

Programma van Eisen Prov. Zeeland Netwerkcomponenten

1.	Algemeen
1.1.	Opdrachtnemer is ten behoeve van onderhavige opdracht in staat om de apparatuur binnen de huidige installed base volledig te ondersteunen, inclusief de levering van reserve onderdelen.
1.2.	Opdrachtgever wenst bij Opdrachtnemer om ook netwerkcomponenten van merken die geen deel uitmaken van het standaard assortiment van Opdrachtnemer te kunnen bestellen. Hierbij dient ook relevante onderhoud en support gegeven te kunnen worden. Indien Opdrachtnemer specifieke apparatuur niet kan leveren, dan dient Opdrachtnemer via alternatieve kanalen alsnog deze specifieke apparatuur beschikbaar te krijgen voor Opdrachtgever. Mocht het bestellen van deze netwerkcomponenten dan wel de levering van onderhoud en support hierop niet mogelijk zijn, dan is Opdrachtgever gerechtigd om deze niet bij Opdrachtnemer te bestellen, maar bij een andere marktpartij.
1.3.	Opdrachtnemer levert, implementeert en ondersteunt netwerkcomponenten die aansluiten op de installed base van Opdrachtgever. Dit in het kader van het verlagen van de beheerlast en het borgen van de continuïteit en lifecycle management van de huidige netwerkcomponenten.
1.4.	Opdrachtnemer of eventuele toeleverancier heeft van alle merken netwerkcomponenten die worden aangeboden in het kader van deze Raamovereenkomst minimaal de 'hoogste partnerstatus' bij de fabrikanten.
1.5.	Opdrachtnemer levert te allen tijde nieuwe, ongebruikte netwerkcomponenten (mag niet refurbished of renew zijn), tenzij schriftelijk expliciet anders aangegeven door Opdrachtgever.
1.6.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig informeren van Opdrachtgever indien een bij de Opdrachtgever gebruikt product, binnen afzienbare tijd niet meer wordt geproduceerd, of er geen reserve onderdelen meer voor geproduceerd worden. Daarnaast informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever indien Opdrachtgever een product bestelt dat binnen afzienbare tijd niet meer geproduceerd zal gaan worden. Opdrachtgever heeft in dat geval het recht om de bestelling kosteloos te annuleren binnen een termijn van 10 werkdagen na de bestelling.
1.7.	Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
1.8.	Opdrachtnemer biedt naast de standaard fabrieksgarantie ook de mogelijkheid om (indien gewenst) extra garantie bij te kopen. De vorm en duur van de aanvullende garantie wordt per bestelling en in overleg met de Opdrachtnemer bepaald.
1.9.	Het is Opdrachtgever toegestaan om contact op te nemen met pre-sales adviseurs van de fabrikanten/vendoren.
1.10.	Opdrachtnemer is bereid om op verzoek voor de bestelling van nieuwe (lijnen van) apparatuur eerst een testmodel kosteloos beschikbaar te stellen, zodat Opdrachtgever vast kan stellen of deze apparatuur passend is in de ICT-infrastructuur en via de bestaande systemen geïnstalleerd en beheerd kan worden.

