

1. Algemene eisen

1.1. PRIJZEN EN MARGES

Nr.	Eis
1.	Prijzen dienen altijd te worden afgegeven in EURO (€) en exclusief BTW.
2.	Voor hardware leveranties geldt de volgende door Opdrachtgever te betalen nettoprijs: Inkoopprijs Leverancier + aangeboden opslagpercentage, welke is gemaximeerd op 4%.
3.	Klant specifieke kortingen, waaronder (maar niet uitsluitend) "special bids" of vaste door de fabrikant aan Leverancier toegekende kortingspercentages op listprijzen, of andere verkregen kortingen dienen doorberekend te worden in de verkoopprijs aan Opdrachtgever. Het niet gehoor geven aan deze eis leidt tot een direct opeisbare boete ter hoogte van 10% van het gefactureerde bedrag.
4.	Indien namens Opdrachtgever een "special bid" bij een distributeur of fabrikant wordt opgevraagd dan dient de originele offerte die Leverancier hiervoor van de distributeur of fabrikant ontvangt aan Opdrachtgever overlegd te worden. Het niet gehoor geven aan deze eis leidt tot een direct opeisbare boete ter hoogte van 10% van het gefactureerde bedrag.
5.	Het staat Opdrachtgever vrij om deze offerte, indien gewenst, ook op te vragen bij de distributeur of fabrikant.
6.	In de aangeboden prijzen zijn alle kosten verdisconteerd zoals dekking van eigen bedrijfslasten, kosten voor aflevering, risico's, verzekering, winst en garantie.
7.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bewijsstukken op te vragen zoals offertes, inkoopfacturen en creditfacturen om de inkoopprijs te (laten) controleren. Leverancier dient hieraan onverkort zijn medewerking aan te verlenen en inzage te geven in alle relevante stukken die noodzakelijk zijn om te voldoen aan deze bewijslast. Het niet gehoor geven aan deze eis leidt tot een direct opeisbare boete in overeenstemming met de Overeenkomst.
8.	Leverancier gaat ermee akkoord dat de Opdrachtgever steekproefsgewijs een controle kan (laten) uitvoeren ten behoeve van het aantonen van de marktconformiteit door bij minstens drie (3) partijen een offerte op te vragen om de inkoopprijs te toetsen. Opdrachtgever kan enkele keren per jaar deze steekproef uitvoeren.

1.2. SERVICEMANAGEMENT RAAMOVEREENKOMST

Nr.	Eis
9.	Leverancier heeft een servicedesk met medewerkers die in het Nederlands communiceren in woord en geschrift.
10.	Een dossier afspraken en procedures (DAP) is binnen drie (3) maanden na inwerking-treding van de Raamovereenkomst vastgesteld door Opdrachtgever en Leverancier.
11.	De inhoud van de DAP wordt na ondertekening van de raamovereenkomst in overleg tussen beide partijen vastgesteld.

1.3. IMPLEMENTATIE RAAMOVEREENKOMST

Nr.	Eis
12.	Leverancier stelt gedurende de transitiefase (na gunning) één (1) projectmanager aan voor de inrichting en realisatie van het webportaal, van de beheerprocessen en documentatie (onder andere DAP).
13.	De projectmanager van Leverancier levert uiterlijk vier (4) weken na gunning een Plan van Aanpak. Na goedkeuring van dit plan door Opdrachtgever, kan de feitelijke transitie starten.

1.4. SECURITY

Nr.	Eis
14.	Transport van/naar en tussentijdse opslag vindt plaats op een dusdanige manier dat er geen mogelijkheid is tot onbevoegde toegang tot apparatuur.
15.	Binnen de looptijd en onder de invloed van de Raamovereenkomst is er de mogelijkheid om specifieke security voorwaarden te stellen bij aankoop van hardware, support- / onderhoudsdiensten.

1.5. FACTURERING

Nr.	Eis
16.	De facturen voldoen aan de gestelde eisen zoals vermeld in Bijlage 6 Concept overeenkomst.

