

Bijlage A – Programma van Eisen

Het Programma van Eisen (PvE) vormt een bijlage bij de Aanbestedingsleidraad voor de Europese Aanbesteding 'Hardware, Software & Support voor IT-infrastructuur' van de KB, hierna te noemen Opdrachtgever.

Door ondertekening van het Uniform Aanbestedingsdocument (UEA) (Bijlage I) gaat Inschrijver akkoord met hetgeen hierin is gesteld, eventueel gewijzigd door middel van een Nota van Inlichtingen.

Inhoudsopgave

1.	Algemeen	2
2.	Communicatie	4
3.	Personeel	6
4.	Nadere overeenkomsten	7
5.	Leveringen	12
6.	Duurzaamheid	16
7.	Informatiebeveiliging	17
8.	Support	19
9.	Advisering & (support)ondersteuning	21
10.	Commercieel & Facturatie	21

1. Algemeen

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E1	Eigen voorwaarden	Inschrijver gaat ermee akkoord dat eigen algemene en/of verkoopvoorwaarde nadrukkelijk van de hand worden gewezen. In de inschrijving van opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen. Het is daarnaast niet toegestaan om voorwaardelijke inschrijvingen in te dienen.
E2	Akkoordverklaring	Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de aanbestedingsdocumentatie, rekening houdend met de aanpassingen vanuit de Nota's van Inlichtingen.
E3	Correctheid van gegevens	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij Inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de Raamovereenkomst.
E4	Gebruik van naam en logo	Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de KB in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en/of het logo van de KB.
E5	Wet- en regelgeving	Opdrachtnemer garandeert dat de aan te bieden Producten en/of Diensten voldoen aan alle van toepassing zijnde Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.
E6	Onderaanneming	De inzet van onderaannemers voor de uitvoering van Leveringen en/of Diensten is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming vanuit de KB. Opdrachtnemer blijft bij de inzet van onderaannemers verantwoordelijk voor de algehele Raamovereenkomst. De KB zal in geen geval rechtstreeks schakelen met onderaannemers van Opdrachtnemer.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E7	Partnerstatus HPE	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst wordt voldaan aan de minimale partnerstatus 'Gold' van HPE.
E8	Implementatie	Opdrachtnemer neemt het initiatief om direct na definitieve gunning een kick-off bijeenkomst met de KB te organiseren. Tijdens deze kick-off bijeenkomst wordt de implementatie van de Raamovereenkomst nader afgestemd tussen partijen. Opdrachtnemer voert de regie tijdens de implementatie van de Raamovereenkomst, draagt zorg voor verslaglegging en monitort de door Partijen uit te voeren acties.
E9	Dossier Afspraken en Procedures	Partijen werken na definitieve gunning gezamenlijk aan een 'Dossier Afspraken en Procedures' (DAP). Een eerste concept van het DAP wordt door Opdrachtnemer uitgewerkt, op basis van de afspraken die tussen partijen zijn gemaakt. Het DAP wordt ter controle en voor verdere afstemming voorgelegd aan de betrokken medewerkers van de KB. In het DAP worden minimaal de volgende onderdelen opgenomen: - Contactpersonen per partij - Communicatiematrix - Overlegmomenten - Proces voor Nadere Overeenkomsten (bestelproces) - Leveringsproces - Rapportering - Implementatieplan om DAP in werking te stellen - Afspraken vanuit Service Level Agreements (SLA's)
E10	Wijzigingen DAP	Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer van het DAP dat tussen partijen overeengekomen is. Eventuele wijzigingen worden door Opdrachtnemer doorgevoerd en bijgehouden middels versiebeheer. Wijzigingen van het DAP worden altijd voor akkoord voorgelegd aan de KB. Na akkoord is de bijgewerkte versie van het DAP vastgesteld.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E11	Exit	Opdrachtnemer verleent zijn volledige medewerking op het moment dat de opdracht over gaat naar een opvolgende opdrachtnemer. Daarbij dient Opdrachtnemer alle inspanningen te leveren die redelijkerwijs van Opdrachtnemer (in het kader van een exit) mogen worden verwacht. Er mogen door Opdrachtnemer geen aanvullende kosten gerekend worden voor overdracht/ondersteuning bij een exit.
E12	Overdracht	Opdrachtnemer draagt bij een exit zorg voor een adequate overdracht van alle relevante gegevens aan de KB of een door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij.
E13	Verwijdering data	Na afsluiting van de exit transitie zal Opdrachtnemer alle gegevens van de KB vernietigen/verwijderen. Opdrachtnemer levert hier bewijs van en zal op geen enkele wijze gegevens of informatie achterhouden. De geheimhoudingsplicht van Opdrachtnemer blijft ook na de exit transitie bestaan.