2.	Prijzen/marge
2.1.	De kosten van producten en diensten zijn conform paragraaf 5.4 van de Aanbestedingsleidraad. Facturatie van additionele kosten of afwijkende prijzen is niet toegestaan, tenzij na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
2.2.	Opdrachtnemer garandeert dat de prijzen van aan Opdrachtgever aangeboden producten en diensten te allen tijde ten minste marktconform of lager zijn.
2.3.	Opdrachtnemer specificeert op verzoek van de Opdrachtgever de totstandkoming van de gestelde prijzen (prijsofbouw zijnde in ieder geval de inkoopprijs en het gehanteerde opslagpercentage). De inkoopprijs moet kunnen worden aangetoond door bijvoorbeeld overlegging van een inkoopfactuur die herleidbaar is naar de levering als Opdrachtgever hiernaar vraagt.
2.4.	Opdrachtgever is bevoegd om op elk door hem in redelijkheid gewenst moment tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst op zijn kosten een controle te laten uitvoeren door een of meer auditors teneinde te doen vaststellen of afgegeven prijzen voldoen aan het bepaalde in de Raamovereenkomst. Opdrachtgever wijst de auditor(s) aan. Opdrachtnemer is verplicht aan dit onderzoek zijn medewerking te verlenen, waaronder begrepen het inzage geven in alle financiële bescheiden met betrekking tot de inkoopprijzen.
2.5.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het op marktconformiteit laten toetsen van Offertes door een derde, door Opdrachtgever aan te wijzen, partij. Bij twijfel met betrekking tot de marktconformiteit kan de Opdrachtgever een onafhankelijke derde inschakelen om dit te toetsen. Hierbij wordt gekeken naar de prijsstelling van het betreffende product/de dienstverlening op ten minste 3 online bestelsystemen van concurrerende resellers/Resellers (niet zijnde de Resellers). De aangeboden prijs van de Opdrachtnemer dient te allen tijde ten minste gelijk of lager te zijn aan de gemiddelde prijs van deze concurrerende resellers/Resellers (niet zijnde de Resellers).
2.6.	Voor advies (anders dan kosteloos aankoopadvies), ondersteuning en/of reparaties op verzoek van Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer vooraf een Offerte aangeleverd met daarin een inschatting van het aantal uren en het overeengekomen uurtarief voor ondersteuning. Opdrachtnemer verzoekt te allen tijde vooraf expliciet en schriftelijk om toestemming voor het in rekening brengen van kosten op basis van nacalculatie.
2.7.	De aard van de technische ondersteuning bepaalt welke ervaring vereist is voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Opdrachtgever heeft het recht zelf de beslissing te maken of voor de aanvullende betaalde dienstverlening gebruik gemaakt dient te worden van een senior, medior of junior engineer.
2.8.	In geval van reparaties op locatie van de Opdrachtgever, buiten de garantie(periode), hanteert Opdrachtnemer een standaard, vast bedrag voor voorrijdkosten. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer het bedrag dat hij hiervoor rekent, in het prijzenblad opneemt. Dit bedrag is geen onderdeel van de beoordeling. De bandbreedte waarbinnen de vaste prijs dient te vallen is aangegeven in het prijzenblad. In het geval dat Opdrachtnemer voor meerdere reparaties op dezelfde dag voorrijdt, wordt te allen tijde maximaal één keer voorrijdkosten in rekening gebracht voor die dag. Alleen op verzoek en na uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever komt de Opdrachtnemer op locatie voorrijden.
2.9.	Reparaties onder garantie (al dan niet DOA) worden kosteloos afgehandeld onder coördinatie van de Opdrachtnemer en hiervoor kunnen geen enkele vergoedingen (zoals, maar niet uitsluitend beperkt tot, onderzoekskosten en voorrijdkosten) in rekening gebracht worden. Indien apparatuur opgestuurd dient te worden, wordt door Opdrachtnemer kosteloos een kant-en-klare en gebruiksvriendelijke verpakking (doos, container, etc.) opgestuurd en voorzien van de juiste adressering en benodigde logistieke identificatiegegevens. Tevens

	wordt er een afspraak gemaakt voor het kosteloos ophalen van de defecte apparatuur door een koeriersdienst.
2.10.	Opdrachtnemer hanteert geen minimale bestel- en/of ordergrootte. Er worden geen orderkosten of andere administratieve kosten berekend, ongeacht de ordergrootte.
2.11.	De standaard gestanddoeningstermijn van aanbiedingen/Offertes binnen de Raamovereenkomst is 15 werkdagen. Binnen deze termijn is het valutakoersrisico voor de Opdrachtnemer. Op de Offerte wordt de geldende dagkoers vermeld. Besluit Opdrachtgever na de gestanddoeningstermijn dan geldt de dagkoers van het moment van ondertekening.
2.12.	Indexering Prijsstelling dient gedurende de gehele contractperiode conform inschrijving te zijn. De prijzen staan tot en met 31-12-2026 vast. Na deze periode kan uitsluitend op consultancytarieven indexering toegepast. Opdrachtnemer mag haar prijs maximaal één keer per jaar indexeren op basis van CBS, tabel 70-74 Zakelijke dienstverlening. Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma. Opdrachtnemer dient uiterlijk 1 oktober voorafgaande aan het jaar waarop de indexatie van toepassing is een schriftelijk verzoek, met bijbehorende onderbouwing, in om voor indexering in aanmerking te komen.

