

Bijlage 1: Programma van Eisen

**Europese aanbesteding
ICT- Hardware**

Kenmerk 2023-55

Opdrachtgever:

Gemeente Zaanstad
Sector Middelen
Afdeling IBT

Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Bezoekadres:
Stadhuisplein 100
1506 MZ ZAANDAM

Datum: 2-10-2023

Status: definitief

1 Inleiding

In dit Programma van Eisen (PvE) wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgelegd. Met inschrijving op de aanbesteding geven Opdrachtnemers aan onverkort aan alle eisen te voldoen bij de uitvoering van de opdracht.

2 Eisen

Eisnr.	
	Algemeen
1.	Taal Alle communicatie gedurende de looptijd van de raamovereenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door de Opdrachtgever.
2.	Overlegstructuur <u>Operationeel overleg</u> Eenmaal per kwartaal is er één Operationeel Overleg tussen de Producteigenaar van de Opdrachtgever en de servicemanager van Opdrachtnemer. De agenda wordt in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer opgesteld. Agendapunten zijn in ieder geval: status leveringen, optimaliseren geleverde diensten, reparaties. <u>Strategisch/Tactisch overleg</u> Eenmaal per jaar is er één gezamenlijk Strategisch/Tactisch overleg tussen de contract- of leveranciersmanager van de Opdrachtgever en de accountmanager van de Opdrachtnemer. Agendapunten zijn tenminste: dienstverlening, communicatie en samenwerking, aanpassingen Dossier Afspraken en Procedures (DAP), forecasting komend half jaar/end of life, duurzaamheid (op basis van het 'Plan Duurzaamheid' uit de offerte), (toekomstige) projecten, en leveringen ontwikkelingen bij zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer en optimalisatie van de dienstverlening Tenminste tweemaal per jaar zal er tijdens dit overleg en onder regie van de Opdrachtnemer een rechtstreekse afstemming zijn over roadmaps en product life cycles van voor de Opdrachtgever relevante fabrikanten. Waar nodig schakelt Opdrachtnemer de desbetreffende fabrikant(en) in en laat hen aansluiten bij het overleg mits vooraf met Opdrachtgever afgestemd. De Opdrachtnemer dient rekening te houden met een lifecycle van ten minste 12 maanden. • De Opdrachtnemer dient per kwartaal middels een roadmap aan te geven welke producten end of life worden en welke alternatieven daarvoor beschikbaar komen. • De Opdrachtnemer is in staat de opdrachtgever te adviseren over nieuwe ontwikkelingen, producten. • De Opdrachtnemer benadert de klant proactief bij terugroepacties, wijziging in support op product door fabrikant. <u>Strategisch overleg</u> Eenmaal per jaar is er een overleg tussen de Contract eigenaar van de Opdrachtgever en de commercieel eindverantwoordelijke van de Opdrachtnemer. Agendapunten zijn tenminste: ontwikkelingen bij zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer en optimalisatie van de dienstverlening. In onderling overleg kan voor de overleggen een andere frequentie gekozen worden.
3.	Escalatie Een escalatie is bedoeld om verhoogde aandacht en een passend autorisatieniveau te verkrijgen voor een bepaalde situatie. Het gaat in dit geval niet om escalaties die uit de processen voortkomen, hierin voorziet het betreffende proces. De escalatieprocedure die hier wordt geschetst staat in het teken van de verstandhouding tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Er worden drie escalatieniveaus onderscheiden, elk met een geëigend autorisatieniveau. Het is niet doenlijk om vooraf te bepalen welke onderwerpen aan welk escalatieniveau moeten worden gekoppeld. Grofweg kan worden gesteld dat aan de classificatie van escalaties dezelfde differentiatie ten grondslag ligt als aan de classificatie van de overlegstructuur:

	<table><tr><th>Escalativeniveau</th><th>Rol opdrachtgever</th><th>Rol Opdrachtnemer</th></tr><tr><td>Niveau 3</td><td>Producteigenaar</td><td>Service manager</td></tr><tr><td>Niveau 2</td><td>Contractmanager</td><td>Accountmanager</td></tr><tr><td>Niveau 1</td><td>Contract eigenaar</td><td>Commercieel eindverantwoordelijke</td></tr></table>	Escalativeniveau	Rol opdrachtgever	Rol Opdrachtnemer	Niveau 3	Producteigenaar	Service manager	Niveau 2	Contractmanager	Accountmanager	Niveau 1	Contract eigenaar	Commercieel eindverantwoordelijke
Escalativeniveau	Rol opdrachtgever	Rol Opdrachtnemer											
Niveau 3	Producteigenaar	Service manager											
Niveau 2	Contractmanager	Accountmanager											
Niveau 1	Contract eigenaar	Commercieel eindverantwoordelijke											
	De leverancier levert een compleet escalatieschema conform bovenstaand model. Dit maakt onderdeel uit van de Dossier Afspraken en Procedures (DAP) zie bijlage 3.												
4.	AVG Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).												
5.	In verband met het verwerken van persoonsgegevens, stemt inschrijver/opdrachtnemer in met de Verwerkersovereenkomst die na gunning met opdrachtnemer zal worden gesloten. De Verwerkersbijeekomst is als bijlage 13 toegevoegd en maakt onderdeel uit van de contractdocumenten die met opdrachtnemer worden gesloten. Indien inschrijver hierover vragen heeft dan kan hij deze in een vragenronde stellen ten behoeve van een Nota van Inlichtingen.												
6.	Processen Leverancier sluit aan op de bestaande processen bij de Opdrachtgever. In het Dossier Afspraken en Procedures en in dit Programma van Eisen worden deze processen beschreven.												
Operationeel beheer en Service management													
7.	Servicedesk Opdrachtnemer heeft een Servicedesk met medewerkers die in het Nederlands kunnen communiceren in woord en geschrift, die ter zake kundig zijn en kennis hebben van de organisatie, de product portfolio en de raamovereenkomst van gemeente Zaanstad. Deze Servicedesk is tijdens kantoor tijden (07.30 – 18.00 uur) beschikbaar en/of bereikbaar voor administratieve afhandelingen en informatieverzoeken zoals tenminste: bestellingen, leveringen, retour goederen, facturen, wijzigingen, offertes. Van de administratieve afhandelingen en informatieverzoeken wordt meer dan 90% binnen vier (4) werkdagen en 100% binnen drie (3) werkdagen afgehandeld. Onder beschikbaar en/of bereikbaar wordt hier verstaan dat de beller binnen driemaal overgaan van de telefoon, een medewerker te spreken krijgt. Als dit niet lukt, krijgt de beller in plaats daarvan een boodschap wanneer het wel lukt een medewerker te spreken en welke alternatieven er zijn. De Servicedesk houdt gemeente Zaanstad proactief op de hoogte van statussen van bestellingen, reparaties en offerte verzoeken. De Servicedesk bevat vaste contactpersonen bij Opdrachtnemer met back-up/vervanging, verkoopbinnendienst en verkoopbuitendienst.												
8.	Dossier Afspraken Procedures (DAP) Een DAP, waarin minimaal opgenomen hetgeen in de conceptversie van de DAP (bijlage 3) is opgenomen, is binnen twee maanden na inwerkingtreding van de Overeenkomst vastgesteld door de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. De inhoud van de DAP is onderdeel van de hele set aan eis die betrekking hebben op deze aanbesteding en de daaruit volgende Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomst(en).												
9.	Rapportage U verstrekt een (1) week voorafgaand aan een overleg (operationeel, tactisch en strategisch) aan de contractmanager van de Opdrachtgever een rapportage bestaande uit een overzicht van: - Bestellingen en levertijden/Backorders. - Lijsten met serienummers, garantie overzicht, Service en care packs. Deze rapportages in Excel formaat moeten voor alle bestellingen en geleverde producten alle gegevens (detail)s bevatten.												
10.	Traceerbaarheid Bij levering, inname, vervanging of reparatie van een product wordt door de Opdrachtnemer indien mogelijk het serienummer als uniek kenmerk voor de traceerbaarheid van het product gebruikt. Informatie uitwisseling met de Opdrachtgever over het betreffende producten is indien mogelijk altijd voorzien van het serienummer.												
11.	Web portal Opdrachtnemer heeft een web portal beschikbaar gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomst(en). Opdrachtnemer draagt zorg voor het verstrekken van toegang tot web portal. Opdrachtnemer stelt de web portal beschikbaar uiterlijk twee weken na inwerkingtreding van de raamovereenkomst. Dat wil zeggen dat deze operationeel moet zijn. De web portal voldoet aan de volgende voorwaarden: - Voldoen aan de geldende veiligheidsnormen.												

	- Mogelijkheid tot plaatsen en inzien van orders incl. in te voeren kenmerken; - Mogelijkheid tot inzien van het volledige product assortiment incl. tarieven; - Mogelijkheid tot opvragen en downloaden en toevoegen van offertes; - Mogelijkheid tot het opvragen en downloaden van facturen; - Mogelijkheid tot plaatsen van RMA's incl. in te voeren kenmerken; - Mogelijkheid tot het opvragen en downloaden van diverse real time rapportages in CSV en xls format; - Track & Trace van orders en Return Merchandise Authorizations (RMA's); - Mogelijkheid om reparaties aan te melden, beoordelen van prijsopgaves en het volgen (track % trace); - Voorraden, prijs en levertijd in Web portal moeten juist en betrouwbaar zijn; -Terugkoppeling/ bevestiging van leverdata binnen 24 uur, met wekelijks een up-to-date overzicht van alle openstaande orders + leverdata. - De informatie op het online portaal wordt door de Opdrachtnemer beheerd en actueel gehouden - Het web portal is 99,9% beschikbaar. De Web portal bevat een CMDB met ten minste: - Merk - Type - IMEI-nummer (indien van toepassing) - MAC adressen (indien van toepassing) - Serienummer - Ordernummer - Referentie Opdrachtgever - Datum order - Datum levering - Kosten - Besteld door (account) gebruiker. - begin- en einddatum garantie
	Reserve-onderdelen/componenten, vervangende onderdelen/componenten
12.	Met het oog op reparatie (mede ter verlenging van de levensduur) en vervanging van onderdelen /componenten levert opdrachtgever courante ICT-hardware waarvan de onderdelen / componenten nog minimaal 48 maanden na levering van de ICT-hardware leverbaar zijn.
13.	Opdrachtnemer waarborgt dat reserve-onderdelen en componenten en te vervangen onderdelen en componenten minimaal 48 maanden na levering van de ICT-hardware kunnen worden na geleverd.
14.	Te vervangen componenten of onderdelen bij reparaties mogen nieuw of refurbished zijn en zijn samengesteld uit deugdelijke onderdelen. In geval van refurbished onderdelen gelden dezelfde garanties als bij nieuwe onderdelen en componenten Indien refurbished onderdelen worden gebruikt, dient dat in overleg met opdrachtgever plaats te vinden.
	Energiebeheer en –prestaties / gevaarlijke stoffen
15.	Alle ICT-hardware bevat functies voor energiebeheer. Opdrachtgever dient aan (personeel van) opdrachtgever aan te geven waar deze zich op de ICT-hardware bevindt en hoe deze moet worden bediend.
16.	Alle ICT-hardware producten voldoen aan de meest recente Energy star normen voor energieprestaties. Producten die voldoen: - staan in de Energy star database (www.eu-energystar.org/db-currentlists.htm.) of - hebben een relevant EU ecolabel, of - beschikken over een type I milieukernmerk , of - een milieuverklaring die aan het Type I milieukernmerk voldoet, of - daaraan gelijkwaardig (bv. voldoen aan keuringsrapport volgens ISO-norm 17025). - hebben een CE keuringslabel
17.	Kunststofonderdelen zwaarder dan 25 gram die onderdeel uitmaken van de ICT-hardware bevatten geen vlam vertragende stoffen of preparaten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend: H350, H340, H360F en H360D.
	Internationale Sociale Voorwaarden
18.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de naleving van 'Electronics Watch Code of Labour Standards' (zie bijlage 12) in de fabrieken waar de (onderdelen van) aangeschafte ICT-hardware producten worden gemaakt. Deze Code verwijst zowel naar de arbeidsnormen in productielanden als internationale normen op het gebied van arbeidsrechten. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een samenwerking te starten met een organisatie als Electronics Watch. Indien deze

	organisatie namens Opdrachtgever een bezoek wil brengen aan een productielocatie, zal Inschrijver meewerken aan mogelijk maken van dit bezoek.
	Retour
19.	Opdrachtnemer neemt onbruikbare/overbodige/afgedankte ICT-hardware retour en zorgt ervoor dat deze bij voorkeur wordt hergebruikt (second life) of gerecycled. Indien het aantoonbaar niet anders kan, of vanuit wetgeving verplicht is kan ICT-hardware vernietigd worden (laatste optie). Dit geldt zowel voor nieuw geleverde apparatuur als bestaande (niet door opdrachtnemer geleverde) apparatuur. Het adres voor retourname is: Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam De frequentie van retourname is: eenmaal per kwartaal.
20.	Van alle door opdrachtnemer ingenomen ICT-hardware worden eigendomskenmerken en opgeslagen data verwijderd (schone-schijfprocedure) door een CA+ (Certificeringsregeling voor archief en datavernietiging) gecertificeerde onderneming. Opdrachtgever ontvangt binnen 15 kalenderdagen na inname van de ICT-hardware een bewijs dat de schone-schijfprocedure is uitgevoerd. Daarbij wordt het serienummer van de betreffende ICT-hardware vermeld ten behoeve van traceerbaarheid. Op verzoek van opdrachtgever dient opdrachtnemer het CA+-certificaat te verstrekken.
21.	Opdrachtnemer verstrekt van elk hergebruikte of gerecyclede of, vernietigde ICT-hardware een bewijs van hergebruik of recycling (of vernietiging) met vermelding van het serienummer (t.b.v. traceerbaarheid) van de betreffende ICT-hardware aan opdrachtgever.
22.	Opdrachtnemer dient voor retour apparatuur (ICT hardware die wordt hergebruikt, gerecycled dan wel vernietigd) een financiële vergoeding aan te bieden. Uitgangspunt is dat hierbij marktconforme prijzen worden aangeboden, tenzij opdrachtnemer naar het oordeel van opdrachtgever goed kan motiveren dat een financiële vergoeding niet mogelijk is.
Bestellen en Leveringen	
23.	Leverancier moet minimaal alle hardware kunnen leveren uit bijlage 11, van minimaal 3 leaders (A-merken) uit het Gartner® Magic Quadrant™ waarbij leverancier tevens is aangemerkt als authorized reseller van deze merken. Daarbij dient de leverancier minimaal (ook) Apple Device Enrollment Reseller en CSP van Microsoft te zijn.
24.	In de offerte worden realistische levertermijnen opgenomen gebaseerd op de actieve voorraad in de webportal.
25.	Bestellingen hebben geen minimale ordergrootte.
26.	Bij een bulkbestelling door de Opdrachtgever is de Opdrachtnemer in staat en bereid de bestelde ICT-Hardware gefaseerd uit te leveren (en aldus voorraad aan te houden ten behoeve van de Opdrachtgever). Aan Opdrachtgever zal te allen tijde inzicht worden gegeven in de omvang van de voorraad die Opdrachtnemer aanhoudt ten behoeve van de Opdrachtgever.
27.	In het geval de Opdrachtnemer bij bundellevering (hardware + accessoire(s)) niet kan voldoen vanwege het niet leverbaar zijn van de gewenste accessoire zal de Opdrachtnemer een passende alternatieve accessoire leveren (na afstemming met Opdrachtgever) om levering van de bundel binnen 24 uur te blijven borgen. Eventuele meerkosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
28.	Voor levering geldt: a) indien pallets worden gebruikt, dat dit i - europallets zijn, ii - geheel niet hoger dan 1,70 meter inclusief pallet (tenzij dit niet mogelijk is omdat te leveren apparaten hoger zijn), iii - pallets zijn gesealde, iiii - goederen binnen de afmeting van de pallets zijn gestapeld, iiiii - pallets zijn voorzien van pallet notes waaruit de inhoud blijkt. b) u verpakkingsmateriaal / pallets op aangeven van Opdrachtgever kosteloos retour neemt; c) dat statiegeld op verpakking niet in rekening kan worden gebracht bij Opdrachtgever. d) moment van levering is op de afgesproken datum bezorgen voor 12:00 uur. e) een werkdag voor levering ontvangt Opdrachtgever een email met daarin gespecificeerd de te leveren goederen (per locatie). f) levering geschiedt op de afgesproken locatie(s)
29.	De ICT-Hardware moet door Opdrachtnemer, indien gewenst, worden gelabeld voordat het geleverd wordt aan Opdrachtgever. Het labelen gebeurt op basis van door Opdrachtgever voorgeschreven stickers/labels waarop een (bar)code wordt aangebracht. Deze code valt in een

	range die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is aangereikt. De stickers/labels worden aangebracht op een plek op de ICT-Hardware die Opdrachtgever heeft bepaald. De bij een levering behorende pakbon vermeldt de serienummers (t.b.v. traceerbaarheid) van geleverde producten. Tevens wordt een elektronisch bestand aangeleverd met: naam leverancier, onze referentie (changenummer + inkooporder), soort product, merk (fabrikant), product typenummer, serienummer, aanschafdatum, garantiedatum- en duur, Mac adres (indien van toepassing) en aankoopbedrag t.b.v. configuratiemanagement. Indien gewenst levert de Opdrachtnemer hashtags t.b.v. intune autopilot zonder meerprijs.
30.	De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever periodiek tenminste vier (4) maanden voorafgaand aan en over de end of sale, end of support en end of life datums van het geleverde c.q. bestelde kernassortiment (bijlage 11). Ingeval van end of sale zal de Opdrachtnemer tevens in overleg met de Opdrachtgever een nieuw of ander type voorstellen voor opvolging. Het nieuw aan te bieden type voldoet minimaal aan de specificaties van het end of sale type waarbij rekening wordt gehouden met ontwikkelingen op de markt en stand der techniek.
31.	Ingeval van een DOA (Dead On Arrival) of RMA vervangt Opdrachtnemer binnen drie (3) werkdagen na melding de geleverde ICT-hardware door een nieuw exemplaar. Controle door de Opdrachtgever op juiste werking vindt plaats binnen vijftien (15) werkdagen na levering.
32.	Onderhoud, reparatie en/of garantieonderhoud wordt door de Opdrachtnemer zelf verricht (ingeval van A-merken) of door Opdrachtnemer in te schakelen derden na overleg met en na toestemming van de Opdrachtgever conform de voorschriften en richtlijnen van de desbetreffende fabrikant. Kosten hiervoor zijn bij de gefactureerde prijs inbegrepen.
33.	Geleverde ICT-hardware heeft (fabrieke)garantie. De garantie bedraagt tenminste drie (3) jaar vanaf het moment van levering op locatie van Opdrachtgever. De garantie bestaat bij een defect uit het vervangen van apparatuur of onderdelen op locatie (magazijn) van Opdrachtgever waarbij de uiterste termijn het volgende levermoment (dinsdag of donderdag) is.
34.	De prijs van de hardware is inclusief alle kosten voor dienstverlening. Er kunnen dus geen aparte kosten in rekening worden gebracht voor bv. labelling, transport- en afvoerkosten. Offertes voor bestellingen binnen het kernassortiment (bijlage 11) dienen binnen maximaal twee werkdagen te zijn aangeleverd. Overige leveringen/special bids in overleg met opdrachtgever vermeld in offerte. Deze offerte dient binnen 1 werkweek aangeleverd te worden. In de te leveren offerte moeten gegevens zoals prijs, de te leveren aantallen en leverdatum juist zijn en verifieerbaar zijn voor opdrachtgever. Na een akkoord van Opdrachtgever op de offerte moeten de gegevens zoals prijs, de te leveren aantallen en leverdatum definitief zijn conform de uitgebrachte offerte. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de producten elders in te kopen indien niet aan de gestelde eisen van dit PvE, bijvoorbeeld in het geval dat: - De offerte niet binnen de termijn wordt uitgebracht; - De offerte niet voldoet aan dit PvE - De prijsafspraken niet overeenkomt met de overeenkomst; - De levertijd bij opdracht later blijkt te zijn dan de in de offerte opgenomen levertijd; - En in alle andere gevallen dat er aantoonbaar strijdig gehandeld wordt met dit PvE. Er wordt om die reden ook geen afnamegarantie gegeven. Ook geldt er, onder de hierboven beschreven voorwaarden, geen afnameverplichting of exclusiviteit in welke vorm dan ook.
35.	De Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van Opdrachtgever spoedbestellingen te leveren, dat wil zeggen een bestelling met een leveringstermijn van een (1) werkdag tenzij anders overeengekomen.
36.	Leveringen geschieden altijd op basis van DDP (Delivery Duty Paid) volgens Incoterms 2010. Vaste afleverdagen: dinsdag en donderdagochtend voor 12.00 uur. Aflevermomenten in geval van spoedbestellingen gaan in overleg met opdrachtgever.
Groep Werkplek hardware	
37.	De Opdrachtnemer levert van tenminste drie (3) A-merken alle gangbare producten zoals: - PC's - Laptops - Thinclients - Randapparatuur zoals usb sticks, toetsenborden, muizen, beeldschermen, etcetera - Bijbehorende accessoires zoals, laptoptassen (zie bijlage 11 kernassortiment).. Voorbeelden van A-merken zijn o.a. Apple, Cisco, Dell, Fujitsu, Lenovo, Juniper, Lenovo, Samsung en Sony. Deze lijst van merknamen is niet volledig en/of uitputtend. Opdrachtnemer dient in ieder geval HP en Dell te kunnen leveren.

	Opdrachtnemer dient alle hardware in nieuwstaat te kunnen leveren en indien Opdrachtgever dat wenst, in gebruikte of refurbished staat (mits het betreffende hardware-item of –items als zodanig op de markt verkrijgbaar zijn), samengesteld uit deugdelijke onderdelen, voorzien van het meest recente versie van een operatingsysteem en firmware én bestemd voor de Nederlandse markt. Producten zijn vrij en zonder beperkingen te gebruiken (geen SIM-Locks, vendorlocks en/of eventuele overige gebruiksbeperkingen). Indien er gebruikt of refurbished apparatuur wordt aangeboden, dient deze onder gelijke kwaliteitseisen en garanties te functioneren als nieuw geleverde apparatuur.
38.	Opdrachtnemer is in staat randapparatuur en hulpmiddelen voor ergonomisch werken te leveren, zoals: - Ergonomische toetsenborden - Grootletter toetsenborden - Braille leesregels - Ergonomische muizen - Muisvervangers - Beelschermverhogers - Polssteunen - Rugsteunen - Voetsteunen - Monitoren voor visueel beperkten Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om, indien noodzakelijk, deze producten ook bij een (gespecialiseerde) derde partijen te bestellen.
Server en storage hardware	
39.	Opdrachtnemer levert van tenminste drie (3) A-merken alle server en storage producten. Opdrachtnemer dient in ieder geval de merken IBM en DELL EMC, HP, Netapp te kunnen leveren. Deze lijst van merknamen is niet volledig en/of uitputtend. Opdrachtnemer dient alle hardware in nieuwstaat te kunnen leveren en indien Opdrachtgever dat wenst, in gebruikte of refurbished staat (mits het betreffende hardware-item of –items als zodanig op de markt verkrijgbaar zijn), samengesteld uit deugdelijke onderdelen, eventueel voorzien van het meest recente versie van een operating systeem en firmware en bestemd voor de Nederlandse markt. Producten zijn vrij en zonder beperkingen te gebruiken (geen SIM-Locks, Vendor-Locks en/of eventuele overige gebruiksbeperkingen). Tevens gelden gelijke kwaliteitseisen en garantiebepalingen voor gebruikte of refurbished hardware als voor nieuw geleverde hardware.
40.	De Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van Opdrachtgever spoedbestellingen te leveren, dat wil zeggen een bestelling met een leveringstermijn van één (1) werkdag.
Mobiele device	
41.	De Opdrachtnemer levert alle gangbare producten, zoals Smartphones, Tablets en bijbehorende accessoires met de op dat moment in de markt verkrijgbare verschijningsvormen (vorm, afmetingen, kleur). Producten zijn vrij en zonder beperkingen te gebruiken (geen SIM-Locks, vendorlocks en/of eventuele overige gebruiksbeperkingen). Opdrachtnemer dient alle hardware in nieuwstaat te kunnen leveren en indien Opdrachtgever dat wenst, in gebruikte of refurbished staat (mits het betreffende hardware-item of –items als zodanig op de markt verkrijgbaar zijn), samengesteld uit deugdelijke onderdelen, voorzien van het meest recente versie van een operating systeem en/of firmware bestemd voor de Nederlandse markt. Producten zijn vrij en zonder beperkingen te gebruiken (geen SIM-Locks, vendorlocks en/of eventuele overige gebruiksbeperkingen). Tevens gelden gelijke kwaliteitseisen en garantiebepalingen voor gebruikte of refurbished mobiele devices als voor nieuw geleverde mobiele devices.
Facturering	
42.	Op elke factuur wordt onze Referentie vermeldt (changenummer + inkooporder). Per bestelling (order) wordt slechts 1 factuur verzonden. Er kan pas een factuur gestuurd worden als gehele order is geleverd en door opdrachtgever geaccepteerd en goedgekeurd. Er kunnen dus geen deelfacturen worden ingediend als er deelleveringen zijn en/of backorders zijn. Na voltooiing van de levering volgt goedkeuring van de Opdrachtgever binnen een werkdag waarna Opdrachtnemer kan factureren. Factuur 1x per week op papier per post en digitaal naar crediteuren@zaanstad.nl

	Alle prijzen zijn inclusief de CAO wijzigingen Alle prijzen zijn inclusief eventuele opslagen; Alle prijzen dienen exclusief BTW te worden opgegeven; Alle prijzen zijn inclusief alle kosten voor dienstverlening en kosten van derden die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld.
	Afleveradres
43.	Alle ICT-hardware wordt afgeleverd op het volgende adres: Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam Incidenteel kan worden afgeweken van bovenstaande afleveradres. Dit wordt in die gevallen tussen Partijen afgestemd en zal door middel van de inkooporder worden bevestigd. Indien gemeente Zaanstad vanuit haar rol als kerngemeente aan gelieerde organisaties of andere buurgemeente dienstverlening dient te leveren, worden deze adressen mogelijk toegevoegd.
	Garantieafhandeling en reparatie
44.	De te repareren apparatuur wordt op afroep opgehaald bij de Opdrachtgever en na goedkeuring van de prijsopgave gerepareerd retour gestuurd. Indien er onsite garantie is afgenomen wordt de apparatuur binnen de afgesproken termijn op locatie van de Opdrachtgever gerepareerd. Alle apparatuur wordt ter reparatie aangeboden en afgehandeld door de Opdrachtnemer. Er wordt vanuit de opdrachtgever geen contact opgenomen met derde partijen of leveranciers.
45.	De garantietermijn vangt aan op het moment dat de ICT-Hardware daadwerkelijk in gebruik wordt genomen. De uiterste termijn voor ingebruikname na levering en ontvangst, is 15 werkdagen.
	Marktconformiteit
46.	Eenmaal per kwartaal zal Opdrachtgever een onderzoek doen naar de lever- en reparatietarieven van het kernassortiment (bijlage 11). Als uit onderzoek blijkt dat het tarief van de Opdrachtnemer hoger uitvalt dan hetgeen in de gunningscriteria is aangeboden, behoudt opdrachtgever zich het recht voor, indien opdrachtnemer zijn prijsaanbod niet marktconform wil aanpassen, de bestelling bij een derde te plaatsen en af te nemen.



gemeente Zaanstad

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075
antwoord@zaanstad.nl
www.zaanstad.nl