2. Communicatie

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E14	Vast contactpersoon	Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon (met vaste vervanger) aan die verantwoordelijk is voor de algehele Raamovereenkomst en de samenwerking met de KB, bijvoorbeeld een account- of contractmanager.
E15	Operationele betrokkenheid	Opdrachtnemer beperkt het aantal operationeel betrokken functionarissen, waaronder de medewerkers die aanvragen van de KB behandelen, zoveel als mogelijk. De KB wil rondom de operatie van de Raamovereenkomst samenwerken met een vaste groep medewerkers van Opdrachtnemer. Betrokken medewerkers van Opdrachtnemer worden opgenomen in het DAP.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E16	Overlegstructuur	Opdrachtnemer en de KB komen tijdens de implementatie van de dienstverlening een nadere overlegstructuur overeen. Deze overlegstructuur voldoet minimaal aan de volgende uitgangspunten: 1. <u>Tactisch</u>: Partijen organiseren minimaal 1x per 3 maanden een voortgangsoverleg. Tijdens het tactisch overleg wordt de uitgevoerde dienstverlening inhoudelijk geëvalueerd. Opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging van de overlegmomenten. 2. <u>Strategisch</u>: Partijen organiseren minimaal 1x per jaar een strategisch overleg. Tijdens dit overlegmoment vindt formele evaluatie van de Raamovereenkomst plaats en wordt gezocht naar mogelijkheden om de samenwerking te verbeteren en/of te versterken. Opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging van de overlegmomenten.
E17	Communicatie omtrent geplaatste orders	Opdrachtnemer vermeldt bij communicatie over lopende en/of afgesloten altijd het PO-nummer dat door de KB aangereikt is bij de opdrachtverstrekking.
E18		Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van de KB rapportages met betrekking tot de door de KB afgenomen producten en/of diensten. Binnen de rapportages van Opdrachtnemer moet minimaal de onderstaande informatie opgenomen worden: - Overzicht ingediende aanvragen, inclusief naam aanvrager en datum; - Doorlooptijd per aanvraag; - Overzicht van geleverde hardware, software en support inclusief detailgegevens waaronder type, serienummer, end-of-support datum - Kosten, gespecificeerd per order en per product(groep) - Overzicht van RMA's en/of DOA's

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
		- Proactieve rapportage over EOL van geleverde producten en diensten (opdat adequaat en tijdig lifecyclemanagement mogelijk is).

3. Personeel

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E19	Taal	Opdrachtnemer garandeert dat de bij de uitvoering van de opdracht in te zetten medewerkers, die in contact staan met de KB en/of werkzaamheden uitvoeren op een (externe) locatie van de KB, de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig zijn.
E20	Certificeringen	Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers die betrokken worden in het kader van installatie en/of configuratie van componenten over de vereiste (fabrikant)certificeringen beschikken. Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers voldoende geschoold en bekwaam zijn om de werkzaamheden uit te voeren.
E21	Geheimhouding	Opdrachtnemer zal het bestaan, de aard en de inhoud van het contract, evenals overige bedrijfsinformatie van Opdrachtgever geheimhouden en niets daaromtrent openbaar maken zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtnemer staat er voor in dat personeel van de Opdrachtnemer, overige personeelsleden en derden de bepalingen betreffende gedrag, vertrouwelijkheid en bescherming van gegevens naleven. Opdrachtnemer zorgt dat geheimhouding tijdens en na afloop van het contract en dienstverbanden schriftelijk is geborgd en toont dit aan.
E22	VOG	Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers die werkzaamheden op een (externe) locatie van de KB uitvoeren de beschikking hebben over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). De verantwoordelijkheid voor opvragen c.q. toetsen van de VOG's berust bij Opdrachtnemer. Op eerste verzoek van de KB moet een medewerker van

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
		Opdrachtnemer de VOG kunnen overhandigen. Er mogen door Opdrachtnemer <u>geen</u> aanvullende kosten in rekening worden gebracht voor het opvragen van de VOG.
E23	Aanmeldprocedures	Indien medewerkers van Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoeren op (externe) locaties van de KB, dan worden de aanmeldprocedures gevolgd die van toepassing zijn voor de desbetreffende locatie. Aanmeldprocedures worden na gunning van de opdracht met Opdrachtnemer gedeeld.
E24	Opvolgen huisregels en voorschriften	Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers die werkzaamheden uitvoeren op (externe) locaties van de KB, de van toepassing zijnde huisregels en voorschriften opvolgen. Medewerkers volgen daarnaast de instructies van medewerkers van de KB (of door de KB aangewezen partijen) op.
E25	Externe locaties	Medewerkers van Opdrachtnemer kunnen verzocht worden om werkzaamheden op externe locaties uit te voeren, bijvoorbeeld op de datacenters die door de KB worden gebruikt. Op dit moment bevinden de twee datacenters van de KB zich in Apeldoorn.
E26	Onderaannemers	Mochten medewerkers van onderaannemers (bijvoorbeeld medewerkers van de fabrikant) werkzaamheden uitvoeren op locaties van de KB, dan gelden de eisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen onverlet.

4. Nadere overeenkomsten

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E27	Procedure	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de procedure omtrent het sluiten van Nadere Overeenkomsten na definitieve gunning verder uitgewerkt wordt tussen partijen. De eisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen betreffen daarbij het uitgangspunt.
E28	Opdrachtverstrekking	Voor de formele verstrekking van Nadere Overeenkomsten richting Opdrachtnemer maakt de KB gebruik van inkoopsoftware (op dit moment Proactis).