3.	Logistiek en bestelproces
3.1.	Opdrachtnemer dient te allen tijde per e-mail en per ommegaande tussentijdse wijzigingen in de verwachte leverdatum ten opzichte van de initieel overeengekomen leverdatum te melden.
3.2.	Opdrachtnemer stelt na plaatsing van de order, binnen drie werkdagen een orderbevestiging per e-mail aan de besteller beschikbaar. Deze orderbevestiging bevat minimaal de volgende gegevens: (1) Afleveradres; (2) Factuuradres; (3) Ordernummer Opdrachtnemer; (4) Interne ordernummer Opdrachtgever (5) Referentie1 Opdrachtgever; (6) Referentie2 Opdrachtgever (7) Verwachte leverdatum; (8) Aantal; (9) Artikelnummer; (10) Omschrijving; (11) Prijzen in euro's exclusief BTW.
3.3.	Bij elke levering wordt een pakbon meegeleverd met tenminste de volgende informatie: (1) naam opdrachtverstrekker, (2) lijst van geleverde producten met aantallen, (3) het aantal colli, (4) Interne ordernummer Opdrachtgever (5) Referentie1 Opdrachtgever; (6) Referentie2 Opdrachtgever, (7) naam van de Opdrachtnemer, (8) de daadwerkelijke afleverdatum, (9) het afleveradres, (10) de verzenddatum, (11) naam vervoerder, (12) pakbonnummer, (13) de naam van de contactpersoon van Opdrachtgever, (14) het telefoonnummer en contactpersoon van de Opdrachtnemer.
3.4.	Alle netwerkcomponenten, ongeacht de bestelgrootte, worden op de door Opdrachtgever aangegeven locatie kosteloos afgeleverd.
3.5.	Alle netwerkcomponenten worden geleverd op basis van de conditie DDP (Delivery Duty Paid).
3.6.	De datum van afleveren wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald en schriftelijk (per e-mail) vastgelegd; Opdrachtnemer conformeert zich aan de expeditietijden van Opdrachtgever: van 8:00 tot 17:00 op werkdagen.
3.7.	Opdrachtgever heeft uiterlijk 10 werkdagen de tijd om een geleverde order op volledigheid te controleren en de levering te accepteren. In geval van bedrijfsklaar opleveren geldt deze eis niet en vindt acceptatie plaats na een volledig werkende oplevering.
3.8.	Opdrachtnemer garandeert dat artikelen kosteloos worden vervangen, cq teruggenomen, bij een door Opdrachtnemer verkeerd besteld product, binnen 14 dagen na levering. Het bedrag dat betaald is voor deze bestelling, dient aan Opdrachtgever gecrediteerd te worden. Hierbij wordt er wel van uitgegaan dat apparatuur nog niet in gebruik is genomen door Opdrachtgever.

3.9.	De apparatuur dient zodanig verpakt te zijn dat deze is beschermd tegen transportschade bij afzonderlijke handling van de verpakking, alsmede als gevolg van klimatologische invloeden rekening houdend met wegtransport, tenzij Opdrachtgever anders aangeeft om verpakkingsmateriaal te besparen.
------	---

4.	Levertijden, voorraden en uitzonderingen
4.1.	Indien niet voldaan wordt aan de vooraf afgesproken levertermijn (i.c. apparatuur wordt buiten levertermijn geleverd) dan mag Opdrachtgever eenzijdig en kosteloos de bestelling annuleren.
4.2.	Opdrachtnemer meldt, indien bekend bij Opdrachtnemer, uiterlijk vóór verzending van de opdrachtbevestiging indien er sprake is van een bestelling die niet tijdig leverbaar is.
4.3.	Deelleveringen van configuraties, anders dan hele sets, worden (vanuit logistiek oogpunt) alleen toegestaan na afstemming met en schriftelijk akkoord van Opdrachtgever voor het moment van verzending. Tot het moment waarop de totale configuratie is afgeleverd loopt de levertijd door.
4.4.	Het leveren van een verkeerd of defect c.q. niet-functionerend artikel is gelijk aan NIET leveren; hetzelfde geldt voor het afleveren op een verkeerde locatie of afleveradres. Een foutieve levering is feitelijk geen levering, m.a.w. de doorlooptijd van levering in relatie tot de oorspronkelijk toegezegde leverdatum loopt dan gewoon door.