	Facturen die niet aan de gesteld eisen voldoen, worden door de Opdrachtgever niet in behandeling genomen.
17.	Leverancier stuurt alleen facturen die zijn voorzien van een door Opdrachtgever verstrekte zaaknummer zoals vermeld in de opdrachtbrief. <i>Zonder het juiste zaaknummer van Opdrachtgever worden facturen niet in behandeling genomen.</i>
18.	Indien er een opslagpercentage wordt gerekend, zal dit op de factuur vermeld staan.

2. Specifieke eisen Server-, Storage- en Netwerk hardware

2.1. PRODUCTEN

Nr.	Eis
19.	Leverancier dient ten minste producten van drie (3) marktleiders te kunnen leveren voor zowel Server-, Storage- en Netwerk hardware en voor appliances voor hyper-converged infrastructuur. <i>Als marktleider worden fabrikanten gezien die door Gartner Research worden opgenomen in het Magic Quadrant als leader en visionair (beide rechter kwadranten). Daarbij beschikt fabrikant over een website waar drivers en tools voor de te leveren hardware kunnen worden gedownload en waar supportissues kunnen worden geraadpleegd.</i>
20.	Leverancier is in staat tot het leveren van producten en onderdelen, in de breedste zin van het woord, die behoren tot de productgroep van Server-, Storage- en Netwerk hardware, waaronder back-up systemen en appliances voor hyper-converged infrastructuur.
21.	Leverancier dient in ieder geval de merken van de huidige installed base (o.a. HP, Fortinet, Aruba, Nutanix compliant appliances, Citrix netscaler) te kunnen leveren. Deze lijst van merknamen is niet limitatief.
22.	Leverancier dient alle ICT-hardware in nieuwstaat te kunnen leveren en indien Opdrachtgever dat wenst, in gebruikte of refurbished staat. De ICT-hardware is samengesteld uit deugdelijke onderdelen en bestemd voor de Nederlandse markt. Leverancier spant zich in om de apparatuur te voorzien van het meest recente versie van een operating systeem.
23.	Te leveren ICT-hardware producten zijn vrij en zonder beperkingen te gebruiken (geen SIM-locks, vendorlocks en/of eventuele overige gebruiksbeperkingen).

24.	Alle te leveren Server-, Storage- en Netwerk hardware dient geschikt te zijn voor een volcontinue inzet van 24 uur per dag, 7 dagen per week.
25.	De Server-, Storage- en Netwerk hardware wordt geleverd exclusief de licentie voor het Operating System, tenzij anders overeengekomen.
26.	Leverancier levert bij de Server-, Storage- en Netwerk hardware alle technische handboeken, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften, materialen, benodigde drivers en firmware updates. Deze documenten worden zonder uitzondering digitaal aangeleverd.
27.	Leverancier beschikt over een: · Klachtenprocedure en een registratiesysteem t.b.v. de klachtafhandeling; · procedure t.b.v. de afhandeling van DOA's (incl. doorlooptijd); · procedure t.b.v. de afhandeling van RMA's (incl. doorlooptijd); · procedure t.b.v. de garantieafhandeling (incl. doorlooptijd). · procedure t.b.v. de afhandeling van inruil van oude ICT-hardware (incl. doorlooptijd). Procedures worden binnen een week na aangaan van de Raamovereenkomst beschikbaar gesteld, digitaal via een portal of middels .pdf format.

2.2. ADVIES AANVRAGEN

Nr.	Eis
28.	Op verzoek van Opdrachtgever kan Leverancier advies geven op onderwerpen als infrastructuur, nieuwe ontwikkelingen, bestel/aankoopstrategie et cetera. Het staat Opdrachtgever echter vrij om dit ook elders in de markt uit te vragen.
29.	Leverancier levert bij aanvang van de Raamovereenkomst een tarievenlijst (zie ook Bijlage 1 Checklist in te leveren documenten) waaruit duidelijk blijkt wat de gehanteerde uurtarieven zijn en wat de tarieven zijn van eventuele fixed-fee adviestrajecten.
30.	Leverancier zal bij een adviesvraag een responstijd van maximaal twee (2) werkdagen aanhouden. Voor wat betreft oplevering van een adviesrapport dient een maximum van twee (2) weken gehanteerd te worden, tenzij anders overeengekomen.

