

Bijlage 3. Eisen ten aanzien van service

1. Inschrijver is gecertificeerd servicepartner 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, Lenovo, HP, Dell, Sony, Apple, Samsung, Microsoft.
2. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor afhandeling van garanties en claims en zal ten alle tijden het enige aanspreekpunt zijn en blijven voor Aanbestedende dienst. De garantieperiode geldt voor een periode van 2 jaar vanaf levering van het product en is all-in op hardware en onderdelen. Garantieafhandeling geschiedt minimaal op basis van pick-up and return. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat defecte hardware wordt opgehaald, wordt gerepareerd en binnen 15 dagen weer aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld of levert binnen deze periode nieuwe (naar oordeel van Opdrachtgever) vergelijkbare apparatuur.
3. Opdrachtnemer levert vervangings- en reserveonderdelen tegen marktconforme tarieven.
4. Opdrachtgever voert uiterlijk vijftien (15) werkdagen na aflevering een DOA (dead on arrival) test uit om vast te stellen of de hardware (volledig of gedeeltelijk) stuk is bij levering. Indien hardware naar aanleiding van deze test (helemaal of deels) defect blijkt wordt deze hardware door de Inschrijver binnen tien (10) werkdagen na melding kosteloos vervangen door een nieuw exemplaar. Werkdagen zijn dagen welke niet in het weekend of op nationale feestdagen vallen.
5. Wanneer Opdrachtgever aangeeft de facturen elektronisch te willen ontvangen (bijv. via een xml verbinding) dan is Opdrachtnemer verplicht hieraan mee te werken. Eventuele kosten hieromtrent aan de kant van Opdrachtnemer, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
6. Opdrachtnemer levert na elke levering relevante gegevens aan volgens het toegevoegde bestand voor alle leveringen waar op het product een serienummer op staat. Opdrachtgever heeft het recht de gewenste aan te leveren gegevens gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen.
7. Opdrachtgever voorziet, indien gewenst, de te leveren hardware uiterlijk op het moment van oplevering/aflevering van een niet-verwijderbare sticker. Een sticker is naar oordeel van Opdrachtgever niet-verwijderbaar wanneer deze gedurende 4 jaar blijft hechten en leesbaar blijft. Ook wanneer deze, samen met het object, wordt schoongemaakt met reinigingsmiddelen zoals deze bij reguliere schoonmaakwerkzaamheden gebruikt worden.
8. Alle te leveren Windows hardware is geschikt voor installatie en gebruik met Windows Autopilot en is door de opdrachtnemer in de Microsoft omgeving van de opdrachtgever bekend gemaakt.
9. Leverancier dient te beschikken over een Reseller-ID voor Apple Business Manager (Voorheen DEP). De leverancier dient de Apple Hardware te koppelen aan de Apple Business Manager.
10. De software waar de Opdrachtnemer mee werkt, 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.

11. In tijde van schaarste spant de leverancier zich in om goederen welke nodig zijn voor de gemeente te bemachtigen.