

Bijlage A: Programma van eisen

Versie 1.1 – na Nota van Inlichtingen 1

Opmerking:

Aanpassingen naar aanleiding van Nota van Inlichtingen 1 zijn **vet gedrukt** en voorzien van een **groen gemarkeerde referentie naar de betreffende vraag**.

De door de opdrachtnemer te verrichten leveringen en gerelateerde diensten dienen te geschieden conform de eisen als beschreven in dit programma van eisen en conform de contractuele voorwaarden van de als bijlage C bij dit aanbestedingsdocument gevoegde conceptovereenkomst. Door een Inschrijving in te dienen verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen in het Programma van eisen.

Waar in dit programma van eisen wordt gesproken over “oplossing” wordt bedoeld de levering van toestellen, inclusief alle bijbehorende dienstverlening, ondersteuning en faciliterende middelen, zoals ook beschreven in de scope.

Waar in dit programma van eisen wordt gesproken over een werkdag wordt hiermee bedoeld een kalenderdag behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet.

Eisen waarbij een asteriks (*) is opgenomen na het eis nummer, zijn inschrijvingseisen. Overige eisen zijn uitvoeringseisen.

1 Juridische eisen

Eis nr.	Omschrijving
1.1 *	Opdrachtnemer voldoet aan alle eisen zoals gesteld in de privacywetgeving Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en aanverwante privacyregelgeving voor zover relevant voor de opdracht.

2 Commerciële eisen

#	Omschrijving
2.1	Geleverde mobiele toestellen en accessoires worden maandelijks 1. achteraf in rekening gebracht. (Vraag 34 Nvl)
2.2	De facturatie geschiedt na levering , digitaal naar facturen@vru.nl. . (Vraag 34 Nvl 1.) Op de factuur moeten de volgende gegevens worden vermeld: 1. Factuuradres: Veiligheidsregio Utrecht Afdeling Financiële Administratie Postbus 3154 3502 GD Utrecht; 2. Specificatie van de leveringen (per artikel); 3. Contractnummer (wordt verstrekt bij te ondertekenen Raamovereenkomst); 4. Kostenplaats (opgave bij verstrekken opdracht); 5. Factuurnummer; 6. Factuurdatum; 7. Debiteurennummer; 8. Inkoopordernummer.

3 Garanties en reparaties

#	Omschrijving
3.1	Opdrachtnemer dient op alle mobiele toestellen vanaf uitleverdatum ten minste 2 jaar garantie te bieden. Indien de fabrieksgarantie korter is dan 2 jaar, dient Opdrachtnemer additionele garantie (tot tenminste twee jaar) separaat inclusief prijs in de offerte op te nemen. (Vraag 33 Nvl 1.)
3.2	Op accessoires biedt Opdrachtnemer een garantietermijn van 6 maanden na acceptatie. Indien een product een langere fabrieksgarantie kent, dan geldt deze langere garantie.
3.3	Afwijkende garantietermijnen kunnen alleen met toestemming van Opdrachtgever plaatsvinden. Deze afwijkende garantietermijn wordt door Opdrachtnemer bij het betreffende artikel vermeld.
3.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor afhandeling van garanties en claims en zal te allen tijde het enige aanspreekpunt zijn en blijven voor de Opdrachtgever. De garantieperiode is all-in op hardware en onderdelen en geldt vanaf levering.
3.5	Bij een mobiel toestel dat onder de garantie valt dienen alle reparaties die onder de garantie vallen, te worden gerepareerd. Indien fabrikant een omruilgarantie hanteert, wordt het betreffende defecte toestel omgeruild. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gerepareerde en/of vervangende toestellen weer worden geretourneerd naar de Opdrachtgever. (Vraag 32 Nvl 1.)
3.6	Opdrachtgever kan toestellen ter reparatie aanbieden. Voor toestellen die onder de Raamovereenkomst zijn verkregen, geldt dat deze worden aangeboden aan de Raamcontractant waar het toestel is afgenomen. Voor overige toestellen (die eerder zijn aangeschaft) geldt dat deze wisselend aan de partijen worden aangeboden. Hierbij wordt dezelfde systematiek gehanteerd als in eis 11.1.
3.7	Opdrachtnemer geeft voorafgaand aan reparatie een kostenindicatie af voor de uitvoering van reparaties aan toestellen wanneer het defect niet onder een garantiebepaling valt. Een daarvoor gemandateerde persoon van Opdrachtgever bepaalt of reparatie plaatsvindt of dat een nieuw toestel wordt geleverd.

4 Eisen aan mobiele toestellen en accessoires

#	Omschrijving
4.1 *	Opdrachtnemer is gecertificeerd partner voor de te leveren A-merken en in staat om minimaal alle A-merken te leveren en ondersteunen. Onder A-merken vallen in ieder geval, maar niet uitsluitend, Apple en Samsung.
4.2 *	Opdrachtnemer dient te beschikken over een Reseller-ID voor Apple Business Manager (voorheen DEP). De Opdrachtnemer dient de Apple Hardware te koppelen aan de Apple Business Manager.
4.3 *	Opdrachtnemer dient te beschikken over een Reseller-ID voor Android Enterprise. De Opdrachtnemer dient de Android Hardware te koppelen aan de Android Enterprise.
4.4	Opdrachtnemer controleert bij ontvangst van een offerteaanvraag (minicompentie of enkelvoudig) of de te leveren toestellen voldoen aan de eisen 4.5 tot en met 4.8. Wanneer de toestellen daar niet aan voldoen, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hier terstond over.
4.5	Alle te leveren toestellen beschikken over de Nederlandse taal instelling.
4.6	De geleverde toestellen zijn gedurende de looptijd compatibel met Microsoft 365 en dat de daarin besloten applicaties (waaronder in elk geval Microsoft Teams en Microsoft Authenticator) op de mobiele toestellen gebruikt kunnen worden. NB Dit is geen eis voor de basistoestellen.
4.7	Alle te leveren toestellen zijn geschikt voor spraak- en/of datadiensten op de gangbare netwerken en technologieën, voor alle toestellen minimaal 4G, wifi, bluetooth, Near Field Communication) en hun logische

#	Omschrijving
	opvolgers. Ook dienen specifieke Nederlandse functies zoals bijvoorbeeld, maar niet uitputtend, VOLTE, NL-Alert, Amber Alert en andere alarmmeldingen standaard ondersteund te worden.
4.8	Opdrachtnemer is zich bewust van het feit dat Opdrachtgever mogelijk Mobile Device Management (MDM) en/of Mobile Application Management (MAM) gaat uitvoeren op basis van het systeem van de Opdrachtgever (Microsoft Intune), waaronder het gebruik van containers/partities. Alle geleverde toestellen dienen geschikt te zijn voor registratie en beheer in MS Intune.
4.9	Opdrachtnemer zal nieuwe mobiele toestellen volledig gebruiksklaar voor een eindgebruiker/besteller opleveren. Dit wil zeggen dat deze conform de eisen van Opdrachtgever door Opdrachtnemer geconfigureerd zal worden.
4.10	De toestellen zijn uitgerust met software zoals de eindfabrikant die beoogd heeft, zonder modificaties door Opdrachtnemer of andere partijen.
4.11	Patches, updates of upgrades van de eindfabrikant zijn kosteloos beschikbaar voor Opdrachtgever.
4.12	Standaard dient bij elk mobiele toestel door Opdrachtnemer ten minste meegeleverd te worden: Oplader indien deze door de fabrikant standaard bij het toestel meegeleverd wordt. - Oplaadkabel - Stroom adapter - Hoes - Schermprotector - Oortelefoon - Overige accessoires die fabrikant standaard meeleverd met het mobiele toestel Indien een accessoire niet standaard vanuit de fabrikant wordt meegeleverd, dient deze accessoire separaat op de offerte te worden vermeld inclusief prijs. (Vraag 26 Nvl 1.)
4.13	Voor nieuwe productlijnen wordt één (1) leenteststel kosteloos ter beschikking gesteld ter beoordeling en test van Opdrachtgever voor een periode van 30 dagen. (Vraag 24 Nvl 1.) Leenteststellen worden afwisselend uitgevraagd aan de partijen binnen de Raamovereenkomst. Hierbij wordt hetzelfde schema gehanteerd als in eis 11.1. (Vraag 25 Nvl 1.)
4.14	Opdrachtnemer doet op verzoek van Opdrachtgever een voorstel voor toestellen waarvan er gegarandeerd 48 maanden OS updates en beveiligingsupdates door de eindfabrikant geboden wordt na introductiedatum.
4.15	De door Opdrachtnemer te leveren mobiele toestellen en accessoires dienen te voldoen aan de gestelde eisen. De door Opdrachtnemer te leveren mobiele toestellen en accessoires zijn uitgevoerd in elk geval in de kleuren zwart of grijs.
4.16	Handleidingen voor mobiele toestellen en/of accessoires dienen in de Nederlandse taal gesteld te zijn. In het geval handleidingen niet in de Nederlandse taal beschikbaar zijn worden deze geleverd in de Engelse taal. De instructies en informatie aangaande de veiligheid zijn conform artikel 3.3 Warenwetbesluit elektrisch materiaal in het Nederlands.

5 Eisen aan bestel-proces en acceptatie van levering

#	Omschrijving
5.1	Opdrachtnemer biedt een minimale bestelgrootte van 1 stuks.
5.2	Opdrachtnemer bevestigt elke bestelling direct na plaatsing van de order. Opdrachtnemer stuurt deze bevestiging naar de besteller.
5.3	De Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van aangekochte apparatuur en stelt deze overzichten bij voorkeur beschikbaar in het webportaal inclusief download-optie in een csv formaat.

#	Omschrijving
	Alternatief kan maandelijks per mail een overzicht aangeleverd worden, mits voldaan wordt aan drie voorwaarden: (1). het maandelijks overzicht wordt automatisch gestuurd door Inschrijver; (2). het overzicht dient daarnaast op aanvraag van Aanbestedende dienst binnen twee werkdagen actueel aangeleverd te worden door Inschrijver; (3). het overzicht wordt in csv-formaat aangeleverd. Het overzicht bevat tenminste de componenten: Serienummer, Model-omschrijving, Modelnummer, Merk, Aankoopdatum, Aankoopprijs, Duur garantie aantal (bijv. 3), Duur garantieperiode (maand, jaar etc.), IMEI 1, IMEI 2. (Vraag 1.2 Nvl 1.)
5.4	De bestelhistorie blijft gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst inzichtelijk voor Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
5.5	De bestelhistorie wordt aan het eind van de Raamovereenkomst overgedragen aan Opdrachtgever in een door Opdrachtgever nader te bepalen gangbaar formaat.
5.6	Wanneer Opdrachtgever een defect artikel (DOA, Dead on Arrival) of verkeerde levering ontvangt, dan neemt Opdrachtnemer deze te allen tijde kosteloos terug.
5.7	De levertijd is maximaal 5 werkdagen. Bij langere levertijd dient tevens een vergelijkbaar alternatief te worden aangeboden. De VRU beslist dan om ofwel het alternatief met de maximale dan wel het alternatief te bestellen.
5.8	Bestellingen worden franco primair op VRU locaties geleverd vanaf een orderwaarde van € 100,- excl. btw. Verzendkosten op bestellingen met een orderwaarde lager dan € 100,- mogen maximaal € 5,- excl. BTW bedragen. Het moet in uitzonderlijke gevallen ook mogelijk zijn om aan huis te leveren waarbij marktconforme tarieven voor de verzendkosten worden gehanteerd. (vraag 21 Nvl 1.) Bij aflevering dient in alle gevallen een handtekening voor ontvangst te worden afgegeven,

6 Eisen aan webportaal en evt. overige ondersteunende software

#	Omschrijving
6.1	Het webportaal dat de opdrachtnemer beschikbaar stelt, is volgens relevante standaarden beveiligd en blijvend van voldoende kwaliteit. Richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD) en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend. De toegang tot het portaal moet beveiligd kunnen worden met MFA, bij voorkeur Azure AD met Microsoft Authenticator. De configuratie om dit te activeren wordt door de opdrachtnemer gefaciliteerd.
6.2	Er kan 24 uur per dag en 7 dagen per week gebruik worden gemaakt van het webportaal. De beschikbaarheid ervan is gegarandeerd voor minimaal 99%, gemeten per kwartaal.
6.3	Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat zij bij ontwerp, realisatie, oplevering en doorontwikkeling van het webportaal voldoet aan de EN 301 549 standaard die gebaseerd is op de actueel geldende Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Nu is dat WCAG 2.1 niveau AA. Op korte termijn wordt WCAG 2.2 verwacht.
6.4	De oplossing is toegankelijk en onafhankelijk van tijd en plaats (via bedrijfsnetwerk en direct-access) te gebruiken.

7 Eisen m.b.t. einde levensduur mobiele toestellen en accessoires

#	Omschrijving
7.1	Toestellen en accessoires die het einde van de levensduur hebben bereikt, worden door Opdrachtgever verzameld verzonden naar Opdrachtnemer en door Opdrachtnemer opgestuurd naar een verwerker nader af te stemmen met Opdrachtgever.

8 Eisen m.b.t. informatieveiligheid en cybersecurity

#	Omschrijving
8.1 *	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, alle door hem geleverde diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) daar waar relevant en/of van toepassing.
8.2	De opdrachtnemer maakt bij de opslag van persoonsgegevens gebruik van fysieke opslag en verwerking binnen de Europese Economische Ruimte (EER) en zorgt ervoor dat doorgifte van gegevens naar landen buiten de EER uitgesloten is. [Vraag 47 Nvl 1.]
8.3	Opdrachtnemer zorgt voor adequate functiescheiding en daarmee in overeenstemming zijnde Identity & Access Management zodat slechts bevoegd personeel toegang heeft tot gegevens. Daarbij zijn verschillende permissie/rechten-niveaus door de Opdrachtgever te configureren na oplevering.
8.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruik, de behandeling, de bescherming en uitwisseling van vertrouwelijke gegevens die gedeeld worden met zijn onderaannemers. Daarbij is een door Opdrachtgever goedgekeurde verwerkingsovereenkomst van kracht voor opdrachtnemer en onderaannemers.
8.5	Opdrachtnemer zorgt voor minimaal 256 bits versleuteling volgens Advanced Encryption Standard (AES) voor opslag en transport van gevoelige gegevens.
8.6	De opdrachtnemer treft maatregelen om de kans op hackeraanvallen en/of kwaadaardige software te minimaliseren, waaronder minimaal het in gebruik hebben en up-to-date houden van technologieën als firewalling, antivirus, IDS, IPS, hardening en encryptie.
8.7	Opdrachtnemer zorgt voor patchmanagementbeleid, zodat alle ICT-componenten zijn gehard tegen aanvallen.
8.8	De opdrachtnemer zorgt voor (fysieke en logische) toegangsbeveiliging en brand- en wateroverlastpreventie van de IT-systemen.
8.9	Opdrachtnemer heeft met alle onderaannemers een contract met hierin een clause informatiebeveiliging/geheimhouding.
8.10	Opdrachtnemer heeft een actieve incidentprocedure m.b.t. de communicatie rondom informatiebeveiligingsincidenten met haar klanten. Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer benaderd als zij een incident constateren.
8.11	Opdrachtnemer heeft een actieve procedure "meldplicht datalekken". Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever hierover onmiddellijk na constateren en geeft aan welke eisen Opdrachtnemer aan Opdrachtgever hierover stelt. Wanneer er sprake is van een datalek vanuit de oplossing door een lek in de software/programmatuur dan dient Opdrachtnemer hier direct actie op te ondernemen en Opdrachtgever hierop te attenderen. Indien de oorsprong van de oorzaak betrekking heeft op de infrastructuur van Opdrachtgever dan zal Opdrachtnemer deze daarop direct moeten attenderen alsmede te adviseren wat deze daaraan kan doen.
8.12	Opdrachtnemer overlegt eerst met Opdrachtgever in het geval opdrachtnemer een datalek constateert voordat opdrachtnemer een melding maakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