2.3. OFFERTE AANVRAAG

Nr.	Eis
31.	Leverancier is en houdt zich gedurende de looptijd van het contract op de hoogte van de ICT-infrastructuur van de Opdrachtgever. Hierlangs verifieert zij iedere offerte aanvraag op volledigheid en compatibiliteit.
32.	Offertes worden duidelijk gespecificeerd aangeleverd in .pdf format waarbij prijs, kortingspercentages, specificaties, aantallen en verwachte levertermijn minimaal zijn aangegeven.
33.	Offertes voor advies- en consultancydiensten worden binnen vijf (5) werkdagen na de offerteaanvraag per e-mail ingediend bij Opdrachtgever en heeft een gestanddoenings-termijn van dertig (30) dagen. Indien Leverancier niet kan voldoen aan de eis van vijf (5) werkdagen, neemt hij hiervoor contact op met Opdrachtgever.
34.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, een order- of offerteproces te stoppen en geen bestelling te plaatsen.
35.	Alle prijzen zijn inclusief de standaard handelings-, reis-, verblijfs- en transportkosten ten behoeve van levering of dienst.
36.	Leverancier houdt een lijst bij van alle offerte aanvragen met daarin, wat wordt gevraagd, wie de offerte heeft aangevraagd, datum, prijs en wat de status is. Deze lijst wordt in het tactisch kwartaaloverleg besproken.

2.4. BESTELLING PLAATSEN

Nr.	Eis
37.	Bestellingen kunnen alleen worden geplaatst via medewerkers van Opdrachtgever door middel van een Opdrachtbrief, ondertekend door daartoe bevoegde en geautoriseerde medewerkers.
38.	Direct na het plaatsen van de bestelling zorgt Leverancier voor het afgeven van exacte en correcte levertijden.
39.	Leverancier bevestigt de bestelling binnen één (1) werkdag per e-mail.
40.	Bestellingen hebben geen minimale ordergrootte.

41.	Per bestelling wordt een elektronisch bestand aangeleverd met naam Opdrachtgever, soort product, merk (fabrikant), product typenummer, serienummer, aanschafdatum, garantiedatum, MAC-adres en aankoopbedrag t.b.v. configuratie management.
42.	Leverancier levert bestelde ICT-hardware op het volgende afleveradres: Raadhuis Expeditie Driehoek 28 6711 DJ EDE
43.	Incidenteel kan worden afgeweken van bovenstaande afleveradres. Dit wordt in die gevallen tussen Partijen afgestemd tijdens de offerte aanvraag.

2.5. BESTELLING LEVEREN

Nr.	Eis
44.	Voor levering van Server-, Storage- en Netwerk hardware uit de installed base hanteert Leverancier een levertijd van maximaal vijftien (15) werkdagen na opdrachtverstrekking, tenzij anders overeengekomen.
45.	Leverancier verricht alleen deelleveringen na voorafgaand overleg met, of op verzoek van, de contactpersoon bij Opdrachtgever.
46.	Leveringen geschieden altijd op basis van DDP (Delivery Duty Paid).
47.	Leverancier levert de ICT-middelen voor perceel 2 onverpakt, maar degelijk beschermd aan bij het magazijn van Opdrachtgever. Indien toch verzocht wordt de bestelde producten verpakt te leveren dan geldt hierbij, zonder er dat meerkosten in rekening worden gebracht, dat: a) aanlevering geschied in rolcontainers; b) indien pallets worden gebruikt, dat dit: - i - europallets zijn; - ii - pallets zijn geseald; - iii - goederen binnen de afmeting van de pallets zijn gestapeld; c) leveringen (rolcontainer en/of pallets) zijn voorzien van lijsten waaruit de inhoud blijkt (pakbon); d) verpakkingsmateriaal / rolcontainers / pallets op aangeven van Opdrachtgever kosteloos retour worden genomen; e) dat statiegeld op verpakkingsmateriaal / rolcontainers / pallets niet in rekening kan worden gebracht bij Opdrachtgever.
48.	Leverancier zal na het afleveren van een bestelling op overeengekomen afleveradres, een bevestiging van aflevering versturen via e-mail uiterlijk één (1) werkdag na aflevering bij Opdrachtgever.

