



## v2.0 BIJLAGE 11 – Programma van Eisen

In deze bijlage worden de eisen beschreven die van toepassing zijn op de uitvoering van de opdracht. De eisen zijn onderverdeeld in verschillende categorieën, waarbij de eisen zelf zijn doorgenummerd over de categorieën heen voor overzichtelijkheid en duidelijkheid. De categorieën die aan bod komen zijn:

|   |
|---|
| 1. Algemeen                                 |
| 2. Communicatie                             |
| 3. Personeel                                |
| 4. Nadere overeenkomsten                    |
| 5. Leveringen                               |
| 6. Duurzaamheid                             |
| 7. Informatiebeveiliging                    |
| 8. Support                                  |
| 9. Advies en (support)ondersteuning         |
| 10. Prijsafspraken en Facturatievoorwaarden |

### Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| 1. Algemeen                                 | 2  |
| 2. Communicatie                             | 3  |
| 3. Personeel                                | 5  |
| 4. Nadere overeenkomsten                    | 7  |
| 5. Leveringen                               | 10 |
| 6. Duurzaamheid                             | 15 |
| 7. Informatiebeveiliging                    | 16 |
| 8. Support                                  | 19 |
| 9. Advies en ondersteuning                  | 19 |
| 10. Prijsafspraken en Facturatievoorwaarden | 20 |

| Nummer | 1. Algemeen  |
|--------|--|
| E_1    | <p><b>Gebruik van naam en logo</b><br/>Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van ICTU in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en/of het logo van ICTU.</p>  |
| E_2    | <p><b>Onderaanneming</b><br/>De inzet van onderaannemers voor de uitvoering van Leveringen en/of Diensten is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming vanuit ICTU. ICTU kan aan de toestemming voorwaarden aan verbinden. ICTU zal de toestemming niet op oneigenlijke gronden weerhouden. Opdrachtnemer blijft bij de inzet van onderaannemers verantwoordelijk voor de gehele Raamovereenkomst. Stichting ICTU zal in geen geval rechtstreeks schakelen met onderaannemers van Opdrachtnemer.</p>  |
| E_3    | <p><b>Implementatie</b><br/>Opdrachtnemer neemt het initiatief om direct na definitieve gunning een kick-off bijeenkomst met ICTU te organiseren. Tijdens deze kick-off bijeenkomst wordt de implementatie van de Raamovereenkomst nader afgestemd tussen partijen. Opdrachtnemer stelt in afstemming met ICTU een implementatieplan op. Opdrachtnemer voert de regie tijdens de implementatie van de Raamovereenkomst, draagt zorg voor verslaglegging en monitort de door Partijen uit te voeren acties.</p>   |
| E_4    | <p><b>Dossier Afspraken en Procedures</b><br/>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 ICTU. Opdrachtnemer dient hiertoe sjabloon Bijlage 16 te gebruiken.</p> <p>In het DAP worden minimaal de volgende onderdelen opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactpersonen per partij</li> <li>• Communicatiematrix</li> <li>• Overlegmomenten</li> <li>• Proces voor Nadere Overeenkomsten (bestelproces)</li> <li>• Leveringsproces</li> <li>• Rapportering</li> <li>• Afspraken vanuit Service Level Agreements (SLA's)</li> <li>• KPI's</li> </ul> |
| E_5    | <p><b>Wijzigingen DAP</b><br/>Opdrachtgever draagt zorg voor het beheer van het DAP dat tussen partijen overeengekomen is. Eventuele wijzigingen worden door Opdrachtnemer gemeld en bijgehouden middels versiebeheer.</p>   |

| Nummer | 1. Algemeen  |
|--------|--|
| E_6    | <p><b>Exit</b><br/>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.</p> |
| E_7    | <p><b>Overdracht</b><br/>Opdrachtnemer draagt bij een exit zorg voor een adequate overdracht van alle relevante gegevens aan ICTU of een door ICTU aan te wijzen derde partij.</p>   |