5.	Inzet personeel
5.1.	Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers beschikken door opleiding of ervaring over voldoende kennis en kunde, zijn betrouwbaar en voldoende geïnstrueerd om de werkzaamheden goed en rekening houdend met de in dit document gestelde eisen uit te voeren.
5.2.	Van alle medewerkers van Opdrachtnemer, welke contacten onderhouden met Opdrachtgever, wordt verwacht dat zij de Nederlandse taal actief beheersen en in staat zijn op adequaat niveau in de Nederlandse taal te communiceren met de medewerkers van Opdrachtgever.
5.3.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende huisregels voor externe dienstverleners binnen Opdrachtgever en zorgt voor de uitvoer hiervan.
5.4.	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen geheimhouding te betrachten met betrekking tot informatie van Opdrachtgever.
5.5.	Opdrachtgever hecht waarde aan een vast team met medewerkers om de persoonlijke binding met de opdracht en Opdrachtgever te vergroten. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om verloop te beperken. Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werkstellen van de bewuste medewerker bij Opdrachtgever, wordt dit bezwaar met redenen kenbaar gemaakt aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om inspraak te hebben betreffende de te werkstelling van medewerkers. Opdrachtnemer spant zich naar beste vermogen in om een passende oplossing voor te dragen. Opdrachtgever zal niet instemmen met deze oplossing als dit redelijkerwijs niet van Opdrachtgever gevraagd kan worden.
5.6.	Indien Opdrachtgever van mening is dat personeel van Opdrachtnemer niet c.q. niet goed voldoet aan de in de in of bij deze Overeenkomst of anderszins redelijk te verwachten kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, zal Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer treden om te bespreken of dit personeel zal worden vervangen.

6.	Communicatie, support en garantie-afhandeling
-----------	--

6.1.	Alle communicatie en documentatie geschiedt in Nederlandse taal, technische informatie mag worden verstrekt in de Engelse taal.
6.2.	Opdrachtnemer hanteert voor de organisatie het principe van Single-Point-of-Contact (SPOC) gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer heeft voor alle diensten gezamenlijk zowel één vast contactpersoon (professioneel accountmanager) op tactisch niveau als één vast contactpersoon op operationeel niveau die als gesprekspartners dienen met Opdrachtgever, respectievelijk in het (op verzoek) operationele overleg en het driemaandelijks tactische overleg op locatie van Opdrachtgever. Genoemde contactpersonen dienen tevens als escalatiekanaal op hun respectievelijke niveaus en hebben het voor ieder niveau vereiste mandaat. Genoemde contactpersonen hebben de vereiste kennis van de betreffende materie en beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed.
6.3.	Opdrachtnemer heeft één meldpunt en een procedure voor klachten en storingen (Single-Point-of-Care: SPAC). De SPAC voldoet minimaal aan onderstaande uitgangspunten: • Vast contactpersoon (en vervanger) of gespecialiseerde servicedesk; • Communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal; • Vast telefoon- en e-mailadres; • Minimaal telefonisch beschikbaar en bereikbaar tijdens kantooruren; • Voldoende eerstelijns (technische) kennis over volledige portfolio aanwezig; • Opdrachtgever kan door hem geconstateerde storingen aan de netwerkcomponenten 24 uur per dag x 365 dagen per jaar melden bij een professionele servicedesk van Opdrachtnemer d.m.v. altijd bereikbaar via storingsnummer, web interface én per e-mail.
6.4.	Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van Opdrachtgever buiten de reguliere kantoor tijden dienstverlening te verzorgen op locatie van Opdrachtgever.
6.5.	Storingen, klachten, bestellingen, historie en garantieaanspraken moeten digitaal gemeld en ingezien kunnen worden, waaronder een RMA-tracking&tracing system.
6.6.	Het niet upgraden van hard- en/of software kan nooit een verhoging van het supporttarief tot gevolg hebben gedurende de looptijd van het contract vanuit Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient in het geval van een voorzienbare verhoging van het supporttarief aantoonbaar te maken dat dit niet toerekenbaar is aan Opdrachtnemer. Pas na expliciet akkoord van Opdrachtgever wordt het tarief verhoogd en in rekening gebracht.
6.7.	Het niet upgraden van hard- en/of software kan nooit leiden tot uitstel/vertraging van support vanuit Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient, in het geval van al dan niet voorzienbare uitstel/vertraging van support door merkfabrikant, aantoonbaar te maken dat het uitstel/de vertraging niet toerekenbaar is aan Opdrachtnemer.
6.8.	Support en garantie blijven onverkort geldig/van kracht op het moment dat er een part/onderdeel wordt toegevoegd aan een unit door de Opdrachtnemer.
6.9.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat gekwalificeerd ICT-personeel van Opdrachtgever diagnoses stelt en daarvoor benodigde werkzaamheden verricht zonder dat dit invloed op de garantie heeft. Dit geldt eveneens voor courante werkzaamheden zoals het installeren en configureren van software en het vervangen c.q. toevoegen van onderdelen/componenten.
6.10.	Opdrachtnemer blijft te allen tijde, ook na de looptijd van de Raamovereenkomst, Single Point Of Contact (SPOC) in het geval van reparaties onder garantie voor netwerkcomponenten/apparatuur geleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer garandeert de kosteloze garantieafhandeling.
6.11.	Opdrachtnemer is te allen tijde verplicht is om in geval van een defect onderdeel dit te vervangen met hetzelfde, gelijksoortige onderdeel of beter c.q. nieuwer. In geval van een compleet apparaat garandeert Opdrachtnemer dat indien vervanging i.v.m. defecten nodig is, het vervangend apparaat identiek of beter is aan het te vervangen apparaat; indien het vervangend apparaat niet gelijk is, wordt overlegd met de Opdrachtgever en heeft Opdrachtgever het recht het vervangend exemplaar te weigeren. Opdrachtgever zal dit dan motiveren. Opdrachtnemer zal dan een ander alternatief moeten voorstellen.