#	Omschrijving
8.13	Opdrachtnemer is in staat voor de afgenomen dienst voldoende logging beschikbaar te stellen voor het aanleveren van een audit trail in geval een melding gemaakt moet worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Dit in overeenstemming met de Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen 2020 en de BIO.
8.14	De devices worden geleverd met de native app-store behorend tot het operating system. Bijvoorbeeld Apple® AppStore voor het iOS operating systeem en Google Play™ voor Android devices.
8.15	Apple Business Manager maakt deel uit van de Apple Deployment Programs (ADP), waarmee organisaties gemakkelijk iOS- en OS X-apparatuur kunnen implementeren en configureren. In het geval er Apple producten geleverd gaan worden, dan moeten deze bij levering 'af fabriek' vanuit inschrijver voorzien zijn van Apple Business Manager. Daarnaast dienen deze devices aangemeld te zijn/worden in het Apple Deployment Program vanuit inschrijver. Inschrijver krijgt toegang (lees: service rechten) om gedurende de looptijd devices uit DEP te halen. (Vraag 20 Nvl.) Voor Apple toestellen in combinatie met Mobile Device Management is een Apple Business Manager reseller verplicht.
8.16	In het geval er Samsung devices geleverd gaan worden (Samsung Enterprise Editions), dan moeten deze bij levering 'af fabriek' vanuit inschrijver voorzien zijn van Knox. Voor Samsung devices is Knox enrollment reseller verplicht.
8.17	Voor Android toestellen gaat de voorkeur uit naar een zero-touch resell partner met zero-touch-account.
8.18	Inschrijver gaat ermee akkoord dat opdrachtgever geen verplichting heeft tot het afnemen van dienstverlening of type producten (lees: devices, software en accessoires) voor personen in een kwetsbare functie. Voor personen in een kwetsbare functie wordt het gebruik van producten van bedrijven uit landen met een offensief cyberprogramma tegen Nederland en/of Nederlandse belangen ontraden.
8.19	Voorkeur gaat uit naar enkel nieuwe devices (lees geen refurbished, tenzij dit door de producent van het device zelf is gedaan). (Vraag 50 Nvl.)
8.20	Opdrachtnemer is zich bewust van het feit dat opdrachtgever gebruik maakt van Mobile Device Management (MDM), Mobile Application Management (MAM), Enterprise Mobility Management (EMM) en/of Unified Endpoint Management (UEM). Opdrachtgever heeft een aanzienlijke Microsoft footprint waardoor het Operating System van het geleverde device geschikt moet zijn voor de xM oplossingen van Microsoft.

9 Eisen m.b.t. ondersteuning en dienstverlening

#	Omschrijving
9.1	Het verantwoordelijke management en de met de uitvoering van de opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de eventuele contractuele verplichtingen.
9.2	De opdrachtnemer van de oplossing verzorgt een helpdesk, welke als 'single point of contact' dienstdoet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 09.00 uur tot 16.00 uur op werkdagen. Buiten deze tijden wordt een calamiteitenregeling door opdrachtnemer beschikbaar gesteld. In de SLA geeft inschrijver de omgang, respons- en oplostijden aan met aangemelde incidenten. Daarbij wordt tevens de calamiteitenregeling beschreven.
9.3	De helpdesk is ook beschikbaar via een webportaal. Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend (formulier). Dergelijke online vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch per mail bevestigd en daarmee geregistreerd. Tevens kan de voortgang van deze incidenten en wijzigingsmeldingen digitaal worden geraadpleegd en gevolgd.

#	Omschrijving
9.4	Van iedere melding is de prioriteit en voortgang zichtbaar. Een melding wordt alleen in overleg met Opdrachtgever gesloten.
9.5	Opdrachtnemer hanteert een prioriteitenmethode of een andere methode waarbij er direct hulp wordt geboden bij incidenten met hoge impact en hoge urgentie, d.w.z. issues waarbij de oplossing niet werkt voor meer dan 1 persoon.

10 Eisen op het gebied van Duurzaamheid

#	Omschrijving
10.1	Opdrachtnemer garandeert dat deze zich gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal inspannen om schending van de internationale sociale normen te voorkomen, zoals: - De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) die zijn vastgelegd in de conventies: - inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105); - inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111); - inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182); - inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98). - De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen (zoals BUPO en ESOCUL) die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. Er wordt geen verdere toespitsing gemaakt.

11 Eisen m.b.t. minicompetitie

#	Omschrijving
11.1	Nadere opdrachten/leveringen met een waarde tot en met € 750 exclusief BTW worden rechtstreeks gegund aan één van de Raamcontractanten, volgens de volgende methode: Bij drie raamcontractanten: Tijdens de initiële duur van de Raamovereenkomst (24 maanden): • Maand 1 tot en met 8 van de Raamovereenkomst aan de partij die als eerste is gerangschikt na de beoordeling; • Maand 9 tot en met 16 van de Raamovereenkomst aan de partij die als tweede is gerangschikt na de beoordeling; • Maand 17 tot en met 24 van de Raamovereenkomst aan de partij die als derde is gerangschikt na de beoordeling. Tijdens elke verlenging van de Raamovereenkomst (12 maanden) indien een verlengingsoptie wordt benut: • Maand 1 tot en met 4 van de verlengingsperiode aan de partij die als eerste is gerangschikt na de beoordeling; • Maand 5 tot en met 8 van de verlengingsperiode aan de partij die als tweede is gerangschikt na de beoordeling; • Maand 9 tot en met 12 van de verlengingsperiode aan de partij die als derde is gerangschikt na de beoordeling. Bij twee raamcontractanten: Tijdens de initiële duur van de Raamovereenkomst (24 maanden): • Maand 1 tot en met 12 van de Raamovereenkomst aan de partij die als eerste is gerangschikt na de beoordeling; • Maand 13 tot en met 24 van de Raamovereenkomst aan de partij die als tweede is gerangschikt na de beoordeling.

#	Omschrijving
	Tijdens elke verlenging van de Raamovereenkomst (12 maanden) indien een verlengingsoptie wordt benut: - Maand 1 tot en met 6 van de verlengingsperiode aan de partij die als eerste is gerangschikt na de beoordeling; - Maand 7 tot en met 12 van de verlengingsperiode aan de partij die als tweede is gerangschikt na de beoordeling. Hierbij is de datum van verzenden van de aanvraag leidend voor het bepalen van de periode. Met “de beoordeling” wordt hier bedoeld: de beoordeling van de inschrijvingen van de Europese aanbesteding. (Vraag 19 Nv1.)
11.2	Nadere opdrachten / leveringen met een verwachte waarde boven € 750 exclusief BTW wordt via concurrentiestelling gegund aan één van de drie (of twee) Opdrachtnemers die een Raamovereenkomst hebben gesloten met Opdrachtgever. Deze concurrentiestelling vindt plaats door een minicompetitie met als gunningscriterium “laagste prijs” (uitgangspunt) of “beste prijs-kwaliteitverhouding” (indien Opdrachtgever hierin toegevoegde waarde ziet).
11.3	De Nadere offerteaanvragen worden uitgevraagd door de ServiceDesk bij alle drie de Raamcontractanten. Hiervoor wordt <i>Bijlage E Model minicompetitie</i> gebruikt.
11.4	Alle kosten met betrekking tot de offerteaanvraag dienen te zijn opgenomen in de prijzen als vermeld in de offerte. Naast deze kosten kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht. Uitzonderd hierbij zijn overeengekomen reparaties buiten de garantietermijn.
11.5	Alle toeslagen, vergoedingen etc. (bijv. thuiskopievergoeding, verwijderingsbijdrage) zijn bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen.
11.6	Alle kosten van Opdrachtnemer voor de producten als beschreven in deze aanbesteding zijn opgenomen zoals Opdrachtnemer die aangeeft in het prijsinvulformulier. Achteraf kunnen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.
11.7	De door u op te geven prijzen, in euro's, dienen voor gebruik in Nederland te gelden. Bestellingen en leveringen vinden altijd plaats op basis van de in Nederland geldende prijzen.
11.8	Wanneer Opdrachtgever een opdracht onder 750 excl. BTW rechtstreeks aan één Opdrachtgever gunt, heeft Opdracht het recht onderzoek te doen naar de marktconformiteit van het aanbod van de Raamcontractant. Voor het kunnen controleren van marktconformiteit van de prijzen en levertijden bij de diverse bestellingen kunnen o.a. de volgende onderzoeken plaats vinden: - Opvragen offerte bij een andere Raamcontractant; - Vergelijking met prijzen en levertijden als gepubliceerd op 'Tweakers.net' (https://tweakers.net) of vergelijkbaar. Er zal in dat geval alleen vergeleken worden tussen aanbieders op Tweakers.net met een zakelijk leverkanaal dat naar inschatting van de Opdrachtgever vergelijkbaar is met de Raamcontractanten. Uitgangspunt bij de vergelijking zijn dezelfde voorwaarden en condities. (Nv1 vraag 18.) Indien de door Opdrachtnemer geoffreerde prijs en levertijd meer dan 5% hoger respectievelijk langer is, dan is de Opdrachtgever gerechtigd de opdracht bij een andere raamcontractant te plaatsen. Opdrachtnemer krijgt ook de mogelijkheid om een vergelijkbaar alternatief aan te bieden. Het is aan Opdrachtgever om hier wel of geen gebruik van te maken.
11.9	Nadere offertes kennen een gestanddoeningstermijn van tenminste één maand.
11.10	Offertes onder € 750 excl. BTW kunnen rechtstreeks aan de aanvrager worden gestuurd. Offertes voor de minicompetitie moeten worden gestuurd aan inkoop@vru.nl . Hierin mogen geen andere personen en/of verzendadressen van de VRU in meegenomen worden; niet in cc en ook niet in bcc. Wanneer dat wel het geval is, wordt betreffende offerte uitgesloten.
11.11	Een nadere offerte dient binnen 5 werkdagen na verzenden te worden uitgebracht. Tenzij op de aanvraag een andere datum is vermeld.

#	Omschrijving
11.12	Vragen over een minicompetitie kunt u richten aan: • Opdrachtwaarde < € 750,00 exclusief BTW: servicedesk@vru.nl; • Opdrachtwaarde vanaf € 750,00 exclusief BTW: inkoop@vru.nl. Indien in dit geval de vraag en het antwoord relevant zijn voor alle raamcontractanten, worden de vraag en het antwoord anoniem met alle partijen gedeeld.
11.13	Wanneer Aanbestedende Dienst gedurende de looptijd van de Overeenkomst een tenderapplicatie in gebruik gaat nemen, zullen de minicompetities via die tenderapplicatie gaan verlopen. Opdrachtgever en Opdrachtnemers treden daar over, indien deze situatie zich voor doet, in overleg.

12 Eisen aan contractmanagement en einde overeenkomst

#	Omschrijving
12.1	In het geval de Raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt, zal Opdrachtnemer alle gegevens met betrekking tot de Gebruiksrechten binnen een door Opdrachtgever te bepalen redelijke termijn aan Opdrachtgever overhandigen en haar ten dienste zijn ten behoeve van het (her-)registreren van contactpersonen/verantwoordelijken bij de auteursgerechtigden. Hier kunnen geen aanvullende kosten voor in rekening worden gebracht.
12.2	Indien de overeenkomst eindigt, ongeachte de reden voor beëindiging, dienen alle eigendommen van Opdrachtgever, inclusief evt. systemen en data, binnen een redelijke termijn te worden overgedragen aan Opdrachtgever.
12.3	Opdrachtnemer rapporteert op verzoek van Opdrachtgever over in elk geval levertijden, aantal aangemelde RMAs / garantiegevallen, doorlooptijdens hiervan, klachten inclusief response- en afhandeltijden.
12.4	Indien er daartoe aanleiding is, vindt overleg plaats tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over deze zaken. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kunnen een dergelijk overleg initiëren.