| Nummer | 2. Communicatie  |
|--------|--|
| E_8    | <p><b>Vaste contactpersoon</b><br/>Opdrachtnemer heeft personen aangesteld die optreden als eerste contactpersoon en diens (gelijkwaardige) plaatsvervanger voor de uitvoering van de overeenkomst, alsmede een accountmanager voor het afstemmen van de werkwijze en het uitvoeren van het contractmanagement, het leveren van rapportages en eventueel aanvullende dienstverlening.</p>      |
| E_9    | <p><b>Operationele betrokkenheid</b><br/>Opdrachtnemer beperkt het aantal operationeel betrokken functionarissen, waaronder de medewerkers die aanvragen van ICTU behandelen, zoveel als mogelijk. ICTU wil rondom de operatie van de Raamovereenkomst samenwerken met een vaste groep medewerkers van Opdrachtnemer. Betrokken medewerkers van Opdrachtnemer worden opgenomen in het DAP.</p> |
| E_10   | <p><b>Overlegstructuur</b><br/>Minimaal één keer per jaar vindt er tussen de contracteigenaar van ICTU en opdrachtnemer een strategisch overleg plaats.<br/><br/>De accountmanager Opdrachtnemer en de centraal contractmanager ICTU zullen gedurende de looptijd constructief en proactief samenwerken om de contractuele doelen, eisen, wensen en afspraken maximaal te behalen.</p>         |
| E_11   | <p><b>Tactisch overleg</b><br/>Drie (3) keer per jaar vindt tactisch overleg tussen de contractmanager van ICTU en opdrachtnemer plaats. Hierin komen tenminste aan orde: kwaliteit van de dienstverlening, klanttevredenheid over recente opdrachten, verbeteracties<br/>n.a.v. recente opdrachten en voortgang van eventueel eerder afgesproken verbeteracties.</p>                          |

| Nummer | 2. Communicatie  |
|--------|--|
| E_12   | <p><b>Communicatie over geplaatste order</b><br/>Opdrachtnemer vermeldt bij communicatie over lopende en/of afgesloten altijd het VP-nummer dat door ICTU aangereikt is bij de opdrachtverstrekking.</p>   |
| E_13   | <p><b>Rapportageverplichting inzake bestellingen (VP-nummers)</b><br/>Opdrachtnemer levert gestructureerde rapportages over de door ICTU afgenomen producten en/of diensten. De rapportages worden in de Nederlandse taal opgesteld, tenzij anders overeengekomen, en bevatten zowel inhoudelijke gegevens als vaste rapportagecomponenten.</p> <p><b>Inhoudelijke gegevens per bestelling (VP-nummer):</b><br/>De rapportages bevatten minimaal de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzicht van ingediende aanvragen, inclusief naam aanvrager en indieningsdatum;</li> <li>• VP-nummer;</li> <li>• Doorlooptijd per aanvraag;</li> <li>• Overzicht van geleverde hardware, software en support, met detailinformatie zoals type, serienummer en end-of-supportdatum;</li> <li>• Kosten, gespecificeerd per order en per product(groep);</li> <li>• Overzicht van geregistreerde RMA's (Return Material Authorizations) en/of DOA's (Dead on Arrival);</li> <li>• Proactieve rapportage over End-of-Life (EOL) van geleverde producten en diensten.</li> </ul> <p><b>Structurele vereisten:</b><br/>Elke rapportage bevat minimaal de volgende vaste onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementsamenvatting;</li> <li>• Versienummer, status en datum van rapportage;</li> <li>• Inhoudsopgave en verklarende woordenlijst;</li> <li>• Namen van betrokken contactpersonen;</li> <li>• Aantal bestellingen en bijbehorende levertijden;</li> <li>• Overzicht van issues en eventuele verbetertrajecten.</li> </ul> <p><b>Incrementele rapportage:</b><br/>De rapportages worden incrementeel opgebouwd, waarbij uitsluitend nieuwe of gewijzigde gegevens sinds de vorige rapportage worden opgenomen, tenzij anders overeengekomen met ICTU.</p> <p><b>Frequentie en responsetermijn:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kwartaalrapportage:</b> Opdrachtnemer levert per kwartaal één rapportage die alle bestellingen (VP-nummers) van dat kwartaal samenvat. Deze rapportage wordt uiterlijk op de tiende (10e) werkdag van het volgende kwartaal geleverd.</li> <li>• <b>Ad-hocverzoeken:</b> Op verzoek van ICTU verstrekt Opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen een actuele rapportage.</li> </ul> |

| Nummer | 2. Communicatie   |
|--------|---|
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Incidenten en afwijkingen:</b> Bij afwijkingen of ernstige incidenten kan ICTU tussentijdse rapportages verlangen, met een doorlooptijd van maximaal twee (2) werkdagen.</li> </ul>   |
| E_14   | ICTU behoudt zich het recht voor om zelfstandig te bepalen wie de rapportages mag inzien.   |
| E_15   | <p><b>Communicatielijnen</b><br/>           Vanaf de offerteaanvraag tot en met het afsluiten van de NOK:<br/>           Projectsecretaris ICTU &lt;&gt; contactpersoon of team Opdrachtnemer;<br/>           Uitvoering NOK: Decentrale contractmanager ICTU &lt;&gt; contactpersoon of team Opdrachtnemer;<br/>           Uitvoering ROK: Centrale contractmanager ICTU &lt;&gt; accountmanager Opdrachtnemer</p>   |
| E_16   | <p><b>Escalatieliveaus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveau 1 (incidenteel): Decentrale contractmanager ICTU &lt;&gt; contactpersoon of team Opdrachtnemer;</li> <li>• Niveau 2 (structureel): Centrale contractmanager &lt;&gt; accountmanager Opdrachtnemer;</li> <li>• Niveau 3 (onopgelost structureel): Contracteigenaar ROK ICTU&lt;&gt; eindverantwoordelijke ROK Opdrachtnemer.</li> </ul> |
| E_17   | Alle online vergaderingen met digitale middelen met ICTU dienen te worden gehouden via Microsoft Teams, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.  |
| E_18   | Levering van hard- en software en diensten dient transparant binnen elke offerte aangegeven te worden via welke kanalen deze ingekocht en geleverd wordt (logistieke route traject en herkomst verklaring);   |

| Nummer | 3. Personeel   |
|--------|--|
| E_19   | <p><b>Taal</b><br/>           Opdrachtnemer garandeert dat de bij de uitvoering van de opdracht in te zetten medewerkers, die in contact staan met ICTU en/of werkzaamheden uitvoeren op een (externe) locatie van ICTU, de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig zijn.</p> |
| E_20   | <p><b>Vakbekwaamheid</b><br/>           Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers die betrokken worden in het kader van installatie en/of configuratie van componenten over de vereiste (fabrikant)certificeringen beschikken.</p>   |

| Nummer | 3. Personeel  |
|--------|---|
|        | Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers voldoende geschoold en bekwaam zijn om de werkzaamheden uit te voeren.  |
| E_21   | <p><b>Geheimhouding</b><br/> Behoudens wettelijke openbaarmakingsverplichting zal Opdrachtnemer het bestaan, de aard en de inhoud van het contract, evenals overige bedrijfsinformatie van ICTU geheimhouden en niets daaromtrent openbaar maken zonder schriftelijke toestemming van ICTU. Opdrachtnemer staat ervoor 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.</p> |
| E_22   | <p><b>VOG</b><br/> Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers die werkzaamheden op een (externe) locatie van Opdrachtgever 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 ICTU moet een medewerkers van Opdrachtnemer (ook onderaannemers) de VOG kunnen overhandigen. Er mogen door Opdrachtnemer geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht voor het opvragen van de VOG.</p>   |
| E_23   | <p><b>Locaties</b><br/> Medewerkers van Opdrachtnemer kunnen verzocht worden om werkzaamheden op externe locaties uit te voeren, het betreft de volgende locaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stichting ICTU, Wilhelmina van Pruisenweg 104, 2595 AN te Den Haag</li> <li>• Overheidsdatacenter te Rijswijk</li> </ul>  |
| E_24   | <p><b>Onderaannemers</b><br/> Mochten medewerkers van onderaannemers (bijvoorbeeld medewerkers van de fabrikant) werkzaamheden uitvoeren op locaties van ICTU, dan gelden de eisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen onverlet.</p>   |
| E_25   | <p><b>Opvolgen huisregels en voorschriften:</b><br/> Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers die werkzaamheden uitvoeren op (externe) locaties van ICTU, de van toepassing zijnde huisregels en voorschriften opvolgen. Medewerkers volgen daarnaast de instructies van medewerkers van ICTU (of door ICTU aangewezen partijen) op.</p>  |

| Nummer | 4. Nadere overeenkomsten  |
|--------|---|
| E_26   | <p><b>Huur</b><br/>ICTU 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. ICTU bepaalt uiteindelijk welke aanschafvorm er toegepast wordt.</p>   |
| E_27   | <p>Opdrachtnemer is verplicht de in de definitieve offerte vastgelegde leverdatum na te komen, tenzij er een wijziging optreedt door toedoen van ICTU of indien ICTU schriftelijk toestemming verleent voor een wijziging van de leverdatum.</p>  |
| E_28   | <p><b>De kosten voor offerte:</b><br/>Alle kosten die voortvloeien uit het opstellen, indienen en toelichten van een offerte in het kader van de mini-competitie zijn geheel voor rekening van Opdrachtnemer. ICTU is op geen enkel moment verplicht tot vergoeding van deze kosten, ongeacht de uitkomst van de mini-competitie en eventuele gunning. Door deel te nemen aan de mini-competitie verklaart Opdrachtnemer akkoord te gaan met deze voorwaarde.</p>   |
| E_29   | <p><b>Aanlevertermijn aanvragen 'installed base'</b><br/>Offertes voor aanvragen ter aansluiting bij de huidige geïnstalleerde basis van ICTU dienen door Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen na ontvangst van de aanvraag te worden ingediend. Na akkoord van ICTU kan, indien gewenst, een andere termijn voor de aanlevering van de offerte worden overeengekomen.</p>  |
| E_30   | <p><b>Offertes nieuwe oplossingen</b><br/>Opdrachtnemer levert binnen de overeengekomen aanlevertermijn een offerte aan die minimaal aan de volgende uitgangspunten voldoet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uiteenzetting van de behoefte van ICTU;</li> <li>• Uiteenzetting van de oplossingen die Opdrachtnemer onderzocht heeft;</li> <li>• Analyse van de oplossingen die onderzocht zijn;</li> <li>• Uiteenzetting van de voor- en nadelen per oplossing;</li> <li>• Advies van Opdrachtnemer met betrekking tot de geschiktheid van oplossingen;</li> <li>• Financiële aanbieding van minimaal 3 verschillende oplossingen (tenzij er om technische redenen niet 3 oplossingen mogelijk zijn).</li> </ul> |
| E_31   | <p><b>Geldigheid offertes</b><br/>Opdrachtnemer doet zijn offertes minimaal 30 dagen gestand. Dit termijn start na aanlevering van de offerte bij ICTU. ICTU kan de Opdrachtnemer verzoeken om de geldigheidstermijn van de aangeleverde offerte te verlengen. Indien Opdrachtnemer de geldigheidstermijn niet kan of wil verlengen, dan kan ICTU Opdrachtnemer verzoeken</p>   |

| Nummer | 4. Nadere overeenkomsten   |
|--------|--|
|        | <p>een nieuwe offerte aan te leveren.</p>  |
| E_32   | <p><b>Vergelijken oplossingen</b><br/>           Als Opdrachtnemer binnen de aanvraag wordt verzocht om meerdere oplossingen te vergelijken, dan verwacht ICTU dat de Opdrachtnemer zorgvuldig onderzoek doet naar de behoeften van ICTU. Opdrachtnemer analyseert vervolgens de diverse mogelijke oplossingen en stelt daarbij vast in welke mate oplossingen vanuit functioneel, technisch en economisch oogpunt voor ICTU passend zijn. Opdrachtnemer werkt de bevindingen uit binnen een adviesnotitie.<br/>           ICTU bepaalt te allen tijde de oplossing die uiteindelijk wordt aangeschaft. Daarbij kan ICTU dus ook afwijken van het advies van Opdrachtnemer.</p>  |
| E_33   | <p><b>Aanpassen offertes</b><br/>           Eventuele wijzigingen die ICTU wenst door te voeren binnen de aanvraag/offerte, worden binnen twee werkdagen door Opdrachtnemer verwerkt.</p>  |
| E_34   | <p>Opdrachtnemer is gedurende werkdagen, van maandag tot en met vrijdag, bereikbaar van 08:30 tot 17:00 uur voor ondersteuning. Op verzoeken of meldingen van ICTU wordt binnen één (1) uur gereageerd.</p>  |
| E_35   | <p><b>Afhandeling Prio 1-incidenten en prioritering overige meldingen</b><br/>           Deze eis betreft een Prioriteit 1 (Prio 1)-categorie: een issue dat de bedrijfsvoering van ICTU blokkeert. Dergelijke incidenten worden binnen maximaal vier (4) uur na ontvangst opgelost of, indien dat niet mogelijk is, wordt binnen die termijn in overleg met ICTU een oplossingsplanning overeengekomen.<br/><br/>           De prioritering en afhandeling van overige meldingen worden door ICTU en Opdrachtnemer gezamenlijk vastgesteld binnen het kader van de DAP-procedure (Dossier Afsprakenprocedure, Bijlage 16), zoals overeengekomen in de projectafspraken. Deze procedure regelt onder meer de classificatie van meldingen, reactietermijnen en bijbehorende escalatiemechanismen.</p> |
| E_36   | <p>Opdrachtnemer dient elke status van de bestelling vast te leggen in een afgeschermd digitaal systeem, inclusief alle communicatie tussen de opdrachtnemer en ICTU. Deze informatie dient gedurende de gehele duur van de bestelling beschikbaar te blijven en kan, indien gewenst, opgevraagd worden door ICTU, bijvoorbeeld ten behoeve van audits. De informatie dient ten minste 5 jaar na afronding van de bestelling toegankelijk te zijn.</p>   |

| Nummer | 4. Nadere overeenkomsten   |
|--------|--|
| E_37   | Opdrachtnemer hanteert geen minimale ordergrootte voor bestellingen, waardoor ICTU te allen tijde in de gelegenheid is om een bestelling te plaatsen, ongeacht de omvang van de order.   |
| E_38   | Indien gewenst door ICTU, kan de ondersteuning voor de geleverde producten worden verstrekt door de fabrikant. Opdrachtnemer blijft echter verantwoordelijk voor het faciliteren van toegang tot de benodigde ondersteuning en voor een directe en efficiënte coördinatie met de fabrikant.  |
| E_39   | Indien ICTU dit wenst, kan de opdrachtnemer refurbished hardware aanbieden. Deze hardware dient door de fabrikant te zijn geïnspecteerd, goedgekeurd voor productiegebruik en voorzien te zijn van een certificaat of ander kenmerk (op de hardware zelf of de verpakking) dat duidelijk aangeeft dat het om refurbished hardware gaat. De opdrachtnemer garandeert dat op refurbished hardware een minimale garantie van 12 maanden van toepassing is en dat de fabrikant gedurende minimaal 3 jaar 24x7x4 ondersteuning biedt.   |
| E_40   | De opdrachtnemer kan, al dan niet via derden, tijdelijke hardware aanbieden op basis van verhuur, met een minimale huurperiode van 1 maand. Deze tijdelijke hardware hoeft niet te voldoen aan de huidige productiecriteriën, maar dient wel te voldoen aan de op dat moment geldende functionele en technische behoeften van ICTU. De hardware kan van elk merk zijn, mits geschikt voor de beoogde toepassing.   |
| E_41   | Opdrachtnemer dient periodiek, in overleg met ICTU, en in ieder geval na de afronding van grote of complexe opdrachten, de klanttevredenheid te meten bij de contactpersonen van ICTU, zoals vermeld in de offerteaanvraag.  |
| E_42   | <p><b>Aanlevertermijn aanvragen installed base</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzicht van aan te bieden hardware, software en/of supportlicenties (specificaties en aantallen);</li> <li>• Gewenst levermoment;</li> <li>• Afleverlocaties;</li> <li>• Gewenste ondersteuning op het gebied van installeren en configureren;</li> </ul> <p><b>Waar mogelijk:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uiteenzetting van de functionele behoefte van ICTU, op basis waarvan Opdrachtnemer een onderzoek uitvoert of een vergelijking maakt van de diverse mogelijke oplossingen. Opdrachtnemer heeft</li> </ul> |

| Nummer | 4. Nadere overeenkomsten   |
|--------|--|
|        | <p>een resultaatverplichting ten aanzien van het leveren van de oplossing die voldoet aan de functionele behoefte.</p>   |
| E_43   | <p><b>Bewijs van tariefstelling</b><br/>Opdrachtnemer levert bij de offerte te allen tijde bewijs mee met betrekking tot de gehanteerde listprijzen of de van toepassing zijnde inkoop tarieven. Als bewijs van de inkoop tarieven verwacht ICTU dat de Opdrachtnemer de offerte van de fabrikant of toeleverancier één op één doorzet.</p>  |
| E_44   | <p><b>Goedkeuring offertes</b><br/>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 ICTU, die de bevoegdheid heeft om offertes van Opdrachtnemer goed te keuren (zoals op te nemen binnen het DAP). De bestelling is pas definitief zodra Opdrachtnemer een opdrachtbevestiging met VP-nummer ontvangt van ICTU.</p> |
| E_45   | <p><b>Geen Nadere overeenkomst</b><br/>Er komt geen Nadere overeenkomst tot stand op het moment dat de bestelling is goedgekeurd door een functionaris van ICTU niet de bevoegdheid heeft om offertes van Opdrachtnemer goed te keuren.</p>  |
| E_46   | <p><b>Verwerking bestellingen</b><br/>Opdrachtnemer start pas met de verwerking van orders op het moment dat de Nadere overeenkomst is gesloten.</p>   |
| E_47   | <p>Opdrachtnemer dient, op verzoek van ICTU, binnen vier weken zelf of in samenwerking met de fabrikant, productroadmaps over te leggen met betrekking tot nieuwe hard- en software voor ICT-infrastructuur, evenals de ontwikkelingen van productlijnen van diverse merken. De roadmaps dienen ten minste 1 jaar vooruit te kijken en relevante technische en functionele informatie te bevatten.</p>   |

| Nummer | 5. Leveringen   |
|--------|---|
| E_48   | <p><b>Scope</b><br/>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de scope van deze opdracht de levering van alle hardware, software en support met betrekking tot de IT-infrastructuur omvat. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verwerken van alle bestellingen van ICTU die binnen de scope van deze opdracht vallen.</p> |

| Nummer | 5. Leveringen   |
|--------|---|
| E_49   | <p><b>Levering van hardware – directe levering en kwaliteitscontrole</b></p> <p>De opdrachtnemer garandeert dat alle hardwareleveringen rechtstreeks vanuit een locatie van de leverancier in Nederland naar ICTU worden verzonden. Levering via dropshipping - waarbij producten rechtstreeks door een derde partij of tussenpersoon aan ICTU worden geleverd zonder fysieke tussenkomst of kwaliteitscontrole door de opdrachtnemer - is niet toegestaan.</p> <p>Het is opdrachtnemer toegestaan gebruik te maken van logistieke of distributiepartners, mits:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• deze onder regie van de opdrachtnemer opereren,</li> <li>• de opdrachtnemer eindverantwoordelijk blijft voor kwaliteit, leverbetrouwbaarheid en naleving van deze eisen, en</li> <li>• vooraf een DOA (Dead on Arrival) check wordt uitgevoerd binnen Nederland, tenzij ICTU hier schriftelijk van afziet.</li> </ul> <p>De opdrachtnemer dient in staat te zijn de volledige levering zelfstandig te coördineren en beheersen, met uitsluiting van constructies waarbij levering plaatsvindt buiten zijn zicht of kwaliteitscontrole om.</p> |
| E_50   | <p><b>Vertraging levering</b></p> <p>Wanneer de in de Nadere Overeenkomst overeengekomen levertijd met meer dan dertig (30) werkdagen wordt overschreden, is ICTU gerechtigd de betreffende bestelling kosteloos en eenzijdig te annuleren.</p> <p>In dat geval behoudt ICTU zich het recht voor om de desbetreffende producten buiten de Raamovereenkomst aan te schaffen, zonder dat enige schadevergoeding of financiële compensatie aan Opdrachtnemer verschuldigd is.</p>  |
| E_51   | <p>ICTU kan de leverdatum tot <b>10 werkdagen</b> vóór de oorspronkelijk overeengekomen leverdatum wijzigen naar een latere datum, met een maximaal uitstel van <b>20 werkdagen</b>. Indien ICTU de leverdatum meer dan <b>20 werkdagen</b> wil uitstellen, kan dit alleen na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van beide partijen.</p>  |
| E_52   | <p><b>Eis aan de levering van producten en diensten</b></p> <p>De door Opdrachtnemer te leveren producten en/of diensten dienen te voldoen aan de technische en functionele specificaties zoals gespecificeerd in de bijbehorende offerteaanvraag (Nadere Overeenkomst).</p> <p>Compatibiliteit met de bestaande ICT-infrastructuur van ICTU is vereist; Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verifiëren hiervan voorafgaand aan levering.</p>  |

| Nummer | 5. Leveringen  |
|--------|--|
|        | <p>Indien maatwerk noodzakelijk blijkt, dient dit vooraf schriftelijk te worden afgestemd met ICTU en inhoudelijk te worden onderbouwd, inclusief impact op planning, kosten en beheer.</p>  |
| E_53   | <p>ICTU wordt op werkdagen binnen 24 uur telefonisch of per e-mail geïnformeerd over eventuele vertragingen of problemen in het leverproces. De communicatie dient de volgende informatie te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De oorzaak van de vertraging of het probleem (bijvoorbeeld een vertraagde levering van onderdelen of technische storing).</li> <li>• De impact van het probleem op de levering (zoals wijziging van de leverdatum of vertraging van een deel van de bestelling).</li> <li>• De ernst van het probleem (of het gaat om een klein of een groot probleem, met bijbehorende oplossingstermijn).</li> <li>• De verwachte oplossingstermijn en eventuele acties die worden ondernomen om het probleem op te lossen.</li> </ul> <p>Deze informatie dient minimaal wekelijks te worden geüpdatet, of vaker indien er belangrijke veranderingen optreden.</p> |
| E_54   | <p>Indien een levering incompleet is of aantoonbaar niet de bestelde componenten bevat, is Opdrachtnemer verplicht om, op eigen kosten, binnen een termijn van 5 werkdagen als dit de bedrijfsvoering van ICTU raakt en anders 10 werkdagen na melding door ICTU, de ontbrekende onderdelen volledig na te leveren en/of de foutieve onderdelen retour te nemen.</p>   |
| E_55   | <p><b>Garantie 'Installed base'</b><br/>Opdrachtnemer garandeert gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst de beschikbaarheid en levering van uitbreidingen voor alle nieuwe hard- en softwarecomponenten voor de ICT infrastructuur die aan ICTU zijn geleverd, zolang de fabrikant deze componenten niet als 'End of Life' beschouwt en zolang uitbreidingen voor deze componenten commercieel verkrijgbaar blijven.</p>  |
| E_56   | <p><b>Garantie overige fabrikanten</b><br/>Opdrachtnemer garandeert dat hij in staat is om, naast de fabrikanten zoals opgenomen binnen de 'installed base' van ICTU, een verscheidenheid aan andere fabrikanten te leveren.</p>   |
| E_57   | <p><b>Nadere afspraken levering</b><br/>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat partijen binnen het DAP de te volgen afleverprocedure nader uitwerken.</p>  |
| E_58   | <p>Alle voedingsspanningen dienen te voldoen aan de geldende Nederlandse norm van 230VAC, 50Hz, en de bijbehorende vereisten voor aansluitsnoer of adapter zoals specifiek vastgelegd in de relevante technische normen.</p>   |

| Nummer | 5. Leveringen   |
|--------|---|
| E_59   | <p><b>Foutieve leveringen</b><br/>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat foutieve leveringen (bijvoorbeeld verkeerde producten of onjuiste aantallen) kosteloos worden hersteld.</p>  |
| E_60   | <p><b>DOA's</b><br/>Eventuele producten die bij aanleveringen niet (naar behoren) functioneren (dead on arrival) worden direct door Opdrachtnemer retour genomen en vervangen.</p>  |
| E_61   | <p><b>Nieuwstaat</b><br/>Opdrachtnemer garandeert dat alle te leveren componenten nieuw en verkregen zijn via officiële verkoopkanalen van de desbetreffende fabrikant/of toeleverancier in Nederland. Alleen indien partijen dit nadrukkelijk schriftelijk overeenkomen is het mogelijk om hiervan af te wijken.</p>   |
| E_62   | <p><b>Bundeling van bestellingen</b><br/>Opdrachtnemer bundelt waar mogelijk losse bestellingen van ICTU, zodat levering in een zo beperkt aantal vervoersbewegingen wordt uitgevoerd.</p>  |
| E_63   | <p><b>Deelleveringen</b><br/>Op verzoek van ICTU moet Opdrachtnemer gehoor geven aan de uitvoering van deelleveringen (bijvoorbeeld wanneer een gedeelte van de order qua levertijd vertraagd is).</p>  |
| E_64   | <p><b>Pakbon</b><br/>Opdrachtnemer levert bij alle orders een pakbon waarop minimaal de volgende gegevens vermeld staan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam besteller ICTU;</li> <li>• VP-nummer ICTU;</li> <li>• Productomschrijvingen;</li> <li>• Artikelnummers;</li> <li>• Serie/IMEI nummers;</li> <li>• Aantallen</li> <li>• Leveradres, incl. gedetailleerde locatie</li> </ul> |
| E_65   | <p><b>Documentatie</b><br/>Opdrachtnemer verstrekt bij levering kosteloos alle technische documentatie, gebruiksvorschriften en servicenummers.</p>   |
| E_66   | <p><b>Retourname ongewenste toebehoren</b><br/>Opdrachtnemer neemt eventuele meegeleverde toebehoren die ICTU niet wenst te behouden (zoals kabels) kosteloos retour.</p>   |
| E_67   | <p><b>Installatie en configuratie</b><br/>Opdrachtnemer stemt ermee in dat de installatie en configuratie van de producten/diensten op (externe) locaties van ICTU deel kunnen uitmaken van de opdracht. In dat geval is Opdrachtnemer verplicht alle noodzakelijke activiteiten uit te voeren die vereist zijn voor de succesvolle</p>   |