6.12.	Opdrachtnemer garandeert dat bij reparatie uitsluitend via de fabrikant geleverde onderdelen worden gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur waarbij na reparatie de initieel afgesproken garantietermijn ongewijzigd blijft.
6.13.	Indien Opdrachtnemer van mening is dat Opdrachtgever geen beroep kan doen op de garantiebepalingen, omdat een gebrek niet behoort tot de gegarandeerde eigenschappen c.q. terug te voeren is op Opdrachtgevers verwijdbare oorzaken of op niet door Opdrachtnemer geleverde programmatuur of apparatuur, rust de bewijslast ter zake op de Opdrachtnemer.
6.14.	Het contractbeheer vindt plaats met de verantwoordelijke medewerker van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer heeft minimaal 1x per kwartaal overleg met deze medewerker (tactisch en operationeel overleg).
6.15.	Opdrachtgever wil via een vooraf vastgesteld protocol geïnformeerd worden over de stappen die zij doorlopen voor aflevering van bestelde netwerkcomponenten.
6.16.	Opdrachtnemer registreert en activeert waar mogelijk altijd binnen 1 maand na aflevering van de netwerkcomponenten eventuele aangeschafte aanvullende fabrieksgarantie. Indien dit niet mogelijk is dan dient Opdrachtnemer dit expliciet voortijdig meermaals kenbaar te maken aan Opdrachtgever middels per e-mail én per brief inclusief de consequenties van het niet tijdig registreren c.q. activeren. Opdrachtgever bepaalt welke contactpersonen vanuit de Opdrachtgever op de hoogte gebracht dienen te worden.
6.17.	Na gunning van de Opdracht en vóórafgaand aan het moment van contracteren wordt een specifiek Service Level Agreement (SLA) door Opdrachtnemer opgesteld en voorgelegd als addendum op de Raamovereenkomst. Het addendum heeft een looptijd die gelijk loopt aan de Raamovereenkomst. In overleg met de Opdrachtgever wordt de definitieve SLA vastgesteld. Met betrekking tot storingen en calamiteiten, stelt Opdrachtgever de volgende minimumeisen: De bepaling of de netwerkcomponenten kritisch, niet-kritisch of overig van aard zijn wordt bepaald door Opdrachtgever. Kritische netwerkcomponenten (door Opdrachtgever te bepalen) Gedurende 7 dagen per week en gedurende 24 uren per dag geldt dat Opdrachtnemer binnen 4 uur op locatie zal zijn met vervangende onderdelen bij verstoorde c.q. defecte hardware. Voor softwarematige verstoringen (inclusief installatie- en configuratieproblemen) geldt deze termijn als een maximale inspanningsverplichting voor wat betreft het herstel; echter binnen 8 uur na melding dient te allen tijde een workaround ingesteld te zijn. De beoogde hersteltijd wordt vanaf het moment van melding van een incident bij de helpdesk van Opdrachtnemer gemeten. Niet-kritische netwerkcomponenten Gedurende werkdagen, tussen 8:00 en 17:00 uur geldt een herstelgarantie van next business day op de verstoring c.q. defecte hardware. Voor softwarematige verstoringen (inclusief installatie- en configuratieproblemen) geldt deze termijn als een maximale inspanningsverplichting voor wat betreft het herstel; echter binnen 24 uur na melding dient te allen tijde een workaround ingesteld te zijn. De beoogde hersteltijd wordt vanaf het moment van melding van een incident bij de helpdesk van Opdrachtnemer gemeten. Overige netwerkcomponenten Voor overige componenten wordt bij storing met de Opdrachtnemer afgesproken welke termijn redelijk is. Deze termijn is minimaal één werkdag. Bij het onderhoud wordt gevraagd dat er tijdig signalen komen over het EOL zijn van producten, waarbij geldt dat deze signalen ook worden afgegeven voor, door Opdrachtnemer, geleverde producten waar geen onderhoud voor wordt afgenomen. Onder beheer en onderhoud valt ook de mogelijkheid tot inhuur van extra beheer capaciteit.
6.18.	Indien reparatie ter plaatse niet mogelijk is, zal de apparatuur kosteloos bij de Opdrachtgever worden opgehaald en na reparatie eveneens kosteloos weer worden teruggebracht.