49.	Leveringen van producten die deel uitmaken van onze installed base geschieden altijd binnen de gestelde c.q. afgesproken levertijd, waarbij maximaal twee procent (2%) buiten de termijn geleverd mag worden (gemeten per jaar).
50.	Indien Leverancier niet of niet tijdig kan leveren dan staat het Opdrachtgever vrij de markt te benaderen.
51.	Bij levering (maar ook inname, vervanging of reparatie) van een product wordt door de Leverancier het toegekende serienummer van fabrikant als uniek kenmerk voor de traceerbaarheid van het product gebruikt. Informatie uitwisseling met Opdrachtgever over het betreffende product altijd voorzien van het serienummer.
52.	De bij een levering behorende pakbon vermeldt de serienummers van de geleverde producten.
53.	De bij aflevering, door de medewerker van Opdrachtgever, getekende pakbon wordt digitaal (via e-mail) aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
54.	Ruilen en retourneren van goederen is kosteloos mogelijk binnen een termijn van dertig (30) dagen zonder opgaaf van reden, ook als het artikel uit de verpakking is gehaald.
55.	Bij retourneren zal Leverancier de geretourneerde goederen binnen dertig (30) werkdagen crediteren, tenzij anders overeen gekomen.
56.	Leverancier rekent geen additionele kosten bij te ruilen en/of geretourneerde goederen.
57.	Per retourzending wordt door Leverancier een gespecificeerde retourbon verstrekt.
58.	Bij levering van adviesdiensten is meerwerk slechts toegestaan en mag alleen in rekening worden gebracht, als Opdrachtgever voor dat meerwerk een aparte schriftelijke opdracht heeft verstrekt. Voor meer- of minderwerk gelden de opgegeven en overeen gekomen tarieven.

2.6. APPARATUUR INSTALLEREN

Nr.	Eis
59.	Op alle geleverde Server-, Storage- en Netwerk hardware wordt ten minste de fabrieks-garantie geboden via door de fabrikant erkend importkanaal.
60.	Leverancier is verantwoordelijk voor het, kosteloos en on-site, uitvoeren van noodzakelijke aanpassingen aan geleverde ICT-hardware als gevolg van fabricagefouten, zolang de garantietermijn geldt.

61.	De garantietermijn vangt aan vanaf het moment dat de ICT-hardware bij Opdrachtgever is afgeleverd.
62.	Indien het installeren, vervangen of configureren van systemen en of onderdelen door medewerkers van Opdrachtgever mag of moet worden uitgevoerd, dan gaat dit nooit ten koste van de garantie.
63.	Ingeval van een DOA en/of RMA vervangt Leverancier binnen tien (10) werkdagen na melding de aangemelde ICT-middelen door een nieuw exemplaar, zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen of Leverancier neemt het aangemelde ICT-hardware retour waarna een creditnota wordt verstrekt.
64.	Leverancier levert garantie op de geleverde ICT-hardware aan Opdrachtgever. Deze garantie bedraagt ten minste drie (3) jaar vanaf het moment van aflevering op locatie van Opdrachtgever. De garantie bestaat bij een defect uit het vervangen van apparatuur of onderdelen op locatie van Opdrachtgever waarbij de uiterste termijn de volgende werkdag is, tenzij anders overeengekomen.

2.7. APPARATUUR IN GEBRUIK

Nr.	Eis
65	Leverancier informeert de Opdrachtgever zodra bekend of ten minste zes (6) maanden voorafgaand over end-of-sale, end-of-support en end-of-life datum van de ICT-hardware uit de installed base.
66	Ingeval van end-of-sale of tijdelijke niet beschikbaarheid, zal Leverancier 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 de installed base, ontwikkelingen in de markt en stand der techniek.