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E29	Behoeftestelling	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de KB te allen tijde bepaalt wat de inkoopbehoefte is, oftewel welke producten/componenten er uitgevraagd worden binnen een aanvraag. De Opdrachtnemer verleent daarbij wel inhoudelijk advies met betrekking het verzoek van de KB.
E30	Verplichting offertes	Opdrachtnemer is verplicht om bij alle aanvragen van de KB een offerte aan te bieden, al dan niet met de inzet van onderaannemers.
E31	Centraal e-mailadres	Opdrachtnemer stelt een centraal e-mailadres beschikbaar voor het indienen van (offerte)aanvragen door de KB.
E32	Aanvragen offertes	Opdrachtnemer neemt alleen aanvragen in behandeling van functionarissen van de KB die aangemerkt zijn als 'aanvrager'. Opdrachtnemer neemt een aanvraag niet in behandeling indien de desbetreffende functionaris niet (in het DAP) aangemerkt is als aanvrager. Opdrachtnemer informeert de contractmanager van de KB direct nadat er aanvragen worden ingediend door functionarissen die de bevoegdheid niet hebben.
E33	Inhoud aanvraag	Per aanvraag zal door de KB minimaal de volgende informatie verstrekt worden aan Opdrachtnemer: - Overzicht van aan te bieden hardware, software en/of supportlicenties (specificaties en aantallen); - Gewenst levermoment; - Afleverlocaties; - Gewenste ondersteuning op het gebied van installeren en configureren; <i>OF:</i> - Uiteenzetting van de functionele behoefte van de KB, op basis waarvan Opdrachtnemer een onderzoek uitvoert, oftewel een vergelijking maakt, van de diverse mogelijke oplossingen.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E34	Aanvullende informatie	Indien Opdrachtnemer aanvullende informatie nodig heeft om de aanvraag te behandelen, dan laat de Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk na ontvangst weten.
E35	Bevestiging	Opdrachtnemer bevestigt binnen 4 werkuren de goede ontvangst van de aanvraag en schetst daarbij de te nemen stappen om tot een offerte te komen.
E36	Aanlevertermijn aanvragen installed base	Offertes voor aanvragen ter aansluiting bij de huidige installed base van de KB worden door Opdrachtnemer te allen tijde binnen 5 werkdagen aangeleverd. Na akkoord vanuit de KB kan er voor de aanlevering van de offerte en ander termijn overeengekomen worden.
E37	Aanlevertermijn aanvragen nieuwe oplossingen	De aanlevertermijn voor offertes die gericht zijn op de aanschaf van een nieuwe oplossing wordt tussen partijen per aanvraag vastgesteld. Opdrachtnemer geeft na ontvangst van de aanvraag aan hoeveel tijd er benodigd is om een grondige vergelijking te kunnen maken van de diverse mogelijkheden. Op basis van deze indicatie wordt de aanlevertermijn voor de offerte tussen partijen bepaald.
E38	Offertes installed base	Opdrachtnemer levert binnen de van toepassing zijnde aanlevertermijn een offerte aan met daarin minimaal de volgende onderdelen: - Advies van Opdrachtnemer (indien van toepassing); - Overzicht van aangeboden componenten, specificatie en aantallen; - Van toepassing zijnde listprijzen (prijs zonder korting) van de fabrikant, overeenkomstig met de meest recente prijslijst van de fabrikant EN/OF van toepassing zijnde inkooptarief; - Aangeboden kortingspercentages per product (rekening houden met de minimale kortingspercentages zoals opgenomen binnen de Inschrijving) EN/OF het van toepassing zijnde opslagpercentage (rekening houdend met het maximale opslagpercentage zoals opgenomen binnen de Inschrijving); - Levertermijnen;

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
		- Uit te voeren installatie en configuratiewerkzaamheden (indien van toepassing);
E39	Offertes nieuwe oplossingen	Opdrachtnemer levert binnen de overeengekomen aanlevertermijn een offerte aan die minimaal aan de volgende uitgangspunten voldoet: - Uiteenzetting van de behoefte van de KB; - Uiteenzetting van de oplossingen die Opdrachtnemer onderzocht heeft; - Analyse van de oplossingen die onderzocht zijn; - Uiteenzetting van de voor- en nadelen per oplossing; - Advies van Opdrachtnemer met betrekking tot de geschiktheid van oplossingen; - Financiële aanbieding van minimaal 3 verschillende oplossingen (tenzij er om technische redenen niet 3 oplossingen mogelijk zijn), inclusief het van toepassing zijnde opslagpercentage (rekening houdend met het maximale opslagpercentage zoals opgenomen binnen de Inschrijving)
E40	Koop, lease of huur	De KB kan de Opdrachtnemer vragen om offertes op basis van koop, lease of huur (voor zover dit aangeboden wordt door de fabrikant of toeleverancier). Indien van toepassing dient Opdrachtnemer de kosten van de diverse aanschafvormen inzichtelijk te maken. De KB bepaalt uiteindelijk welke aanschafvorm er toegepast wordt.
E41	Geldigheid offertes	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat offertes minimaal 30 dagen geldig zijn. Dit termijn start na aanlevering van de offerte bij de KB. De KB kan de Opdrachtnemer verzoeken om de geldigheidstermijn van de aangeleverde offerte te verlengen. Indien Opdrachtnemer de geldigheidstermijn niet kan of wil verlengen, dan kan de KB Opdrachtnemer verzoeken een nieuwe offerte aan te leveren.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E42	Bewijs van tariefstelling	Opdrachtnemer levert bij de offerte te allen tijde bewijs mee met betrekking tot de gehanteerde listprijzen of de van toepassing zijnde inkooptarieven. Als bewijs van de inkooptarieven verwacht de KB dat de Opdrachtnemer de offerte van de fabrikant of toeleverancier één op één doorzet.
E43	Vergelijking oplossingen	Als Opdrachtnemer binnen de aanvraag wordt verzocht om meerdere oplossingen te vergelijken, dan verwacht de KB dat de Opdrachtnemer zorgvuldig onderzoek doet naar de behoeften van de KB. Opdrachtnemer analyseert vervolgens de diverse mogelijke oplossingen en stelt daarbij vast in welke mate oplossingen vanuit functioneel, technisch en economisch oogpunt voor de KB passend zijn. Opdrachtnemer werkt de bevindingen uit binnen een adviesnotitie. De KB bepaalt te allen tijde de oplossing die uiteindelijk wordt aangeschaft. Daarbij kan de KB dus ook afwijken van het advies van Opdrachtnemer.
E44	Aanpassingen offertes	Eventuele wijzigingen die de KB wenst door te voeren binnen de aanvraag / offerte, worden binnen twee werkdagen door Opdrachtnemer verwerkt.
E45	Goedkeuring offerte	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een Nadere overeenkomst past gesloten is op het moment dat de offerte van Opdrachtnemer nadrukkelijk is goedgekeurd door een functionaris van de KB, die de bevoegdheid heeft om offertes van Opdrachtnemer goed te keuren (zoals op te nemen binnen het DAP). De order is pas definitief op zodra Opdrachtnemer een opdrachtbevestiging met PO-nummer ontvangt van de KB.
E46	Geen Nadere overeenkomst	Er komt geen Nadere overeenkomst tot stand op het moment dat de order is goedgekeurd door een functionaris van de KB die niet de bevoegdheid heeft om offertes van Opdrachtnemer goed te keuren.
E47	Verwerking orders	Opdrachtnemer start pas met de verwerking van orders op het moment dat de Nadere overeenkomst is gesloten.