6.19.	Het onderhoud en support van alle aangeboden netwerkcomponenten dienen te worden uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en door de Opdrachtnemer, een bij Opdrachtnemer bekende en goedgekeurde onderaannemer of een officiële vertegenwoordiging van de fabrikant.
-------	---

7.	Rapportage
7.1.	Opdrachtnemer levert maandelijks ten minste de volgende managementinformatie: • Het aantal (openstaande) bestellingen • Het aantal geleverde producten, gespecificeerd per product • Het aantal foutieve leveringen • Doorlooptijd en garantietermijnen • Het aantal (afgehandelde) klachten • Aantal (afgehandelde) storingen • Levertijden • De omzet per kwartaal
7.2.	Op verzoek van Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer kosteloos een overzicht opstellen van alle leveringen (inclusief back-orders) aan die Opdrachtgever gedurende het voorafgaande kwartaal, half jaar of kalenderjaar, alsmede een overzicht dat inzage verstrekt in de voortgang van geleverde en nog te leveren opdrachten, en deze overzichten aan deze vestiging ter beschikking stellen.
7.3.	Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer kosteloos een geclusterd overzicht opstellen van alle leveringen aan Opdrachtgever gedurende het voorafgaande kwartaal, half jaar of kalenderjaar, alsmede een geclusterd overzicht dat inzage verstrekt in de voortgang van geleverde en nog te leveren opdrachten, en deze overzichten aan Afnemer(s) ter beschikking stellen.
7.4.	Een periodieke rapportage (bijvoorbeeld een SLA rapportage) dient binnen uiterlijk 5 werkdagen na verstrijken van de desbetreffende periode door de Opdrachtnemer te worden opgeleverd.
7.5.	Op incidenteel verzoek van Opdrachtgever verstrekt de Opdrachtnemer kosteloos maatwerk rapportages. Het aantal verzoeken tot het opstellen van kosteloze rapportages is gemaximeerd tot 5 verzoeken per jaar.

8.	Facturatie
8.1.	Het niet (tijdig) betalen van facturen door Opdrachtgever mag nooit leiden tot een leveringsstop of stagnatie van de dienstverlening. Indien Opdrachtgever buiten de betalingstermijn betaald dan is Opdrachtnemer gerechtigd om de actuele wettelijke rente voor handelstransacties in rekening te brengen (https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/hulp-bij-schulden/vraag-en-antwoord/hoogte-wettelijke-rente).
8.2.	Provincie Zeeland werkt met een digitaal inkoopstelsel. Hiermee worden alle opdrachten, voorzien van inkoopordernummer, digitaal verstrekt. Betaling van facturen vindt alleen plaats wanneer deze wordt aangeleverd als E-factuur¹¹ via e-invoicing-pzld@esize.com of, als u nog geen E-facturen kunt uitgeven, in de e-mailbox facturen@zeeland.nl onder vermelding van het inkoopordernummer. Indien de opdracht aan u wordt gegund dient u genoemde werkwijze te hanteren. Bij het onjuist factureren (ontbrekende gegevens, verkeerd aangeleverd etc.) wordt de factuur geweigerd. Pas als aan alle criteria wordt voldaan, wordt de factuur betaald. Op alle facturen dient te worden vermeld: • juiste naam en adresgegevens van de Opdrachtgever; • totaal te factureren bedrag, evenals de verschuldigde btw; • giro- of banknummer waarop de storting plaats moet vinden; • orderdatum;

	• specificatie van geleverde dienstverlening; • weeknummers van geleverde dienstverlening; • locatie (pandcode) geleverde dienstverlening; • kostenplaatsnummer; • naam contactpersoon van Opdrachtgever die de opdracht heeft verstrekt.
9.	Aanverwante dienstverlening – algemeen (kostenloos)
9.1.	<u>Opdrachtnemer dient Provincie Zeeland te adviseren tijdens het pre-sales traject. Dit betreft in ieder geval, doch niet uitsluitend proactief advies geven over ontwerp, visiebepaling, productkeuzes en alternatieven (ook bij EOL), sizing en beschikbare patches, installatie- en/of implementatieadvies, informatieveiligheid en vragen over de werking van producten, software, al of niet in samenhang met andere systemen die reeds binnen provincie Zeeland aanwezig zijn.</u>
9.2.	<u>Asset registratie (CMDB) digitaal aanleveren</u> Digitaal aanleveren van een CMDB-bestand van de geleverde producten in het open standaard CSV formaat, waarin per product een regel is opgenomen waarin alle eigenschappen van de levering vermeld staan (o.a. merk, type, aankoopdatum, garantietermijn, etc.). De inhoud en structuur van het aan te leveren CMDB bestand wordt ter beschikking gesteld na gunning. Per type product kan de gewenste informatie wisselen. Opdrachtnemer beschikt over en actualiseert continu een CMDB met alle relevante informatie over alle in onderhoud zijnde netwerkcomponenten van Opdrachtgever. Deze CMDB kan te alle tijden op verzoek worden aangeleverd aan Opdrachtgever.
9.3.	<u>Labeling gekoppeld aan de aangeleverde CMDB</u> Opdrachtnemer labelt standaard met behulp van een moeilijk verwijderbare sticker (ultra destructable) inclusief barcode volgens door de Opdrachtgever te stellen format alle apparatuur volgens een nader te bepalen nummeringssysteem door Opdrachtgever. Deze nummering wordt eveneens opgenomen in de aan te leveren CMDB per levering. De levering van de sticker is onderdeel van dienstverlening van de Opdrachtnemer. De stickers moeten kwalitatief goed zijn. Dat wil zeggen; gedurende de levensduur van een apparaat goed afleesbaar en niet te verwijderen zijn. Onder niet te verwijderen wordt verstaan dat een sticker niet verwijderd kan worden zonder beschadiging en dat de sticker gedurende de levensduur van het apparaat gegarandeerd blijft zitten.
9.4.	<u>Wijze van aflevering en verpakken op maat</u> • Opdrachtnemer kan apparatuur uitgepakt leveren. • Opdrachtnemer levert op eerste verzoek de gevraagde apparatuur, uitgepakt op eigen locatie, in rolcontainers af op één of meerdere van de nader aangewezen afleverlocaties. Deze rolcontainers mogen gedurende twee (2) weken kosteloos op de aangewezen locaties blijven en worden hierna kosteloos door de Opdrachtnemer opgehaald. Dit betreft de leveringen van 4 of meer netwerkcomponenten (met uitzondering van randapparatuur) of wanneer het geheel niet meer te dragen is door één persoon qua volume dan wel gewicht (>20 kg) c.q. er anders meermaals gelopen/getild moet worden. • Verpakkingsmateriaal wordt door Opdrachtnemer kosteloos op een verantwoorde wijze afgevoerd.
10.	Aanverwante dienstverlening – projectmatige werkzaamheden (in overleg en na akkoord per uur betaald)
10.1.	In voorkomende gevallen kan installatie, configuratie en/of reparatie van hardware c.q.