2.8. DEFECTEN OPLOSSEN

Nr.	Eis
67	De Leverancier kan de aangeboden merken onderhouden en is hiervoor door de producent van deze apparatuur gecertificeerd.
68	Onderhoud, reparatie en/of garantieonderhoud worden door de Leverancier zelf verricht (ingeval van A-merken) of door Leverancier in te schakelen derden, na overleg met en

	toestemming van Opdrachtgever, en uitgevoerd conform de voorschriften en richtlijnen van de desbetreffende fabrikant.
69	Monteurs van Leverancier, die de onderdelen installeren, vervangen of configureren zijn hiervoor gecertificeerd door de betreffende fabrikant van de Server-, Storage- en Netwerk hardware.
70	Opdrachtgever kan van Leverancier verlangen dat deze technical assistance van de fabrikant afroept voor het oplossen van een incident.

2.9. APPARATUUR UP TO DATE HOUDEN

Nr.	Eis
71	Als Opdrachtgever bij Leverancier aangeeft ook Productsupport te wensen op de Server-, Storage- en Netwerk hardware dan dient dit door Leverancier rechtstreeks te worden ingekocht bij de fabrikant van de Server-, Storage- en Netwerk hardware, tenzij anders overeen gekomen.
72	Bij de Server-, Storage- en Netwerk hardware is sprake van onderlinge technische afhankelijkheden. Dit heeft consequenties voor de vervanging van systemen. Leverancier (onder)kent deze onderlinge afhankelijkheden. Er mogen geen onderlinge conflicten ontstaan bij inpassing van nieuwe hardware in de bestaande omgeving. De aangeboden systemen voldoen hieraan. (bijvoorbeeld HP Switches dienen met gecertificeerde HP kabels plaats te vinden)

2.10. APPARATUUR BUITEN GEBRUIK STELLEN

Nr.	Eis
73	Leverancier garandeert dat afgeschreven Server-, Storage- en Netwerk hardware retour genomen wordt of kan worden ingeruild.
74	Opdrachtgever kan ICT-hardware die onbruikbaar en/of overbodig zijn geworden, retour zenden aan of laten ophalen door Leverancier voor het wissen van informatie en recycling.
75	De Leverancier verstrekt een totaalijst van alle opgehaalde of door Opdrachtgever retour gezonden ICT-hardware, inclusief de serienummers en de CI-nummers.
76	Indien ICT-hardware niet wordt vernietigd maar voor hergebruik (recycling) in aanmerking komt, zal Leverancier Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Partijen zullen tot overeenstemming komen over de vergoeding die aan Opdrachtgever wordt verstrekt middels een creditnota.

77	Leverancier zal zich ervoor inspannen zoveel mogelijk ICT-hardware te recyclen.
78	Leverancier verstrekt aan Opdrachtgever van elk gerecycled of als het niet anders kan vernietigd product, een rechtsgeldig bewijs van recycling of vernietiging, met vermelding van het serienummer.
79	Van de ingenomen ICT-hardware wordt alle informatie gewist door een CA+ gecertificeerde onderneming (CA+ is de Certificeringsregeling voor archief- en datavernietiging).
80	Alle ingenomen ICT-hardware wordt gewist volgens de 'Guidelines for Media Sanitization' (NIST SP 800-88 Rev.1 of hoger) https://csrc.nist.gov/pubs/sp/800/88/r1/final

2.11. MINIMUMEISEN DUURZAAMHEID (MVI EISEN)

Nr.	Eis
77	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de leverancier dit bij zijn inschrijving onderbouwd toelichten.
78	Leverancier garandeert dat hij zorg draagt voor het kosteloos ophalen en recyclen van verpakkingen. Daarnaast biedt Leverancier de mogelijkheid voor het inruilen, afvoeren en verwerken van oude apparatuur, zodanig dat hiermee ook door Opdrachtgever aan alle relevante wettelijke eisen (m.n. Privacy- en databeveiliging) kan worden voldaan. Deze eisen staan omschreven in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Onder inruil wordt verstaan: Het gelijktijdig verkopen van overtollige, roerende zaken aan Leverancier bij wie nieuwe soortgelijke roerende zaken worden aangeschaft. Het aanbieden van de mogelijkheid tot inruil wordt per aanvraag bepaald.
79	Leverancier dient bij zijn inschrijving een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: 1. de onderbouwing voor de verpakkingskeuze; 2. de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; 3. welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven .