



Bijlage 4

Programma van Eisen



Inhoudsopgave

1	Werkplekapparatuur.....	4
1.1	Standaard werkplekapparatuur	4
1.2	Randapparatuur en accessoires	4
1.3	Speciale werkplekapparatuur.....	4
1.4	Algemene eisen en specificaties werkplekapparatuur.....	5
1.5	Algemene eisen en specificaties voor standaard werkplekapparatuur	5
1.6	Standaard laptops specificatie	6
1.7	Standaard beeldscherm specificatie	9
1.8	Software licentie.....	9
1.9	Specials werkplekapparatuur	10
1.10	Tablets	10
1.11	Randapparatuur en accessoires	10
1.12	Testen	10
2	Dienstverlening.....	11
3	Bestelproces	12
3.1	Digitale productencatalogus	12
3.2	Online bestelportal inschrijver	12
3.3	Communicatie na bestelopdracht	13
3.4	Levering	13
3.5	Facturatie	13
4	Personeel en communicatie	15
4.1	Communicatie	15
4.2	Klachten.....	16
4.3	Vendorrating	16
4.4	Advies	16
4.5	Managementrapportage	16
5	Logistiek en leveringen.....	18
5.1	Afwijkingen in levertijd.....	18
5.2	Levertijd.....	18
5.3	Bezorgadres.....	18
5.4	Uitlevering	18
5.5	Leveringsbetrouwbaarheid	19
6	Storing en reparatie	20
6.1	Storingsafhandeling.....	20
6.2	Helpdesk.....	20
6.3	Storingsafhandeling binnen garantie	20
6.4	Garantieafhandeling van reeds aanwezige apparatuur	20
6.5	Storingsafhandeling buiten garantie	20
6.6	Dead On Arrival	20
6.7	Proactieve vervanging	21
6.8	Technische ondersteuning ter plaatse	21
6.9	Nazorg	21
7	Labelen.....	22



7.1	Volgnummering.....	22
7.2	Voorbeeld label	22
8	Prijsbepaling	23
8.1	Prijzen/tarieven.....	23
9	Offertes (nadere uitvragen).....	24
10	Duurzaamheid	25
10.1	MVI-criteria	25
10.2	Recycling en afvoer oude apparatuur	25
10.3	Security bij hergebruik of afvoer werkplekapparatuur	26
10.4	Electronics Watch.....	26
11	Einde overeenkomst	27



1 Werkplekapparatuur

1. Inschrijver dient een volledig assortiment aan werkplekapparatuur en daaraan verbonden dienstverlening zoals genoemd in de scope van de aanbesteding, te kunnen leveren. Het assortiment wordt onderverdeeld in de volgende onderdelen:

1.1 Standaard werkplekapparatuur

Dit is werkplekapparatuur die nader gespecificeerd is in de paragrafen 1.4 t/m 1.8. Dit betreft de standaard laptops, beeldschermen en fat clients.

1.2 Randapparatuur en accessoires

Dit betreft de levering van kabels, laptoptassen/sleeves, USB-C hub, muis, toetsenbord, etc. De eisen voor randapparatuur en accessoires zijn opgenomen in paragraaf 1.11.

1.3 Speciale werkplekapparatuur

Dit is standaard werkplekapparatuur met afwijkende configuraties. Te denken valt aan diverse soorten laptops, tablets, beeldschermen en fat clients etc. De eisen voor specials zijn opgenomen in paragraaf 1.9 en 1.10.

Standaardwerkplekapparatuur, specials en randapparatuur en accessoires worden gezamenlijk werkplekapparatuur genoemd.



1.4 Algemene eisen en specificaties werkplekapparatuur

2. De te leveren werkplekapparatuur dient volledig compatibel te zijn met de ICT omgeving van opdrachtgever. De werkplekapparatuur dient met de actuele versie van Microsoft Windows of logische opvolger geleverd te worden, en dient probleemloos te kunnen werken in en met het netwerk van opdrachtgever.
3. Randapparatuur en componenten dienen optimaal aan te sluiten op het meegeleverde besturingssysteem.
4. Inschrijver dient bij het aanbieden van werkplekapparatuur zoveel mogelijk gebruik te maken van werkplekapparatuur van gelijk fabrikaat en vergelijkbare modellenreeks.
5. Inschrijver dient werkplekapparatuur aan te bieden uit de zakelijke markt. Op deze manier wordt er rekening mee gehouden dat werkplekapparatuur langer leverbaar is om te voorkomen dat er meerdere modellen beheerd dienen te worden.
6. De aangeboden werkplekapparatuur dient aantoonbaar nieuw te zijn.
7. Inschrijver garandeert dat componenten en onderdelen van de hardware ook door derden geleverd kunnen worden zodat bij eventuele (tussentijdse) ontbinding van de raamovereenkomst derden reparaties en/of na-leveringen kunnen verrichten en opdrachtgever niet afhankelijk is van slechts één inschrijver/dienstverlener.
8. De fat clients, inclusief toetsenbord en muis alsmede de beeldschermen dienen een gemeenschappelijke neutrale kleurstelling te hebben.
9. Inschrijver draagt zorg voor virusvrije oplevering van werkplekapparatuur en systeemprogrammatuur.
10. De RoHS-richtlijnen zijn van toepassing.
11. Inschrijver dient in staat te zijn de werkplekapparatuur tot minimaal drie jaar na de laatste levering te kunnen herstellen.
12. Inschrijver garandeert dat onderdelen (originele danwel voor 100% compatibel), voor geleverde apparatuur tot minimaal drie jaar na de laatste levering beschikbaar blijven.
13. De door inschrijver aangeboden werkplekapparatuur dient te worden opgeleverd als een werkend geheel.
14. De door inschrijver aangeboden werkplekapparatuur dient te voldoen aan de CE-markering.
15. De werkplekapparatuur mag geen apparatuur en/of technische installaties, geplaatst in de naaste omgeving van het computersysteem, beïnvloeden.

1.5 Algemene eisen en specificaties voor standaard werkplekapparatuur

16. Inschrijver zal uiterlijk drie maanden voor de bijvoorbeeld bij end of life in gezamenlijkheid met opdrachtgever een nieuw model voor de standaard werkplekapparatuur vaststellen.
17. Er wordt uitgegaan van regelmatige bestellingen van standaard werkplekapparatuur, waarbij inschrijver in staat dient te zijn zowel enkele stuks als grote aantallen te leveren.
18. Van de standaard werkplekapparatuur dienen de laptop en de fat client van het merk HP of Dell te zijn.



1.6 Standaard laptops specificatie

Alle te leveren standaard 13 inch laptops dienen aan de volgende minimale specificaties te voldoen:

Onderdeel	Gestelde minimum specificatie:
Formaat	14 inch
Beeldverhouding	16:10
Scherm	Mat touchscreen voldoet aan EN/IEC 62262
Resolutie	WUXGA (1920x1200)
Processor	Een processor die een Passmark CPU score heeft van minimaal 17000 op de lijst van die beschikbaar is op: PassMark - CPU Benchmarks - CPU Mega Page - Detailed List of Benchmarked CPUs De CPU-benchmark zal onderdeel zijn van de acceptatietests
	Minimaal 4 fysieke Cores
Videokaart	Ondersteunt resoluties van 1920 x 1080P tot 4K via HDMI
Hoeveel videokaarten	Maximaal 1
	Minimaal Intel UHD Graphics for 10th gen of AMD Vega 6 Een videokaart die een Passmark GPU score heeft van minimaal 2600 op de lijst van die beschikbaar is op: https://www.videocardbenchmark.net/gpu_list.php
Werkgeheugen	Minimaal 32 GB
	Minimaal 5600MT/s
	Minimaal DDR5
SSD	Opslagcapaciteit: Minimaal 240GB en m2 NVME
Poorten	Minimaal: 2x USB 3.1, 2x USB C en 1x HDMI 2.1 (full Size)
Webcam	Geïntegreerd, minimaal 1080P en Windows Hello for Business Ready
Microfoon	Geïntegreerd
Muis	Touchpad geïntegreerd, moet uit te schakelen zijn Zowel linkshandig als rechtshandig bruikbaar
Wireless	802.11.AX
Protected Access	802.1X WPA3 EAP-Methode: PEAP Phase 2 authentication: MSCHAPV2
Bluetooth	V2.0 of hoger
Audio	Geluidskaart geïntegreerd
Speakers	Geïntegreerd
Toetsenbord	Standaard US international QWERTY-toetsenbord Voorzien van EURO-teken
TPM 2.0	Moet aanwezig zijn
Diefstal preventie	Security nano Slot ingang
Behuizing	Het apparaat is degelijk, stootvast, voldoet aan MIL-STD 810G standaard
Gewicht	Maximaal 1.5 KG
Adapter	Adapter moet voorzien van USB-C en minimaal 65 watt
Batterijduur	Minimaal 10 uur bij normaal gebruik



Toegang techniek	Vingerprint en camera is nauwkeurig, gecertificeerd om te werken met Windows Hello for business
USB-C Hub	Werkt met de USB-C hub
Licentie	Microsoft Windows 11 Pro OEM-licentie of hoger, W11 versie mag maximaal 1 versie achterlopen. Software van de fabrikant eraf halen
Geluidsproductie	Het totale systeemgeluid met volledig belasting is lager dan 45dB gemeten volgens ISO 9296
Kwaliteit	NEN 9001
Drivers	Drivers Windows 11, Windows Hardware Compatibility List gecertificeerd
BIOS	Beschikt op het moment vanuit de fabriek over de meest up-to-date versie van de bios
	Bios moet remote met een wachtwoord beveiligd kunnen worden, ook indien er geen wachtwoord aanwezig is
	Uefi en Secure Boot moet zijn ingeschakeld
	Primair moet er van nvme opgestart worden; andere boot devices zijn te beveiligen met een wachtwoord, opdat de gebruiker niet instaat is om van eigen boot-devices te starten
	Bios instellingen is remote configureerbaar vanuit alle ondersteunde besturingssystemen

Alle te leveren standaard 15 inch laptops dienen aan de volgende minimale specificaties te voldoen:

Onderdeel	Gestelde minimum specificatie:
Beeldscherm	16 inch
Beeldverhouding	16:10
Scherm	Mat touchscreen voldoet aan EN/IEC 62262
Resolutie	WUXGA (1920x1200)
Processor	Een processor die een Passmark CPU score heeft van minimaal 17000 op de lijst van die beschikbaar is op: PassMark - CPU Benchmarks - CPU Mega Page - Detailed List of Benchmarked CPUs De CPU-benchmark zal onderdeel zijn van de acceptatietests
	Minimaal 4 fysieke Cores
Videokaart	Ondersteunt resoluties van 1920 x 1080P tot 4K via HDMI
Hoeveel videokaarten	Maximaal 1
	Minimaal Intel UHD Graphics for 10th gen of AMD Vega 6 Een videokaart die een Passmark GPU score heeft van minimaal 2600 op de lijst van die beschikbaar is op: https://www.videocardbenchmark.net/gpu_list.php
Werkgeheugen	Minimaal 32 GB
	Minimaal 5600MT/s
	Minimaal DDR5
SSD	Opslagcapaciteit: Minimaal 240GB en m2 NVME
Poorten	Minimaal: 2x USB 3.1, 2x USB C en 1x HDMI 2.1 (full Size)
Webcam	Geïntegreerd, minimaal 1080p
Microfoon	Geïntegreerd
Muis	Touchpad geïntegreerd, moet uit te schakelen zijn Zowel linkshandig als rechtshandig bruikbaar
Wireless	802.11.AX



Protected Access	802.1X WPA3 EAP-Methode: PEAP Phase 2 authentication: MSCHAPV2
Bluetooth	V5.2 of hoger
Audio	Geluidskaart geïntegreerd
Speakers	Geïntegreerd
Toetsenbord	Standaard US international QWERTY-toetsenbord Voorzien van EURO-teken, numpad
TPM 2.0	Moet aanwezig zijn
Diefstal preventie	Security nano Slot ingang
Behuizing	Het apparaat is degelijk, stootvast, voldoet aan MIL-STD 810G standaard
Gewicht	Maximaal 2 KG
Touchscreen	Is nauwkeurig, voldoet aan EN/IEC 62262
Batterijduur	Minimaal 10 uur bij normaal gebruik
Vingerprintscanner	Is nauwkeurig en gecertificeerd om te werken met Windows Hello for business
USB-C Hub	Werkt met de USB-C hub
Licentie	Microsoft Windows 11 Pro OEM-licentie of hoger, W10 versie mag maximaal 1 versie achterlopen. Software van de fabrikant eraf halen
Geluidsproductie	Het totale systeemgeluid met volledig belasting is lager dan 45dB gemeten volgens ISO 9296
Kwaliteit	NEN 9001
Drivers	Drivers Windows 11, Windows Hardware Compatibility List gecertificeerd
BIOS	Beschikt op het moment vanuit de fabriek over de meest up-to-date versie van de bios
	Bios moet remote met een wachtwoord beveiligd kunnen worden, ook indien er geen wachtwoord aanwezig is
	Uefi en Secure Boot moet zijn ingeschakeld
	Primair moet er van SSD opgestart worden; andere boot devices zijn te beveiligen met een wachtwoord, opdat de gebruiker niet instaat is om van eigen boot-devices te starten
	Bios instellingen is remote configureerbaar vanuit alle ondersteunde besturingssystemen



1.7 Standaard beeldscherm specificatie

Alle te leveren standaard beeldschermen dienen aan de volgende minimale specificaties te voldoen:

Onderdeel	Gestelde minimum specificatie:
Beeldscherm Formaat	23,8" IPS paneel
Resolutie	2560 x 1440P
Certificering	Blauwlichtreductie Certificering
Beeldverhouding	16:9
Anti reflectie	matte anti-reflectiecoating
Energie verbruik	• Bij normaal gebruik maximaal 25 Watt • In standby maximaal 1,5 Watt • Powermanagement onboard • Energielabel: A
Instelbaarheid hoogte	Minimaal 13 cm
Kantelbaar	Minimaal -5 graden tot +15 graden instelbaar
Contrast verhouding	Minimaal 1000:1
Helderheid	250 cd/m2
Arbo	NEN-ISO 9241-307-klasse 1
Kijkhoek	Horizontaal: 160° (minimaal) Verticaal: 160°
Verstelbaarheid	De verstelbaarheid mag niet negatief beïnvloed worden door het gewicht van kabels. Het moet mogelijk zijn het beeldscherm op de hoogste stand te houden zonder dat kabels het scherm naar beneden trekken.
Aansluiting	Minimaal 1 USB-C In, 1 Display Port In, Display Poort Uit voor Daisy Chain functie en 1 HDMI poort In
Aansluitkabel	Digitale aansluitkabel meeleveren, kabel dient degelijk en aan - een- stuk te zijn, dus zonder verloop connectoren
Stralingsnorm	MPR II / ISO 9241-3 / TCO4
Voeding	Geïntegreerd in de monitor met Power Delivery functie via USB-C van minstens 125 Watt
Asset tag	Voorzien van label conform eisen gesteld in hoofdstuk 9 van dit PvE
Response tijd	Maximaal 7 MS
Defecte pixels	Voor alle te leveren beeldschermen geldt; het maximale aantal defecte pixels zoals vermeld in Klasse II van de ISO-norm 13406-2
Diefstal beveiliging	Monitor moet met een beveiligingskabel aan de desktop-behuizing bevestigd worden (optioneel)
Ergonomische eisen	Ergonomische eisen voor kantoorarbeid met beeldschermen. De beeldschermen moeten voldoen aan de ISO 9241 i.v.m. de leesbaarheid. Daarnaast moet het beeldscherm nog kantelbaar en in hoogte verstelbaar zijn

1.8 Software licentie

19. De te leveren standaard werkplekapparatuur dienen van een Windows 11 Pro OEM licentie voorzien te zijn of van de op dat moment geldende opvolger.
20. Inbegrepen in de prijs van de standaard werkplekapparatuur van de fat clients en de laptops is de Windows 11 Pro OEM licentie.
21. Voor fat clients en laptops geldt dat een minimale Microsoft 11 Pro OEM licentie voldoende is, omdat de opdrachtgever de Microsoft Campusovereenkomst Productgroep "Microsoft



Basispakket, campuslicentie” met SURF B.V. heeft afgesloten, die een upgrade naar Microsoft Windows Enterprise garandeert.

1.9 Specials werkplekapparatuur

22. Inschrijver dient in staat te zijn de in de markt gangbare A-merken te kunnen leveren (bijvoorbeeld HP, Dell, Lenovo, Microsoft, Apple).
23. De te leveren specials werkplekapparatuur dienen van een Windows 11 Pro OEM licentie voorzien te worden of van de op dat moment geldende opvolger.

1.10 Tablets

24. Inschrijver levert naast het standaard assortiment ook tablets. De tablets zijn zo veel mogelijk gestandaardiseerd. Deze tablets worden met en zonder toetsenbord geleverd.
25. Inschrijver dient in staat te zijn de in de markt gangbare A-merken te kunnen leveren (bijvoorbeeld Apple iPad, Microsoft Surface).

1.11 Randapparatuur en accessoires

26. De inschrijver dient in staat te zijn om randapparatuur en accessoires te kunnen leveren. Onder randapparatuur en accessoires wordt o.a. verstaan: kabels, laptoptassen/sleeves, USB-C hub, muis, toetsenbord etc.
27. Inschrijver dient een breed spectrum van merken en types van randapparatuur en accessoires, die binnen de scope vallen, te kunnen leveren tegen goede, marktconforme voorwaarden. Voor definitie van marktconform zie paragraaf 8.1.

1.12 Testen

28. De standaard werkplekapparatuur die wordt aangeboden zal in samenwerking met inschrijver worden vastgesteld. De apparatuur wordt voorafgaand aan opname in het assortiment getest door een team van opdrachtgever. Dit team beoordeelt nieuwe hardware op aspecten als techniek, duurzaamheid en functionaliteit.
29. Inschrijver dient in staat te zijn een exemplaar binnen 15 werkdagen als demo model te leveren. Dit exemplaar dient grotendeels identiek aan het aangeboden model te zijn.



2 Dienstverlening

30. Inschrijver dient de bestelde werkplekapparatuur geheel compleet (inclusief eventuele aanvullende accessoires zoals bijvoorbeeld extra geheugen, videokaart) uit te leveren. Hiervoor worden geen extra kosten door inschrijver in rekening gebracht.
31. Inschrijver dient accessoires, die bij een special zijn besteld, te plaatsen in het betreffende apparaat (bijvoorbeeld extra geheugen of videokaart). Dit dient te gebeuren zonder gevolgen voor de garantie op de werkplekapparatuur en zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen.



3 Bestelproces

3.1 Digitale productencatalogus

32. Inschrijver dient een productcatalogus beschikbaar te stellen als integraal onderdeel van de bestelfunctionaliteit van een online bestelportal.
33. Inschrijver dient deze digitale productcatalogus te leveren met een nader door opdrachtgever te bepalen inhoud en assortiment.
34. De productcatalogus dient uiterlijk op de startdatum van de overeenkomst beschikbaar te worden gesteld op de online bestelportal van inschrijver. Als er een nieuw product wordt vastgesteld, dient deze binnen twee werkdagen op de online bestelportal geplaatst te zijn.
35. Inschrijver draagt er zorg voor dat op de bestelportal altijd de actuele prijzen worden getoond op basis van het overeengekomen prijsmodel.
36. De digitale productcatalogus van inschrijver bevat ten minste actuele prijsinformatie, levertijd, een fotografische afbeelding per artikel(groep), een uniek artikelnummer en een artikelomschrijving van de productgroep uit het basispakket.

3.2 Online bestelportal inschrijver

37. Opdrachtgever maakt voor het bestellen van producten en/of diensten gebruik van het AFAS P2P systeem. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het gebruik van een dergelijk systeem voor het verwerken van opdrachten.
38. De online bestelomgeving van de leverancier dient middels een OCI-koppeling met het AFAS P2P systeem van de Hanze te kunnen worden gekoppeld. Voor meer informatie en AFAS specifieke eisen over OCI-koppelingen en AFAS zie volgende link naar AFAS. [Inkoopaanvraag via eigen OCI-koppeling inrichten \(Profit-definitie\) - AFAS Help Center](#)
39. De inschrijver dient opdrachtverstrekking via XML te kunnen verwerken.
40. De volgende gegevens dienen verwerkt te kunnen worden:
 - Kopgegevens
 - Ordernummer
 - Orderdatum
 - Topdesk/referentienummer
 - Factuuradres
 - Email van factuuradres
 - Afleveradres
 - Naam van besteller
 - E-mailadres van besteller
 - Telefoonnummer van besteller
 - Afdelingsnaam van besteller
 - Opmerkingen
 - Regelgegevens
 - Artikelgegevens (omschrijving, artikelnummer, aantal, bedrag)
41. Indien het XML schema van AFAS bovenstaande velden (nog) niet ondersteunt, dienen de gegevens via PDF opdrachtverstrekking verwerkt te kunnen worden.
42. Inschrijver dient voor de bestelopdrachten een online bestelomgeving (webportal) aan te bieden waarmee bestellers van opdrachtgever de gelegenheid hebben om producten te kunnen bestellen.
43. In de online bestelomgeving van de leverancier dient uitsluitend het assortiment zoals aangegeven in de scope van de aanbesteding te worden getoond met de voor opdrachtgever overeengekomen nettoprijzen in de valuta EURO en van toepassing zijnde condities.



44. Het dient mogelijk te zijn om gedurende de looptijd van het contract het assortiment op onderdelen te wijzigen of te actualiseren zodat bestellers altijd over het meest actuele aanbod beschikken.
45. De server voor de OCI-webshop koppeling moet in aanmerkingen komen voor de 'allowlist' van AFAS.
46. De inschrijver dient de mogelijkheid tot het testen van het gehele inkoopproces via de OCI-koppeling met AFAS beschikbaar te stellen.

3.3 Communicatie na bestelopdracht

47. Inschrijver dient in staat te zijn tussentijdse communicatie over de bestelling (zoals verwachte levertijden van artikelen) te richten aan het E-mailadres van de besteller zoals opgegeven in de opdrachtverstrekking of dit online in de bestelportal te updaten, waarbij besteller een geautomatiseerd bericht ontvangt van de wijziging.
48. Inschrijver dient binnen één werkdag na ontvangst van bestelling van opdrachtgever via e-mail een orderbevestiging in PDF te sturen. Op elke orderbevestiging dienen minimaal de volgende gegevens te worden vermeld:
 - ordernummer;
 - naam en contactgegevens besteller;
 - contactpersoon bij aflevering;
 - indien van toepassing: referentie naar offerte/offertedatum;
 - geplande datum/ weeknummer van levering;
 - afleveradres;
 - artikelgegevens met aantallen;
 - prijs per artikel (bruto en netto);
 - totaalbedrag van de opdracht (bruto en netto).

3.4 Levering

49. Inschrijver dient de bestelling af te leveren op het opgegeven afleveradres in de opdrachtverstrekking.
50. Op de buitenkant van de verpakking dient op het adreslabel ook het ordernummer van de Hanze vermeld te worden.
51. Inschrijver verplicht zich elke levering van goederen te voorzien van een pakbon, met daarop ten minste vermeld:
 - ordernummer;
 - naam van de besteller;
 - afdelingsnaam van de besteller;
 - pakbonnummer;
 - pakbondatum;
 - aanvullende opmerkingen (indien bij opdrachtverstrekking gegeven);
 - artikelomschrijving;
 - per artikel: aantal totaal besteld, aantal reeds geleverd, aantal backorder, aantal geleverd.

3.5 Facturatie

52. De factuur dient in de bestandsformaten UBL 2.1/2.0 en PDF als bijlage via een mailbericht aan facturen@org.hanze.nl worden verzonden.
53. Facturen zullen door de HG uiterlijk binnen 30 dagen na de factuurdatum worden betaald.
54. Op elke factuur dienen de volgende gegevens te worden vermeld:
 - ordernummer



- financiële dimensie: org.eenheid-team-activiteit-(locatie);
 - referentie naar contractnummer;
 - NAW-gegevens Inschrijver;
 - contactpersoon Inschrijver;
 - factuuradres;
 - naam besteller;
 - originele factuur, geen kopie;
 - factuurnummer;
 - factuurdatum;
 - omschrijving geleverde prestatie;
 - aantal en eenheid geleverde prestatie;
 - het verschuldigde BTW-bedrag en het bruto factuurbedrag;
 - inschrijfnummer KvK (bij privaatrechtelijke instellingen);
 - BTW-nummer.
55. De vereisten voor BTW-bedrag afronden moeten voldoen aan de richtlijnen van de Belastingdienst.
56. Inschrijver dient bij creditfacturen aan te geven voor welk origineel factuurnummer en inkoopordernummer de creditfactuur is.
57. Facturen voor vooruitbetalingen en automatische incasso's zullen niet worden geaccepteerd.



4 Personeel en communicatie

58. Inschrijver zal voor het uitvoeren van de werkzaamheden slechts betrouwbaar en vakbekwaam personeel inzetten.
59. De medewerkers van inschrijver beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en de Engelse taal in woord. Alle op te leveren documenten/rapportages/verklaringen/verslagen en dergelijke zijn gesteld in de Nederlandse taal.
60. Alle medewerkers van inschrijver dienen zich te allen tijde volgens wettelijke eisen te kunnen legitimeren.
61. Opdrachtgever eist van inschrijver dat medewerkers van inschrijver die werkzaamheden verrichten bij opdrachtgever een Verklaring omtrent Gedrag kunnen overleggen.
62. Tevens verwacht opdrachtgever dat inschrijver een integriteitscode voor medewerkers die werkzaamheden bij opdrachtgever uitvoeren hanteert welke overeenkomt met de code welke bij opdrachtgever wordt gehanteerd.
63. Inschrijver zorgt ervoor dat medewerkers die operationele werkzaamheden verrichten in de gebouwen van opdrachtgever in herkenbare en representatieve herkenbare (bedrijfs)kleding van inschrijver werkzaam zijn en, indien van toepassing, vereiste beschermingsmiddelen dragen. Kosten van deze middelen zijn voor inschrijver.
64. Medewerkers van inschrijver dienen aantoonbaar geschoold te zijn op de uitvoering van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze overeenkomst voor werkplekapparatuur, bijvoorbeeld op het gebied van relevante vigerende wet- & regelgeving en technische aspecten rondom de apparatuur. Opleiding en training van de medewerkers van inschrijver is volledig de verantwoordelijkheid van inschrijver. De kosten komen voor rekening van inschrijver.
65. Opdrachtgever verlangt dat alle informatie die, bedoeld of onbedoeld, ter kennis komt van inschrijver of het personeel van inschrijver, dat vertrouwelijk is of waarvan zij het vertrouwelijke karakter behoort te begrijpen, strikt vertrouwelijk wordt behandeld.
66. Inschrijver onthoudt zich van het delen van kennis en gegevens zoals bedoeld in voorgaande met medewerkers van het bedrijf van opdrachtgever, dan wel met medewerkers van de rechtspersoon waar het bedrijf van opdrachtgever deel van uitmaakt, dan wel met derden, teneinde, dan wel met als gevolg, dat de vrije mededinging wordt verstoord tussen partijen die dingen naar of inschrijven op aanvragen tot de levering van producten of diensten aan de Hanzehogeschool.
67. De opdrachtnemer is bereid tot het sluiten van de verwerkersovereenkomst van de Hanze (bijlage 6).

4.1 Communicatie

68. Er dient regelmatig afstemming te zijn tussen opdrachtgever en inschrijver over de geleverde dienstverlening. De volgende overlegstructuren zijn van toepassing:
 - Het strategisch overleg zal jaarlijks plaatsvinden. Tijdens dit overleg worden het contract en de KPI's besproken. Hierbij zijn aanwezig de contracteigenaar en de overige strategische contactpersonen van opdrachtgever, evenals de contracteigenaar en contractmanager van Opdrachtnemer.
69. Het tactisch overleg zal minimaal een maal per kwartaal plaatsvinden tussen de contractverantwoordelijke van de HG en een accountmanager van inschrijver. Tijdens dit overleg zullen de geleverde prestaties geëvalueerd worden en de managementrapportage (zie 4.5) besproken.
 - Daarnaast zal er regelmatig op uitvoerend niveau contact zijn tussen medewerkers van de Hanze en de afdeling inkoop en bestellingen van inschrijver.



70. Inschrijver die gecontracteerd wordt dient een escalatieprocedure voor te stellen bij de start van de werkzaamheden. Opdrachtgever dient hiermee in te stemmen. Het voorstel omvat in ieder geval de volgende punten:
- mandatering;
 - wijze van terugkoppeling;
 - frequentie van terugkoppeling;
 - niet nakomen servicelevels.
71. Inschrijver zorgt voor een centraal aanspreekpunt voor de HG met een vast contactpersoon. Het aanspreekpunt is bereikbaar via email en telefoon. De contactpersoon is op de hoogte van de geldende contractafspraken, heeft een proactieve houding en is goed telefonisch en per email bereikbaar (in elk geval op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur).
72. Inschrijver dient opdrachtgever tijdig te informeren bij het eventueel vervangen van de contactpersoon.

4.2 Klachten

73. Inschrijver dient voor vragen en klachten van opdrachtgever één telefoonnummer en e-mailadres beschikbaar te stellen. Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur dient het telefoonnummer bereikbaar te zijn.
74. Inschrijver accepteert alleen klachten omtrent de levering van werkplekapparatuur of de dienstverlening door geautoriseerde personen van opdrachtgever.
75. Binnen acht kantooruren na melding van de klacht dient inschrijver inhoudelijk te reageren op de klacht, waarbij een redelijke termijn wordt aangegeven waarbinnen de klacht dient te worden opgelost. Vervolgens dient binnen vijf werkdagen na de melding van de klacht de inschrijver een schriftelijke reactie te geven op de klacht met daarin opgenomen de correctieve en preventieve (genomen) maatregel(en) die worden/zijn genomen naar aanleiding van de klacht. Opdrachtnemer heeft een proactieve houding ten opzichte van het voorkomen van klachten.

4.3 Vendorrating

76. De afgesproken dienstverlening wordt vastgelegd in een Service Level Agreement volgens de model SLA (bijlage 9).
77. Inschrijver conformeert zich aan de in bijlage 9 opgenomen KPI's. Aan de hand van de gestelde KPI's wordt inschrijver beoordeeld. Inschrijver en opdrachtgever kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst KPI's toevoegen.

4.4 Advies

78. Inschrijver dient opdrachtgever te informeren, adviseren en ondersteunen bij het volgen van trends en ontwikkelingen die bijdragen tot een verbetering van de bedrijfsprocessen betreffende de aanschaf van werkplekapparatuur.

4.5 Managementrapportage

79. Inschrijver verzorgt per kwartaal voor opdrachtgever een digitale managementrapportage waarin onder andere de volgende gegevens opgenomen zijn:
- Overzicht van afname op bestellerniveau, per productgroep.
80. Overzicht storingsafhandelingen (reparatie) (zie 6.1).
- Klachtenrapportage (overzicht aantal klachten + afhandeling)
81. Gemiddelde levertijd per productgroep
82. Openstaande orders met verwachte levertijd
- Wijzigingen in assortiment.
 - Rapportage over de KPI's.



- Totaaloverzicht van uitgaven gesorteerd op standaard werkplekapparatuur, specials en randapparatuur en accessoires.



5 Logistiek en leveringen

- 83. Opdrachtgever kan in batches standaard werkplekapparatuur bij inschrijver bestellen.
- 84. Inschrijver zal deze batches maximaal drie maanden kosteloos op voorraad houden.
- 85. Opdrachtgever zal deze batches in één (1) keer of in delen afnemen.
- 86. Het initiatief voor afnemen van de deelbatches ligt altijd bij opdrachtgever.
- 87. Deelbatches dienen maximaal vijf dagen na afroep te worden geleverd.
- 88. Deelbatches worden op verzoek van opdrachtgever op pallets of in rolcontainers, in of zonder verpakking geleverd.
- 89. Facturering vindt plaats op het moment dat (deel)batches door inschrijver aan opdrachtgever door afroep zijn geleverd.

5.1 Afwijkingen in levertijd

- 90. Afwijkingen in levertijden zijn slechts toegestaan in bijzondere situaties na overleg en toestemming van opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt of sprake is van een bijzondere situatie.

5.2 Levertijd

- 91. Bestelde standaard werkplekapparatuur tot aan 50 stuks dient in 90% van de gevallen binnen vijf werkdagen bij opdrachtgever afgeleverd te zijn. Indien nodig legt inschrijver hiervoor een voorraad aan (op risico en kosten van inschrijver).
- 92. Bestelde standaard werkplekapparatuur vanaf 50 stuks dient in 90% van de gevallen binnen dertig werkdagen bij opdrachtgever afgeleverd te zijn.
- 93. Het tijdstip van de daadwerkelijke aflevering op locatie van opdrachtgever van de bestelde standaard werkplekapparatuur wordt overeengekomen met de contractbeheerder van opdrachtgever.
- 94. Inschrijver dient de gevraagde speciale werkplekapparatuur in 90% van de gevallen binnen 20 werkdagen te kunnen leveren. De overige 10% dient binnen 30 (20 + 10) werkdagen alsnog geleverd te worden.
- 95. Indien een gevraagde special niet of niet binnen 30 werkdagen kan worden geleverd dan staat het opdrachtgever vrij om dit product elders af te nemen.
- 96. Inschrijver dient randapparatuur en/of accessoires in 90% van de gevallen binnen 10 werkdagen te leveren. Indien inschrijver randapparatuur en/of accessoires niet of niet binnen 10 werkdagen levert dan staat het opdrachtgever vrij om dit product elders af te nemen.

5.3 Bezorgadres

- 97. Er wordt in principe één bezorgadres (Zernikeplein 11, Groningen) gehanteerd voor de fysieke afleveringen. Het is mogelijk dat bij een bestelopdracht een andere locatie of andere plaats in het gebouw wordt opgegeven. In die situatie dient de werkplekapparatuur, zonder extra kosten, op de aangegeven locatie (Groningen, Amsterdam, Leeuwarden of Assen) te worden geleverd.
- 98. Werkplekapparatuur dient te worden afgeleverd op de door opdrachtgever aangegeven plaats in het gebouw. In de regel is dit de plaats van de goederenontvangst.

5.4 Uitlevering

- 99. Serienummers: direct na de uitlevering van fat clients, beeldschermen en laptops dient inschrijver een CSV bestand met de volgende velden per mail aan fieldservice@org.hanze.nl te leveren:
 - Serienummer (bijv. HUB441058X). Mac adres indien aanwezig.
 - Aanschafdatum (de datum van de bestelopdracht) en afleverdatum.



100. Bij elke levering van goederen dient een pakbon getekend te worden door opdrachtgever voor ontvangst. Deze wil opdrachtgever digitaal in de bestelportal ontvangen.

5.5 Leveringsbetrouwbaarheid

101. Leveringsbetrouwbaarheid is van groot belang voor opdrachtgever. Onder leveringsbetrouwbaarheid wordt verstaan de mate waarin de leveringen:
- Op de afgesproken leverdatum geleverd zijn.
 - In de afgesproken hoeveelheid geleverd zijn.
 - Op het afgesproken leveradres geleverd zijn.
 - Voorzien zijn van de afgesproken documenten.
 - Voorzien zijn van de afgesproken markeringen.
102. Levering dient conform specificaties te zijn.
103. Correct werkend geleverd zijn (minimale DOA, Dead On Arrival).



6 Storing en reparatie

6.1 Storingsafhandeling

104. Indien van toepassing dient opdrachtnemer wekelijks bij opdrachtgever langs te komen voor het ophalen en afleveren van defecte en gerepareerde apparatuur.
105. Inschrijver dient een systeem voor storingsafhandelingen te hebben. Het systeem voor storingsafhandelingen dient de volgende mogelijkheden te bieden:
- Het melden van storingen kan geschieden per e-mail naar één e-mailadres.
 - Inschrijver verstuurt wekelijks een actuele storing/statusrapportage van laptops, beeldschermen en fat clients.
 - Alle aangemelde storingen van die week.
 - Alle afgehandelde storingen van die week.
 - Alle aangemelde onafgehandelde storingen.
 - Per storingsmelding dient de datum geregistreerd te worden.
 - Per kwartaal een managementsamenvatting van alle bovengenoemde punten (zie tevens 4.5).

6.2 Helpdesk

106. Inschrijver dient te beschikken over een eigen helpdesk, die voor opdrachtgever minimaal bereikbaar dient te zijn op werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur.

6.3 Storingsafhandeling binnen garantie

107. De garantieperiode is drie jaar (on-site); de garantie omvat eveneens voorrijkosten, arbeidskosten, materiaalkosten, onderzoekskosten en overige kosten. De ingangsdatum van de garantie gaat in op moment van fysieke levering en acceptatie van werkplekapparatuur op overeengekomen locatie van opdrachtgever.
108. Alle door inschrijver geleverde werkplekapparatuur, waarbij binnen drie jaar na levering blijkt dat in het gebruik sprake is van verstoringen van het normaal functioneren (bijvoorbeeld naar aanleiding van materiaal- en/of fabricagefouten) dienen voor rekening van inschrijver, na eerste aanzegging van opdrachtgever, binnen vijftien werkdagen gerepareerd of vervangen te worden. Deze werkplekapparatuur dient weer afgeleverd te worden op locatie van opdrachtgever. Alle hieruit voort komende kosten zijn voor rekening van inschrijver.
109. Defecte werkplekapparatuur kan doormiddel van een op te vragen RMA-code (Return Material Authorization) aangemeld worden bij inschrijver.
110. De tablets en accessoires hebben een garantie van minimaal één jaar.

6.4 Garantieafhandeling van reeds aanwezige apparatuur.

111. Inschrijver is verantwoordelijk voor de garantieafhandeling van reeds aanwezige apparatuur die is aangeschaft tijdens de periode voorafgaand aan deze aanbesteding.

6.5 Storingsafhandeling buiten garantie

112. Opdrachtgever zal per geval een offerte opvragen. Opdrachtgever zal op basis van deze offerte beslissen een storing wel of niet af te handelen.

6.6 Dead On Arrival

113. Werkplekapparatuur, die binnen een maand na levering gebreken vertoont valt onder de zogenaamde DOA (Dead On Arrival)-regeling en zal doormiddel van een op te vragen RMA-code (Return Material Authorization) door inschrijver geheel voor zijn rekening binnen twee werkdagen kosteloos worden vervangen. Hierbij krijgt opdrachtgever, als hij dit wenst, de gelegenheid de gegevens over te zetten van het defecte naar het nieuwe systeem.



6.7 Proactieve vervanging

114. Indien blijkt dat (een gedeelte van) de geleverde werkplekapparatuur door toedoen van fabricagefouten en/of andere niet aanwijsbare redenen een onacceptabel uitvalpercentage van meer dan vijf procent per jaar heeft, verplicht inschrijver zich, dit op te nemen met de fabrikant. Vervolgens dient inschrijver (in overleg met opdrachtgever) kosteloos minimaal functionele en kwalitatief gelijkwaardige vervangende werkplekapparatuur te leveren of de geconstateerde gebreken op voor opdrachtgever aanvaardbare wijze, al dan niet in samenwerking met de fabrikant op te heffen en deze op locatie van opdrachtgever kosteloos te installeren.

6.8 Technische ondersteuning ter plaatse

115. Het geven van technische ondersteuning ter plaatse bij problemen die zich voordoen tijdens het plaatsten en installeren door inschrijver of opdrachtgever van de geleverde werkplekapparatuur c.q. het overzetten van programmatuur, dient binnen een termijn van een werkdag te worden gegeven.

6.9 Nazorg

116. Inschrijver is verantwoordelijk voor de nazorg. Dit betreft het verlenen van nazorg direct na de levering en tijdens de garantieperiode, waarbij onder nazorg onder meer wordt verstaan:
- Het adviseren in geval van fouten en/of gebreken.
 - Indien het systeem wordt gerepareerd, dient dat zodanig gerepareerd te worden dat opdrachtgever geen nieuwe image hoeft te ontwikkelen.
 - Inschrijver heeft de mogelijkheid om werkplekapparatuur kosteloos fysiek schoon te maken. Denk aan laptops die na gebruik weer ingezet dienen te worden.

7 Labelen

117. Inschrijver dient op beeldschermen, fat clients en laptops aan de voorzijde dan wel achterzijde een niet-verwijderbare tekst, met de volgende informatie, te plaatsen, inschrijver draagt zorg voor de labels:

- Voor fat cliënts geldt: “Hanze , PC uniek nummer en serienummer, door model nummer, QR-code”.
 - Voorbeeld: Hanze PC 12345, plaatsing op voorzijde.
- Voor beeldschermen geldt: “Hanze, MON uniek nummer en serienummer, QR-code”.
 - Voorbeeld: Hanze MON 12345, plaatsing op achterzijde.
- Voor laptops geldt: “Hanze, Laptop uniek nummer en serienummer, QR-code”.
 - Voorbeeld: Laptop 12345 serienummer, plaatsing op achterzijde.

118. Bovenstaand zijn drie voorbeelden van labels die inschrijver dient te kunnen leveren. Daarnaast is inschrijver in staat om op verzoek van opdrachtgever ook andere labels te kunnen leveren.

7.1 Volgnummering

119. De volgnummers van de labels dienen in overleg met opdrachtgever vastgesteld te worden. Inschrijver draagt zorg voor een unieke nummer reeks in overleg met opdrachtgever.

7.2 Voorbeeld label

120. De kleur van het label/asset is afhankelijk van de manier waarop het artikel besteld wordt. Wanneer een artikel voor uitlevering door informatisering besteld wordt met ondersteuning dan dient het label zwart te zijn. Wanneer een artikel als directe doorlevering door Informatisering/klant besteld wordt zonder ondersteuning dan dient het label zilver/grijs kleurig te zijn. Dit zal per object vastgesteld worden in overleg met opdrachtgever. Grootte is afhankelijk van de beschikbare ruimte van het betreffende object. Voorbeelden:

- Monitor:
Fysieke grootte: 52x15x1 mm (bxhxd)
Kleur: zwarte letters op witte achtergrond (mat)
- Fat client:
Fysieke grootte: 52x20x1 mm (bxhxd)
Kleur: zwarte letters op witte achtergrond
- Laptop:
Fysieke grootte: 52x20x1 mm (bxhxd)
Kleur: zwarte letters op witte achtergrond



(voorbeeld van de nieuwe asset tag. De rechter QR code is het serienummer en de linker QR code het laptopnummer)



8 Prijsbepaling

8.1 Prijzen/tarieven

121. De prijzen voor de standaardapparatuur werkplekapparatuur (Laptop en monitor) staan voor het eerste jaar van de overeenkomst vast. Deze vaste prijs geldt eveneens als er in het eerste jaar wordt overgestapt op een nieuw/opvolgend model.
122. De procentuele opslagen voor de standaard Randapparatuur en accessoires staan voor de gehele duur van de overeenkomst vast.
123. fDe procentuele kortingen en opslagen op de Speciale werkplekapparatuur staan voor de gehele duur van de overeenkomst vast.
124. Inschrijver levert de gevraagde producten en daaraan direct gerelateerde diensten tegen een door inschrijver aan te tonen marktconforme prijs. Op verzoek toont inschrijver de marktconformiteit aan.
125. Inschrijver gaat akkoord met de volgende definitie en toepassing van marktconformiteit: "Het verrichten van vooraf beschreven prestaties tegen een prijs- en kwaliteitsniveau in overeenstemming met de heersende economische principes en regels van de vrije markt (systeem van vraag en aanbod) in een min of meer vergelijkbare situatie." Onder vergelijkbare situatie verstaat opdrachtgever in ieder geval, identieke opdracht aantallen, identieke productspecificaties, vergelijkbare service en dienstverlening en mate van transparantie (open calculatie, onderliggende (inkoop) offertes hardware/diensten leverancier(s)).
126. Ter controle kan opdrachtgever steekproefsgewijs de prijs van de configuratie en dienst, controleren door het opvragen van vergelijkbare offertes bij andere marktpartijen. Indien de aangeboden prijs van inschrijver >8% hoger is dan de laagste aanbieding van hetzelfde product (merk, typenummer, configuratie) inclusief direct gerelateerde diensten onder de zelfde condities, zoals opgevraagd door opdrachtgever, is opdrachtgever vrij om voor de specifieke bestelling te gunnen aan de partij met de laagst geboden prijs.
127. Inschrijver doet proactief voor opdrachtgever relevante aanbiedingen op basis van inzage en kennis rondom de eisen en wensen van opdrachtgever, verkregen door regelmatig contact. Inschrijver attendeert opdrachtgever op aanbiedingen en kortingsregelingen. Hiermee wil opdrachtgever kunnen profiteren van tijdelijke kortingsacties van de diverse leveranciers, vaak speciaal georganiseerd voor de educatieve markt.
128. In overleg met opdrachtgever wordt in overeenstemming met paragraaf 1.3 periodiek een aantal standaard configuraties samengesteld.
129. Inschrijver geeft binnen vijf werkdagen een gespecificeerde offerte die in lijn is met de geoffreerde prijzen in de aanbesteding.
130. Alle opgegeven prijzen, zowel bij inschrijving als gedurende de contractperiode, dienen 'all-in' te zijn, inclusief alle bijkomende kosten, zoals labelingskosten, garantieafhandelingskosten, bezorgkosten, salariskosten, franco kosten, kosten van voorraadbeheer, overheadkosten, kosten van afvoer na einde levensduur apparatuur, afvoer van verpakkingsmaterialen, kosten van managementrapportages, gebruik online bestelportal, reis- en verblijfkosten en administratiekosten en inclusief BTW.



