschillende inkoopssystemen en bestelmethodes. Opdrachtnemer richt per Deelnemer een bestelproces in en ondersteunt de onderstaande bestelmethodes: • Opdrachtverstrekking vanuit inkoopstelsysteem van Deelnemer via vrije bestelregels. • Opdrachtverstrekking via een OCI koppeling met inkoopstelsysteem van Deelnemer. De koppeling tussen het inkoopstelsysteem en de webshop wordt gerealiseerd d.m.v. webservices; • XML ordering; • Rechtstreekse bestelling in de webshop; • Opdrachtverstrekking van bestelling in PDF formaat. In overleg met de Deelnemer wordt bepaald welke bestelmethodes worden ingericht. Ten aanzien van de OCI koppeling dient dit OCI versie 5.0 of één versie daaronder te zijn.
Eis 32	Bestellingen Voor “special build” modellen of op basis van minimale specificaties, waarop Opdrachtnemer meerdere merken aanbiedt die hieraan voldoen, wordt altijd eerst een offerte opgevraagd. Het akkoord op de offerte wordt via één van de bestelmethodes zoals beschreven in eis 31 verstrekt. Ook zonder specifieke vermelding in de order omvatten bestellingen tevens het verrichten van alle aanverwante werkzaamheden, die in het Programma van eisen zijn opgenomen.

	Er wordt een proactieve houding verwacht van Opdrachtnemer. Opdrachtgever hecht veel waarde aan het standaardiseren van de producten en de processen. Signaleringsplicht vanuit Opdrachtnemer aan de contractmanager wanneer een bestelling wordt geplaatst buiten kernassortiment is daarom verplicht. • Opdrachtgever eist een reactietijd op de aanvraag van ICT apparatuur binnen één (1) werkdag en ontvangt binnen drie (3) dagen een offerte tenzij anders overeengekomen met de Opdrachtgever. • Opdrachtgever kan bestellingen doen via e-mail, telefonisch, webshop als via het inkoopstelsel (OCI koppeling). • Bij bestellingen is er geen minimum orderbedrag van toepassing. • Opdrachtnemer accepteert alleen bestellingen van een daartoe bevoegd persoon (namen worden later ingeregeld). • Bestellingen zijn pas definitief na akkoord op de ingediende offerte door een daartoe bevoegd persoon.
Eis 33	Bevestiging bestelling Opdrachtnemer stelt na plaatsing van de order, binnen één werkdag een orderbevestiging per e-mail en (in onderling overleg) op de bestelwebsite na te zoeken als referentie aan de besteller beschikbaar. Deze orderbevestiging bevat minimaal de volgende gegevens: 1. afleveradres 2. factuuradres 3. ordernummer leverancier 4. ordernummer besteller 5. verwachte leverdatum 6. aantal 7. artikelnummer 8. omschrijving 9. prijzen in euro's exclusief en inclusief btw
Eis 34	Mijlpalen Na het voornemen tot gunnen heeft Opdrachtnemer een periode van circa zes (6) weken om zijn organisatie en de Deelnemers voor te bereiden op uitvoering van de dienstverlening zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten. Indien het niet mogelijk is om alle koppelingen met Deelnemers te realiseren binnen zes weken, is het in afwachting van de oplevering van alle koppelingen, toegestaan om tijdelijk vanaf de start van de Raamovereenkomst op een andere wijze bestellingen te plaatsen dan in het eis 30 is geëist. Hierbij dient er wel naar gestreefd te worden om dit in een zo kort mogelijke periode te organiseren. Uiterlijk zes (6) maanden na gunning moet het bestelproces voor alle Deelnemers conform Programma van Eisen zijn ingericht
Eis 35	Aan te leveren informatie bij batchlevering Opdrachtnemer levert kosteloos een digitaal bestand (met minimaal model/type en serienummer) per batchlevering. Deze is uiterlijk beschikbaar 24 uur na levering en inclusief de levertijden van de aangeboden apparatuur.

Eis 36	Backorder overzicht Deelnemer wenst twee (2) keer per maand een backorder overzicht te ontvangen, indien er sprake is van een backorder.
Eis 37	Levertijd Voor bestellingen gelden de volgende levertijden na bestelling: • ICT accessoires in maximaal drie (3) werkdagen; • Werkplek hardware producten (niet zijnde build-to-order) in maximaal vijf (5) werkdagen. Levertijden zijn fatale termijnen. Voor het kernassortiment dient Opdrachtnemer een voorraad aan te leggen t.b.v. snelle levering. Voor bestellingen van de overige te leveren productcategorieën geldt dat Opdrachtnemer een heldere procedureomschrijving heeft waarmee een snelle en betrouwbare levertijd wordt geborgd, uitgesplit in: afnameprognose, ordermanagement, klantvoorraad, magazijnvoorraad, lifecycle stretching en transport.
Eis 38	Informeren niet (tijdig) leveren en deelleveringen Opdrachtnemer dient Deelnemer onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen, indien zich omstandigheden voordoen op grond waarvan de levering geen doorgang kan vinden of uitgesteld moet worden. Voor zover Deelnemer wegens verhindering zijdens Opdrachtnemer aantoonbaar onnodig kosten heeft gemaakt of moet maken, worden deze kosten door Opdrachtnemer vergoed. Wezenlijke wijzigingen kunnen aanleiding zijn om de bestelling te annuleren en bestelde producten elders te bestellen. Indien een deel van de bestelling niet tijdig geleverd kan worden, maar de rest van de bestelling wel, dan overlegt Opdrachtnemer met de besteller om te bepalen of er wel of niet in delen geleverd gaat worden.
Eis 39	Leveren Bestellingen worden op werkdagen tijdens kantooruren (8.00 – 17.00 uur maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd feestdagen) afgeleverd bij het opgegeven afleveradres van Deelnemer. Bestellingen worden op verzoek van Deelnemer, uitgepakt en aangeleverd in rolcontainers. Eventuele uitvoering van werkzaamheden vindt in overleg met Deelnemer plaats.
Eis 40	Pakbon Opdrachtnemer voorziet iedere levering van een pakbon met daarop informatie over de geleverde artikelen (omschrijving, aantallen en referentienummer van de opdrachtgever).
Eis 41	Sticker De verpakking (bij minder dan 10 stuks) van de aangeboden apparatuur is voorzien van een sticker met daarop (indien aanwezig) het mac adres en het serienummer van het apparaat. De sticker is zowel tekstueel voorzien van het mac-adres en het serienummer als middels een barcode. Indien als extra dienst uitgepakt leveren is overeengekomen, dan is deze eis niet van toepassing.

Eis 42	DDP De apparatuur, ongeacht de bestelgrootte, wordt op locatie van desbetreffende Deelnemer geleverd op basis van de conditie DDP (Delivery Duty Paid).
Eis 43	Afvoeren oude apparatuur Oude apparatuur die vervangen wordt, moet (indien Deelnemer dit wenst), gedemonteerd worden meegenomen. Opdrachtnemer draagt, indien van toepassing, zorg voor het veilig en gecertificeerd wipen van aanwezige data. Deze apparatuur wordt door Deelnemer aangewezen. Opdrachtnemer levert Deelnemers een serienummerregistratie van de datadragers en vernietigingsverklaring van de data.

Commerciële eisen van toepassing op alle productcategorieën	
Eis 44	Geen afnamegarantie Het Beschrijvend Document is gebaseerd op de huidige aantallen van Opdrachtgever. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie. De verwachte besteding per Deelnemer kan fluctueren en aan genoemde bedragen en aantallen kunnen dan ook geen rechten worden ontleend. Dit geldt ook voor eventuele prognose aantallen die door Deelnemers gedurende de looptijd van het contract worden gegeven indien Opdrachtnemer daarom vraagt.
Eis 45	Geen minimale orderwaarde Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).
Eis 46	Inkoop prijs, opslagmarge en kortingspercentage Er kunnen voor de levering van de ICT-hardware met de aanverwante dienstverlening geen andere kosten in rekening worden gebracht dan de inkoop prijs verhoogd met de geoffreerde opslagmarge voor de producten (inclusief de daarbij behorende zaken uit het Programma van Eisen). In de opslagmarge dienen alle bijkomende kosten begrepen te zijn, waaronder mede wordt verstaan, maar daartoe niet is beperkt: voorrijkosten, transportkosten, reistijd, rapportages, periodiek overleg, overhead en winst. Dit betekent dat in het geval van deeleveringen er geen extra kosten in rekening mogen worden gebracht. In de inkoop prijs verhoogd met de opslagmarge zijn ook de kosten voor alle aanverwante dienstverlening, niet zijnde de optionele dienstverlening (eis 49) verdisconteerd. Voor de additionele optionele dienstverlening zoals benoemd onder eis 49 kunnen de kosten separaat in rekening worden gebracht conform prijzen in het prijzenblad (bijlage 12, onderdeel B). Voor de inkoop prijs en de opslagmarge gelden de volgende voorwaarden: Inkoop prijs: • De inkoop prijs is de prijs die Opdrachtnemer betaalt aan de leverancier van het betreffende product en komt overeen met de inkoop prijs die Opdrachtnemer van haar leverancier/fabrikant/distributeur/onderaannemer ontvangt; • Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever de inkoopfactuur ter controle toe te sturen. Indien de gefactureerde bedragen (excl. de opslagmarge) niet overeenkomen

	met de inkoopfactuur, dan betaalt Opdrachtnemer het verschil terug. Tevens is dit voor Opdrachtgever een omstandigheid om de Raamovereenkomst te ontbinden; Opslagmarge: • Inschrijver dient op het Prijzenblad (bijlage 12) een opslagmarge (maximaal één (1) cijfer achter de komma) in te vullen voor de in het Programma van Eisen gevraagde dienstverlening. • Deze opslagmarge is van toepassing op alle producten die onder de Raamovereenkomst worden afgenomen en staat vast voor de volledige duur van de Raamovereenkomst inclusief optiejaren. • De opgegeven opslagmarge dient minimaal 3,0% te zijn. Een Inschrijving met een inkoopmarge lager dan 3,0% leidt tot uitsluiting. • De opgegeven opslagmarge is maximaal 7,0% te zijn. Een Inschrijving met een inkoopmarge hoger dan 7,0% leidt tot uitsluiting.
Eis 47	Facturering Opdrachtnemer dient facturen digitaal (bij voorkeur elektronisch in het format UBL én pdf in één email), te versturen. Alle facturen dienen te zijn voorzien van de algemene factuurvereisten zoals opgelegd door NIPV. Aanvullend hierop dient de factuur te voorzien zijn van het contractnummer. Na gunning worden deze details afgestemd met de afdeling financiën van Deelnemers.
Eis 48	Markconformiteit Deelnemers gaan er vanuit dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst goede inkoopcondities weet af te dwingen. Opdrachtnemer garandeert dan ook marktconforme prijzen te hanteren (=inkoopprijs + opslag). Indien Deelnemer twijfelt aan deze marktconformiteit dan heeft zij het recht de marktconformiteit te toetsen door offertes op te vragen bij derden (o.b.v. dezelfde voorwaarden als waarop de offerte van Opdrachtnemer is gebaseerd). Indien blijkt dat een offerte van een derde meer dan 5% goedkoper is dan de offerte van Opdrachtnemer (inkoopprijs + opslag), dan heeft Deelnemer het recht de opdracht buiten de Raamovereenkomst te verstrekken aan een derde. De marktconformiteitseis geldt ook voor eventueel af te nemen (aanvullende) optionele dienstverlening.
Eis 49	Prijstransparantie Opdrachtnemer toont op verzoek van Opdrachtgever zijn inkoopprijzen voor de geleverde dan wel de te leveren goederen. Dit overzicht is op verzoek van Opdrachtgever geaccordeerd door een onafhankelijke derde partij. Opdrachtnemer specificeert op verzoek van Opdrachtgever de prijzen (prijsofbouw, (winst)marges, etc).
Eis 50	Optionele dienstverlening Opdrachtnemer kan en zal in ieder geval onderstaande optionele diensten op verzoek van Deelnemers leveren. Deze diensten zijn niet opgenomen in de geoffreerde opslagmarges, deze dienen separaat geprijsd te worden op het prijzenblad (bijlage 12). 1. Aanbrengen van labels/barcodes/tags op de te leveren apparatuur. 2. Uitvoeren van DOA check op locatie Deelnemer. 3. Bios updaten naar laatste versie en Bios instellen.

4. (Pre-)installatie van software (images).
5. Uitvoeren en aanleveren van CMDB registratie, minimaal bestaande uit: Labelnummer, Serienummer, Merk, Productnaam. Artikelnummer, Afleveradres, Naam besteller, Leverdatum, Prijs, Po nummer, Garantieperiode. CMDB informatie verschilt per productcategorie, op verzoek van Deelnemer voegt Opdrachtnemer extra informatie toevoegen aan de CMDB registratie.
6. Aanleveren van hardware hashes en/of registratie van Apple, Android en Windows devices t.b.v. automatische apparaat inschrijving in de mobiel device management oplossing van Deelnemer.
7. Verpakkingsloos aanleveren van apparatuur in rolcontainers.
8. Afvoeren en duurzaam verwerken van oude hardware.
9. Vernietiging van datadragers incl. aanlevering serienummerregistratie van de datadragers en vernietigingsverklaring.
10. Gecertificeerd wipen van datadragers incl. aanlevering serienummerregistratie van de datadragers en certificaat per datadrager.

Inschrijver dient hiervoor een prijs per product in te vullen in het prijzenblad bij onderdeel B en deze tarieven zullen als zodanig ook in de beoordeling meegewogen worden. In de tarieven dient in ieder geval begrepen te zijn: Voorrij-, Loon-, materiaal, reis- en verblijfskosten. Het afgegeven tarief voor de optionele dienstverlening mag na één (1) jaar na ingangsdatum van de Raamovereenkomst worden geïndexeerd tegen de voorwaarden zoals in de Raamovereenkomst is bepaald.