	aanverwante software onderdeel zijn van de werkzaamheden van de Opdrachtnemer. Voor wat betreft onderhoudswerkzaamheden met betrekking tot software betreft dit herstel (onder andere registreren en oplossen van storingen waaronder installatie- en configuratiewerkzaamheden) en de vernieuwing van software op de hardware alsmede beheerssoftware. Voor wat betreft hardware met betrekking tot reparatiewerkzaamheden betreft dit het vervangen van (onderdelen van) hardware. Opdrachtnemer is tevens hierbij in staat om netwerkinfrastructuur te ontwerpen en te dimensioneren die in onderlinge samenhang goed functioneert en een goede performance biedt. Hierbij zijn de dimensionering van de hardware, de redundantie en fail-over mechanismen van belang.
10.2.	In het geval van de montage, installatie, configuratie en het testen van netwerkcomponenten op verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer dan gelden de volgende verplichtingen: • Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor een goede implementatie van de actieve netwerkcomponenten en management software binnen de bestaande ICT Infrastructuur • Opdrachtnemer levert de documentatie en de tekeningen van de geïmplementeerde oplossing binnen twee weken na oplevering. • Opdrachtnemer moet alle documenten eerst in conceptvorm aanleveren aan Opdrachtgever, zodat de documenten voorzien kunnen worden van feedback en inbreng van Opdrachtgever • Opdrachtnemer voert, samen met de Opdrachtgever, een systeemacceptatietest uit bij de Opdrachtgever. • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de nazorg, waaronder het oplossen van restpunten. De nazorg periode bedraagt maximaal vier weken na acceptatie. • Opdrachtnemer levert een vaste projectleider ten behoeve van de implementatie. • Opdrachtnemer moet de overlast voor de organisatie tot een minimum beperken, alle systemen, aangesloten op het netwerk, dienen overdag tijdens werkdagen voor 100% beschikbaar te blijven; zo nodig dienen de werkzaamheden in de avonden en/of in het weekend te geschieden • Opdrachtnemer dient een volledig bijgewerkte administratie digitaal aan te leveren bij de oplevering omvattende minimaal (alle administratieve documenten genoemd in deze paragraaf dienen aanpasbaar en zonder copyright te worden opgeleverd): a. Software-administraties van licenties, versie, toegepaste upgrades. b. Configuratie-overzichten met parameters en instellingen van de geïnstalleerde apparatuur; c. Hardware-administraties toegepaste apparatuur: merk, model, serienummers en firmware; d. Netwerkoverzichten (onderlinge afhankelijkheid bekabeling, hard- en software) voor fysieke infrastructuur, netwerk en routing, ook digitaal aan te leveren. e. Handleidingen in de Nederlandse of Engelse taal; • De coördinatie van de door de Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden.
10.3.	Kosten voor projecten, die niet vallen binnen de standaard werkzaamheden (uit de aanbestedingsleidraad en de hoofdstukken 1 t/m 10 en 12 uit het PvE), kunnen uitsluitend na akkoord van Opdrachtgever per uur aan Opdrachtgever gefactureerd worden, op basis van de in het prijzenblad ingediende uurtarieven.

10.4.	Indien er gebruik gemaakt wordt van deze dienstverlening dient Opdrachtnemer een Offerte uit te brengen en wordt een nadere Overeenkomst opgesteld. Indien gewenst door Opdrachtgever, dient Opdrachtnemer bij de Offerte een CV aan te leveren van de in te zetten engineer. Indien gewenst kan Opdrachtgever ook nog een referentie opvragen.
-------	---

11.	Periodieke dienstverlening (kostenloos)
11.1.	<u>Roadmapbewaking</u> Opdrachtnemer heeft een pro actieve informatieplicht met betrekking tot in gebruik zijnde netwerkcomponenten volgens de CMDB bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever per ommegaande wanneer bekend wordt gemaakt/bekend is dat de in gebruik zijnde netwerkcomponenten end-of-sales dan wel end-of-support gaan.
11.2.	<u>Afvoeren van netwerkcomponenten</u> Opdrachtnemer is in staat om bestaande, aangewezen netwerkcomponenten af te voeren inclusief datavernietiging van alle datadragers en kan Opdrachtgever tevens voorzien in een certificaat van de datavernietiging. Indien gewenst zal Opdrachtgever deze dienstverlening uitvragen via een nadere uitvraag.
11.3.	<u>Software, updates en upgrades</u> Alle softwarepatches, -updates en -upgrades worden beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever installeert deze zelf (tenzij op dat moment anders overeengekomen). De aanlevering van patches, updates en upgrades dienen door de Opdrachtnemer of fabrikant te geschieden via een webportal. De Opdrachtnemer verstrekt de Opdrachtgever kosteloos toegang op websites van Resellers en fabrikanten ten aanzien van het downloaden en het installeren van updates en releases. Provincie Zeeland zal per bestelling en in overleg met de Opdrachtnemer bepalen of en welke vorm van Software Assurance afgenomen zal worden. Het gebruikersrecht op upgrades geldt alleen voor apparatuur waarvoor door Opdrachtgever een specifieke onderhoudsovereenkomst is afgesloten met de fabrikant via de Opdrachtnemer; updates c.q. bugfixes dienen te allen tijde ook beschikbaar te zijn voor apparatuur waarvoor geen Software Assurance is afgesloten.
11.4.	Opdrachtgever heeft het recht alle documentatie en beschrijvingen zoals verkregen van de Opdrachtnemer voor interne doeleinden te kopiëren en aan te passen.