9 Offertes (nadere uitvragen)

131. Inschrijver dient offertes als PDF-bijlage in e-mail te kunnen versturen aan opdrachtgever indien opdrachtgever dit wenst.
132. Bij elke offerte wordt een open calculatie gevraagd zodat getoetst kan worden dat conform de aangeboden prijzen, kortingen en opslagen wordt geoffreerd.
133. De fabrikantspecifieke artikelnummers en/of partnummers dienen genoemd te worden op de offerte.
134. Daar waar artikelen worden aangeboden op basis van opslagen over inkooprijzen, dienen deze inkooprijzen opvraagbaar en controleerbaar te zijn.
135. De vermelde bedragen tijdens de looptijd aangeboden offertes dienen exclusief en inclusief btw te zijn met een gestanddoeningstermijn van minimaal 30 dagen.
136. Inschrijver geeft inzage indien gebruikt wordt gemaakt van standaard kortingsregelingen voor educatieve instellingen of speciale tijdelijke aanbiedingen.
137. Inschrijver dient binnen twee werkdagen te reageren op een offerteaanvraag.



10 Duurzaamheid

10.1 MVI-criteria

Inschrijver dient minimaal te voldoen aan de volgende gestelde minimumeisen uit de criteria van duurzaam inkopen op het gebied van ICT-hardware en mobiele apparatuur ontwikkeld door PIANOo (mVICriteria.nl). Indien de criteria van duurzaam inkopen worden bijgesteld gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, dient Inschrijver zich hieraan eveneens te conformeren.

1. Alle producten voldoen aan de meest recente Energy Star-normen voor energieprestaties. Zie hiervoor: www.eu-energystar.org <https://www.energystar.gov/>. Vanaf 15 oktober 2020 gelden voor computers de Energy Star normen versie 8.0 en vanaf 28 januari 2020 gelden voor monitoren versie 8.
2. De achtergrondverlichting van lcd-schermen mag geen kwik bevatten. Inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan. Producten met een ISO type I milieukeurmerk waarvan de eisen vergelijkbaar zijn aan de opgesomde criteria worden geacht te voldoen. Andere gepaste vormen van bewijs, zoals een gelijkwaardig keurmerkcertificaat, een technisch dossier van de fabrikant of een keuringsrapport van een erkende instantie, worden ook aanvaard.
3. Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g mogen geen vlam vertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend:
 - H350 (kan kanker veroorzaken);
 - H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken);
 - H360F (kan de vruchtbaarheid schaden);
 - H360D (kan het ongeboren kind schaden).

Inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan. Producten met een ISO type I milieukeurmerk waarvan de eisen vergelijkbaar zijn aan de opgesomde criteria worden geacht te voldoen. Andere gepaste vormen van bewijs, zoals een gelijkwaardig keurmerkcertificaat, een technisch dossier van de fabrikant of een keuringsrapport van een erkende instantie, worden ook aanvaard.

4. 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 inschrijver dit onderbouwd toelichten. Benodigde stapelsterkte, of gekoeld transport zijn twee voorbeelden van een onderbouwing die aangeeft dat bij kartonnen dozen een lager percentage gerecycled materiaal realiseerbaar is, om de nodige sterkte van de doos te waarborgen. Op verzoek van opdrachtgever is inschrijver verplicht de gebruikte verpakkingsmaterialen kosteloos te verwijderen en af te voeren. Opdrachtgever stelt geen opslagruimte ter beschikking.

10.2 Recycling en afvoer oude apparatuur

138. Het is aan opdrachtgever wanneer werkplekapparatuur als oud wordt bestempeld. Oude werkplekapparatuur dient door inschrijver zoveel mogelijk gerecycled te worden of op een verantwoorde wijze te worden afgevoerd en verwerkt te worden door inschrijver. Waarbij recycling de voorkeur naar uitgaat.



139. Recycling dient door aantoonbaar gecertificeerde bedrijven uitgevoerd worden. Aan de afvoer en recycling mogen voor opdrachtgever geen kosten verbonden zijn.
140. Het opnieuw inzetten van werkplekapparatuur is ook mogelijk indien inschrijver hiervoor een bestemming vindt. Deze bestemming dient charitatief van aard zijn en mag geen commerciële basis hebben.
141. Indien opdrachtgever herinzet van oude werkplekapparatuur wenst met derde partijen zal inschrijver hiermee akkoord gaan.
142. Indien sprake is van herinzet op commerciële basis mag dit uitsluitend nadat alle data en kenmerken zorgvuldig verwijderd zijn, zie ook hoofdstuk 10.3. Een deel van de opbrengsten (na aftrek van eigen kosten) van deze inzet dienen terug te vloeien naar opdrachtgever of kunnen in overleg met opdrachtgever voor charitatieve doeleinden worden ingezet.
143. Voor de afvoer van oude apparatuur dient inschrijver kosteloos rolcontainers beschikbaar te stellen.
144. Het initiatief voor afvoeren van de oude apparatuur ligt altijd bij opdrachtgever.

10.3 Security bij hergebruik of afvoer werkplekapparatuur

145. Inschrijver dient alle fysieke beeldelingen en kenmerken van opdrachtgever kosteloos te verwijderen bij hergebruik of afvoer van werkplekapparatuur door inschrijver.
146. Opdrachtgever eist dat voor hergebruik of bij afvoer van bedrijfsmiddelen, elke digitale gegevensdrager (harde schijf, kaart, tape enz.) door inschrijver op een zodanige wijze geschoond wordt, dat het onmogelijk is data hiervan terug te halen of te herstellen is.
147. Opdrachtgever krijgt hiervan een schone schijf bewijs met handtekening van de rechtsgeldig vertegenwoordiger van het bedrijf die de batch afvoert. Opdrachtgever en inschrijver stemmen voorafgaand aan genoemde schoning af welke gangbare 'good practice' hiervoor wordt ingezet. Deze kan gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen door voortschrijdend inzicht. Voor een voorbeeld van een 'good practice' wordt verwezen naar Draft NIST Special Publication 800-88. De eindverantwoordelijkheid voor het aanleveren van de schone schijf bewijzen aan opdrachtgever ligt bij inschrijver.

10.4 Electronics Watch

148. Inschrijver zal de Electronics Watch Contractvoorwaarden (*bijlage 7*) Electronics Watch Contract Conditions for Supply Contracts_v.2.1(The Netherlands) naleven, inclusief de Electronics Watch Code. Deze documenten maken onderdeel uit van de af te sluiten overeenkomst. Inschrijver zal bij het uitvoeren van de opdracht de Electronics Watch Contractor Guidance (*bijlage 7*) als leidraad gebruiken.



11 Einde overeenkomst

149. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar een andere leverancier. Dit geldt zowel bij tussentijdse wijziging als bij het aflopen van de looptijd van de overeenkomst.