5. Leveringen

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E48	Scope	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de scope van onderhavige opdracht de levering van alle hardware, software en support gericht op de IT-infrastructuur betreft. Opdrachtnemer neemt alle bestellingen van de KB in behandeling gericht op de scope van de opdracht.
E49	Garantie installed base	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst de hardware, software en support (of de logische opvolgers daarvan), zoals opgenomen binnen Bijlage L 'Huidige installed base KB' , geleverd kan worden. Uitzondering hierop betreft een beëindiging van de levering door de fabrikant.
E50	Garantie overige fabrikanten	Opdrachtnemer garandeert dat hij in staat is om, naast de fabrikanten zoals opgenomen binnen de installed base van de KB, een verscheidenheid aan andere fabrikanten te leveren.
E51	Nadere afspraken levering	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat partijen binnen het DAP de te volgen afleverprocedure nader uitwerken.
E52	Levertijden	De van toepassing zijnde levertijden worden door Opdrachtnemer kenbaar gemaakt binnen de offerte. Gedurende de doorlooptijd van de order informeert Opdrachtnemer de KB proactief over wijzigingen met betrekking tot de levertijd.
E53	Vertraging levering	Indien de binnen de Nadere Overeenkomst overeengekomen levertijd met meer dan 30 werkdagen wordt overschreden, heeft de KB het recht om de order bij Opdrachtnemer te annuleren (zonder vergoeding van kosten). De KB behoudt zich in dat geval het recht voor om de van toepassing zijnde producten buiten de Raamovereenkomst in te kopen.
E54	Tijdstip van levering	Uitgangspunt is dat levering door Opdrachtnemer plaatsvindt tijdens kantoortijden. Partijen kunnen hierover bij een order afwijkende afspraken maken.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E55	Foutieve leveringen	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat foutieve leveringen (bijvoorbeeld verkeerde producten of onjuiste aantallen) kosteloos worden hersteld.
E56	DOA's	Eventuele producten die bij aanleveringen niet (naar behoren) functioneren (dead on arrival) worden direct door Opdrachtnemer retour genomen en vervangen.
E57	Nieuwstaat	Opdrachtnemer garandeert dat alle te leveren componenten nieuw en officieel zijn. Alleen indien partijen dit nadrukkelijk schriftelijk overeenkomen is het mogelijk om hiervan af te wijken.
E58	Officiële verkoopkanalen	Opdrachtnemer garandeert dat alle te leveren componenten verkregen zijn via de officiële verkoopkanalen van de desbetreffende fabrikant en/of toeleverancier in Nederland.
E59	Bundeling van bestellingen	Opdrachtnemer bundelt waar mogelijk losse bestellingen van de KB, zodat levering in een zo beperkt aantal vervoersbewegingen wordt uitgevoerd.
E60	Deelleveringen	Op verzoek van de KB moet Opdrachtnemer gehoor geven aan de uitvoering van deelleveringen (bijvoorbeeld wanneer een gedeelte van de order qua levertijd vertraagd is).
E61	Pakbon	Opdrachtnemer levert bij alle orders een pakbon waarop minimaal de volgende gegevens vermeld staan: - Naam besteller KB; - Ordernummer / PO-nummer KB; - Productomschrijvingen; - Artikelnummers; - Serie/IMEI nummers;

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
		- Aantallen;
E62	Documentatie	Opdrachtnemer verstrekt bij levering kosteloos alle technische documentatie, gebruiksvorschriften en servicenummers.
E63	Retourname ongewenste toebehoren	Opdrachtnemer neemt eventuele meegeleverde toebehoren die de KB niet wenst te behouden (zoals kabels) kosteloos retour.
E64	Installatie en configuratie	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de installatie en configuratie op (externe) locaties van de KB onderdeel kan uitmaken van de opdracht. Opdrachtnemer dient in dat geval alle activiteiten uit te voeren die benodigd zijn voor oplevering, conform de gemaakte afspraken binnen de Nadere overeenkomst. Voor de uitvoering van de installatie en configuratie mogen extra kosten door Opdrachtnemer doorbelast worden (conform eis E109).
E65	Installatie en configuratie: richtlijnen	De installatie en configuratie van de componenten wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd overeenkomstig met de instructies en/of richtlijnen van de fabrikant.
E66	Installatie en configuratie: aanwezigheid KB	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat medewerkers van de KB aanwezig kunnen zijn tijdens de installatie en configuratie van de componenten. Opdrachtnemer volgt eventuele instructies van de medewerkers van de KB op.
E67	Installatie en configuratie: acceptatie	De KB behoudt zich het recht voor om als onderdeel van de voltooiing van de opdracht een acceptatietest uit te voeren. Opdrachtnemer dient hier aan mee te werken. Eventuele problemen die geconstateerd worden tijdens de acceptatietest dienen kosteloos door Opdrachtnemer opgelost te worden.
E68	Installatie en configuratie: gegevens	Opdrachtnemer verstrekt na installatie en configuratie alle configuratiegegevens kosteloos aan de KB.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E69	Installatie en configuratie: Stagnatie bedrijfsvoering	Opdrachtnemer garandeert dat bij installatie en configuratie van componenten de bedrijfsvoering van de KB niet stagneert of stil komt te liggen. Mocht dit echter niet te vermijden zijn, dan moet Opdrachtnemer vooraf nadrukkelijk schriftelijke toestemming vragen aan de KB voor de uitvoering de werkzaamheden. Bij akkoord van de KB mogen de werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast kan de KB besluiten om de werkzaamheden buiten kantoortijden uit te voeren. Opdrachtnemer moet hier aan meewerken. Mocht de bedrijfsvoering stagneren of stil komen te liggen zonder dat daarvoor schriftelijk toestemming is gevraagd bij de KB, is Opdrachtnemer volledig aansprakelijkheid voor de schade en/of hinder die de KB daardoor ondervindt.
E70	Installatie en configuratie: Afvoer bestaande hardware	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bestaande hardware van de KB kosteloos retour genomen moet worden. Opdrachtnemer moet in dat geval zorgdragen voor recycling, in overeenstemming met dit Programma van Eisen. De datadragers van de KB vormen een uitzondering op deze eis, deze mogen in geen geval door Opdrachtnemer worden meegenomen. Datadragers mogen alleen na nadrukkelijk toestemming van de KB meegenomen worden door Opdrachtnemer. Bij afvoer van datadragers zal de KB voorwaarden meegeven met betrekking tot de wijze waarop deze gewist moeten worden door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient op eerste verzoek van de KB bewijs aan te leveren van het wissen van de datadragers. Opdrachtnemer zorgt er bij afvoer van apparatuur voor dat gegevens op alle onderdelen die opslagmedia bevatten veilig worden geschoond. Voor eventuele fysieke vernietiging geldt daarbij DIN 66399 P/F/O/T/H/E-3 of hoger. Er wordt van iedere actie een certificaat geleverd door een CA+ gecertificeerde verwerker. Voor digitale vernietiging geldt daarbij een 'Purge' conform NIST SP 800-88 middels een tool die Common Criteria (ISO 15408) gecertificeerd is en goedgekeurd door de AIVD. De tool levert van iedere actie een certificaat van succesvolle uitvoering. TPM's en cache geheugen dienen eveneens te worden gewist en alle niet-standaard wachtwoorden dienen te worden verwijderd.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E71	Installatie en configuratie: Verpakkingsmateriaal	Eventueel verpakkingsmateriaal dat vrijkomt bij de uitvoering van de werkzaamheden wordt kosteloos door Opdrachtnemer afgevoerd en gerecycled, in overeenstemming met dit Programma van Eisen.
E72	Installatie en configuratie: software installatie	Opdrachtnemer installeert zonder nadrukkelijke toestemming van de KB geen software en/of updates die niet specifiek bedoeld zijn voor de door de KB aangeschafte componenten.

6. Duurzaamheid

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E73	Verpakkingen	Opdrachtnemer zorg ervoor dat er zoveel mogelijk herbruikbare verpakking worden ingezet. De verpakkingen die Opdrachtnemer inzet dienen vrij te zijn van CFK. Opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuvriendelijke verwerking/recycling van alle verpakkingen.
E74	Energy Star	Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren producten voldoen aan de meest recente Energy Star-criteria die van toepassing zijn voor de desbetreffende productgroep.
E75	Rapportering	Op verzoek van de KB rapporteert u kosteloos over: - De van toepassing zijnde logistieke keten voor de producten die aan de KB geleverd worden; - Klimaatimpact van de aanschafte producten en het uitgevoerde logistieke proces; - Energieverbruik van de aanschafte componenten.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E76	Beperking van klimaatimpact	Opdrachtnemer neemt een proactieve rol aan met betrekking tot de verdere beperking van de klimaatimpact; gericht op zowel het logistieke proces al de componenten die door de KB afgenomen worden. Opdrachtnemer maakt minimaal éénmaal per jaar kenbaar welke interne en externe maatregelen er genomen kunnen worden om de klimaatimpact verder terug te dringen (geheel overeenkomstig met de aanbieding die Opdrachtnemer heeft gedaan binnen de beantwoording van G1.3).
E77	Electronics Watch Contract Conditions	Opdrachtnemer (en diens onderaannemers) handelen in overeenstemming met de 'Electronics Watch Contract Conditions for The Netherlands', zie https://electronicswatch.org/electronics-watch-contract-conditions-for-supply-contracts-v-2-1-the-netherlands_2583496.pdf .
E78	E-waste	Opdrachtnemer, of een eventuele onderaannemer die verantwoordelijk is voor de verwerking van e-waste, beschikt over een e-wastebeleid met WEEELABEX certificaat.

7. Informatiebeveiliging

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E79	Recente firmware	Opdrachtnemer zorgt dat op het moment van uitleveren hard- en software is voorzien van de laatste ondersteunde firmware, functionele patches en security patches. Deze zijn verkregen uit officiële bron en digitale certificaten en checksums worden geverifieerd voorafgaand aan installatie.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E80	Basisconfiguratie Secure by Design	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat hardware en software worden opgeleverd in een basisconfiguratie die secure by design is, waaronder maar niet gelimiteerd tot aanbrengen van niet-standaard wachtwoorden het uitschakelen van overbodige functies en beschermen tegen ongeautoriseerde updates.
E81	Synchronisatie van klokken	De klokken van geleverde informatieverwerkende systemen worden gesynchroniseerd met één door Opdrachtgever aangegeven referentietijdbron.
E82	Beheerinterfaces	Beheerinterfaces worden niet toegankelijk gemaakt vanaf het Internet.
E83	Verwerkersovereenkomst	Mocht er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een situatie ontstaan waarbij Opdrachtnemer aangemerkt dient te worden als 'verwerker' dan sluiten partijen een Verwerkersovereenkomst af. De Verwerkersovereenkomst wordt gesloten conform Bijlage C .
E84	BIO	Opdrachtnemer garandeert dat de afgenomen producten en/of diensten niet het basis beveiligingsniveau, zoals omschreven in de courante Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), aantasten. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de KB bij aanvragen eisen kan stellen aan het beveiligingsniveau dat behaald moet worden met de aangeboden producten en/of oplossingen.
E85	Proactiviteit	Opdrachtnemer informeert de KB proactief over eventuele problemen rondom de beveiliging van aangeboden producten en/of diensten.
E86	Data	Data van de KB wordt niet zonder nadrukkelijke schriftelijke toestemming van de KB door de Opdrachtnemer gekopieerd.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E87	Datagebruik	Opdrachtnemer gebruikt eventuele data van de KB alleen voor de uitvoering van opdrachten die vergeven worden onder de Raamovereenkomst. De data van de KB wordt niet, zonder nadrukkelijke toestemming van de KB, verstrekt aan derden of openbaar gemaakt.
E88	Verklaring van toepasselijkheid	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er jaarlijks een 'Verklaring van Toepasselijkheid' in het kader van de ISO 27001-certificering aangeleverd dient te worden bij de KB. Opdrachtnemer levert deze verklaring uiterlijk 10 dagen vóór de jaarlijkse evaluatie aan.
E89	EER	Opdrachtnemer zal persoonsgegevens van/via Opdrachtgever alleen (laten) verwerken door (personeel van) rechtspersonen binnen het EER rechtsgebied.
E90	Uitwisseling persoonsgegevens	Uitwisseling van persoonsgegevens en vertrouwelijke gegevens vindt te allen tijde plaats via een adequaat versleuteld kanaal.

8. Support

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E91	Updates	Opdrachtnemer garandeert en draagt er zorg voor dat de KB toegang krijgt tot alle (firmware-)updates die vrijgegeven worden door de fabrikanten van de hardware en/of software waarvan de KB gebruik maakt. Opdrachtnemer garandeert dat deze (firmware-)updates rechtmatig verkregen zijn.
E92	Toegankelijk maken van support	Opdrachtnemer garandeert dat de KB, mits er sprake is van een supportovereenkomst/licentie, toegang krijgt tot de ondersteuning van de fabrikant. Opdrachtnemer draagt zorg voor aanmelding van de hardware, software en/of supportovereenkomst/licenties bij de fabrikant.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E93	SPOC	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de KB per oplossing één single point of contact (SPOC) heeft voor support. De KB wil bij de inzet van onderaannemers geen situatie waarbij er meerdere contactpunten voor support zijn.
E94	Support	Uitgangspunt is dat de KB voor support, al dan niet ondersteund door de Opdrachtnemer, zelf schakelt met de fabrikant. Uitbesteden van de regie op support moet mogelijk zijn op basis van consultancy.
E95	Garantie	Opdrachtnemer garandeert dat de van toepassing zijnde fabrieksgarantie één op één over gaat naar de KB. Opdrachtnemer dient de van toepassing zijnde garantietermijnen bij te houden voor de KB. Opdrachtnemer verstrekt op eerste verzoek van de KB kosteloos een overzicht van de van toepassing zijnde garantietermijnen van de aangekochte hardware.
E96	Ingang support	Opdrachtnemer garandeert dat de supportovereenkomst/-licentie pas ingaat op het moment dat componenten opgenomen zijn binnen de infrastructuur van de KB.
E97	Servicedesk	Opdrachtnemer voorziet in een servicedesk die de KB kan benaderen bij algemene vragen.
E98	Support duur en kosten	Opdrachtnemer garandeert dat er, zo lang de component verkocht wordt door de desbetreffende fabrikant en/of toeleverancier, support afgenomen kan worden door de KB. Daarbij geldt dat zo lang de component nog niet de leeftijd van vijf jaar heeft bereikt, er tegen initiële supportkosten (in overeenstemming met de kosten van support bij de initiële aanschaf, behoudens gangbare/redelijke indexeringen vanuit inflatie) support afgenomen moet kunnen worden door de KB.

9. Advisering & (support)ondersteuning

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E99	Consultancy / Ondersteuning	Opdrachtnemer gaat ermee dat advies/consultancy opdrachten onderdeel kunnen uitmaken van de scope van de Raamovereenkomst. Daarnaast gaat Opdrachtnemer ermee akkoord dat de KB een beroep kan doen op Opdrachtnemer voor aanvullende personele ondersteuning, bijvoorbeeld gericht op het support en/of beheer rondom oplossingen die bij de KB in gebruik zijn.
E100	Behoeftestelling	De KB bepaalt wanneer er behoefte is aan de uitvoering van een advies/consultancy opdracht. Wanneer gewenst zal Opdrachtnemer verzocht worden om een offerte op te stellen voor de uitvoering. Opdrachtnemer start pas met de werkzaamheden nadat er formeel een Nadere overeenkomst is gesloten (conform de eisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen).

10. Commercieel & Facturatie

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E101	Prijzenblad	Inschrijver biedt de financiële aanbidding aan door Bijlage I in te vullen. Inschrijver mag alleen de aangegeven cellen invullen. Het is, met uitzondering van de cellen die aangemerkt zijn als 'invulbaar', niet toegestaan om het prijzenblad aan te passen.
E102	Kortingspercentages	Opdrachtnemer biedt op het prijzenblad de gevraagde kortingspercentages aan voor hardware, software en/of support dat aansluit bij de huidige installed base van de KB. Het kortingspercentage is enkel van toepassing voor orders (aansluitend bij de huidige installed base) gericht op de fabrikanten/toeleveranciers die benoemd zijn op

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
		het Prijzenblad. Voor berekening van de kosten die bij de KB in rekening worden gebracht wordt uitgegaan van de officiële (meest recente) listprijzen van de fabrikant. Daarbij geldt het volgende: - Negatieve kortingspercentages zijn niet toegestaan; - Een kortingspercentage hoger dan 90% is niet toegestaan; - Kortingspercentages dienen afgerond te worden op twee (2) decimalen. - De door Opdrachtnemer aangeboden kortingspercentages betreffen minimale percentages. Het staat Opdrachtnemer vrij om bij aanvragen van de KB een hoger kortingspercentage aan te bieden (rekening houdend met het maximale kortingspercentage, zoals omschreven in deze eis). Het is echter niet toegestaan om een lager kortingspercentage aan te bieden. <i>Voor de volledigheid; bij het aanbieden van een nieuwe oplossing van fabrikanten die benoemd zijn op het Prijzenblad geldt het maximale kortingspercentage dus niet. Voor nieuwe oplossingen zal het opslagpercentage zoals omschreven in eis E104 toegepast worden.</i>
E103	Opslagpercentages – Installed base	Opdrachtnemer biedt op het prijzenblad het gevraagd opslagpercentage aan voor hardware, software en/of support dat aansluit bij de huidige installed base van de KB. Het opslagpercentage is van toepassing voor fabrikanten die niet benoemd zijn binnen het Prijzenblad (Bijlage I). Dit opslagpercentage wordt toegepast op het inkooptarief van Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient het van toepassing zijnde inkooptarief te bewijzen door de offerte van de fabrikant te verstrekken. Voor het aan te bieden opslagpercentage geldende volgende voorwaarden: - Het aan te bieden opslagpercentage betreft minimaal 2%; - Het aan te bieden opslagpercentage betreft maximaal 10%; - Opslagpercentages dienen afgerond te worden op twee (2) decimalen.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
		- Het door Opdrachtnemer aangeboden opslagpercentage betreft het maximale percentage. Het staat Opdrachtnemer vrij om bij aanvragen van de KB een lager opslagpercentage aan te bieden (rekening houdend met het minimale opslagpercentage, zoals omschreven in deze is). Het is echter niet toegestaan om een hoger opslagpercentage aan te bieden.
E104	Opslagpercentages – Nieuwe oplossingen	Voor aanvragen van de KB waarbij meerdere oplossingen mogelijk zijn wordt er gewerkt met een opslagpercentage. Dit opslagpercentage wordt toegepast op het inkooptarief van Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient het van toepassing zijnde inkooptarief te bewijzen door de offerte van de fabrikant te verstrekken. Voor het aan te bieden opslagpercentage geldende volgende voorwaarden: - Het aan te bieden opslagpercentage betreft minimaal 3%; - Het aan te bieden opslagpercentage betreft maximaal 10%; - Opslagpercentages dienen afgerond te worden op twee (2) decimalen. - Het door Opdrachtnemer aangeboden opslagpercentage betreft het maximale percentage. Het staat Opdrachtnemer vrij om bij aanvragen van de KB een lager opslagpercentage aan te bieden (rekening houdend met het minimale opslagpercentage, zoals omschreven in deze is). Het is echter niet toegestaan om een hoger opslagpercentage aan te bieden.
E105	Uitbreiding van nieuwe oplossingen	Indien er sprake is van de aanschaf van een nieuwe oplossing, dan geldt het onderliggende kortingspercentage (aangeboden netto/inkoopprijs van Opdrachtnemer in vergelijking met de van toepassing zijnde listprijs van de fabrikant) ook voor toekomstige uitbreidingen van die desbetreffende oplossingen. Er mag dus, wat betreft de inkoopprijs van de Opdrachtnemer, verhoudingsgewijs geen verschil zitten tussen de initiële aanschaf en de verdere uitbreiding of vervanging van componenten die onderdeel uitmaken van de oplossing. Het nieuwe

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
		kortingspercentage wordt, rekening houdend met het opslagpercentage van Opdrachtnemer, onderdeel van de Raamovereenkomst.
E106	All-in / DDP	Alle aanbiedingen van Opdrachtnemer (conform kortingspercentage / opslagpercentage) zijn all-in en producten worden aangeboden op basis van delivery duty paid (DDP) . Er mogen door Opdrachtnemer geen aanvullende kosten (bijvoorbeeld transportkosten) in rekening worden gebracht, tenzij binnen dit Programma van Eisen nadrukkelijk anders is bepaald.
E107	Marktconformiteit	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de KB het recht heeft om de marktconformiteit van offertes van Opdrachtnemer te laten toetsen.
E108	Kosten voor pré-sales	Opdrachtnemer mag in geen geval kosten aan de KB doorbelasten voor advisering (pré-sales) in het kader van de aanvragen die door de KB worden ingediend. Opdrachtnemer mag dus ook geen kosten doorberekenen indien er meerdere oplossingen onderzocht moeten worden en er een adviesnotitie opgesteld dient te worden (eis E39).
E109	Installatie en configuratie	Voor de uitvoering van installatie en configuratiewerkzaamheden gelden de uurtarieven zoals aangeboden door Opdrachtnemer binnen de Inschrijving. Opdrachtnemer maakt het aantal te besteden uren (per functionaris) voor installatie en configuratie kenbaar binnen de offerte. <i>Voor de aan te bieden uurtarieven geldt dat Inschrijver zelf de diverse functionarissen en van toepassing zijnde uurtarieven kan invullen op het Prijzenblad (Bijlage I). De door Inschrijver aan te bieden uurtarieven dienen marktconform te zijn. De KB behoudt zich het recht voor om een nadere onderbouwing bij Inschrijver op te vragen of eigen onderzoek te doen naar de marktconformiteit van aangeboden uurtarieven. Mochten de aangeboden uurtarieven aantoonbaar niet marktconform zijn, dan zal de KB de Inschrijving terzijde leggen.</i>
E110	Advies / (support)ondersteuning	Voor de uitvoering van advies/consultancy/ondersteuning opdrachten gelden de uurtarieven zoals aangeboden door Opdrachtnemer binnen de Inschrijving. Opdrachtnemer maakt het aantal te besteden uren kenbaar binnen

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
		de offerte. Partijen kunnen hierbij een vaste prijs (fixed-fee) overeenkomen voor de uitvoering van de adviesopdracht. Mocht er geen vaste prijs worden overeengekomen, dan wordt er op basis van werkelijk bestede uren afgerekend. Het binnen de offerte aangegeven aantal uren wordt daarbij, zonder nadrukkelijke toestemming van de KB, niet overschreden. <i>Voor de aan te bieden uurtarieven geldt dat Inschrijver zelf de diverse functionarissen en van toepassing zijnde uurtarieven kan invullen op het Prijzenblad (Bijlage I). De door Inschrijver aan te bieden uurtarieven dienen marktconform te zijn. De KB behoudt zich het recht voor om een nadere onderbouwing bij Inschrijver op te vragen of eigen onderzoek te doen naar de marktconformiteit van aangeboden uurtarieven. Mochten de aangeboden uurtarieven aantoonbaar niet marktconform zijn, dan zal de KB de Inschrijving terzijde leggen.</i>
E111	Indexatie kortingspercentages	De aangeboden minimale kortingspercentages staan gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst vast en worden dus niet geïndexeerd.
E112	Indexatie opslagpercentage	De aangeboden opslagpercentages staan gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst vast en worden dus niet geïndexeerd.
E113	Uurtarieven	De door Opdrachtnemer aangeboden uurtarieven mogen éénmaal per jaar geïndexeerd worden, overeenkomstig de bepaling zoals opgenomen in de Raamovereenkomst.
E114	Facturatie	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: <u>Gegevens opdrachtnemer</u> • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
		• KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN rekeningnummer • Debiteurnummer <u>Gegevens de aanbestedende dienst</u> • Organisatienaam • Adres • Contractnummer • <u>Factuur gegevens</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw percentage • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw • Btw-nummer De definitieve inhoud en opmaak van de facturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer vastgesteld.