| Nummer | 5. Leveringen   |
|--------|---|
|        | <p>oplevering van de installaties en configuraties, zoals overeengekomen in de Nadere Overeenkomst.</p> <p>De uren voor de installatie en configuratie dienen door Opdrachtnemer te worden opgegeven in de aanbieding, waarbij een gedetailleerde inschatting van het aantal uren wordt verstrekt. Deze uren worden vervolgens gefactureerd op basis van de afgesproken tarieven (eis E109), zoals gedefinieerd in de Nadere Overeenkomst.</p>  |
| E_68   | <p><b>Installatie en configuratie</b><br/>De installatie en configuratie van de componenten wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd overeenkomstig met de instructies en/of richtlijnen van de fabrikant.</p>   |
| E_69   | <p><b>Installatie en configuratie</b><br/>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat medewerkers van ICTU aanwezig kunnen zijn tijdens de installatie en configuratie van de componenten. Opdrachtnemer volgt eventuele instructies van de medewerkers van ICTU op.</p>   |
| E_70   | <p><b>Installatie en configuratie</b><br/>ICTU behoudt zich het recht voor om als onderdeel van de voltooiing van de opdracht een acceptatietest uit te voeren. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken. Eventuele problemen die geconstateerd worden tijdens de acceptatietest dienen kosteloos door Opdrachtnemer opgelost te worden.</p>   |
| E_71   | <p><b>Installatie en configuratie</b><br/>Opdrachtnemer verstrekt na installatie en configuratie alle configuratiegegevens kosteloos aan ICTU.</p>  |
| E_72   | <p><b>Installatie en configuratie: stagnatie bedrijfsvoering</b><br/>Opdrachtnemer garandeert dat bij installatie en configuratie van componenten de bedrijfsvoering van ICTU niet stagneert of stil komt te liggen. Mocht dit echter niet te vermijden zijn, dan moet Opdrachtnemer vooraf nadrukkelijk schriftelijke toestemming vragen aan ICTU voor de uitvoering van de werkzaamheden. Bij akkoord van ICTU mogen de werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarnaast kan ICTU besluiten om de werkzaamheden buiten kantooruren uit te voeren. Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. Mocht de bedrijfsvoering stagneren of stil komen te liggen zonder dat daarvoor schriftelijk toestemming is gevraagd bij ICTU, is Opdrachtnemer volledig aansprakelijk voor de schade en/of hinder die ICTU daardoor ondervindt.</p> |
| E_73   | <p><b>Installatie en configuratie: software installatie</b><br/>Opdrachtnemer installeert zonder nadrukkelijke toestemming van ICTU geen software en/of updates die niet specifiek bedoeld zijn voor de door ICTU aangeschafte componenten.</p>   |

| Nummer | 6. Duurzaamheid   |
|--------|---|
| E_74   | <p><b>Verpakkingen</b><br/>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.</p>  |
| E_75   | <p><b>Energy Star</b><br/>Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren producten voldoen aan de meest recente Energy Star-criteria die van toepassing zijn voor de desbetreffende productgroep.</p>   |
| E_76   | <p><b>Rapportering</b><br/>Op verzoek van ICTU rapporteert Opdrachtnemer kosteloos over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De van toepassing zijnde logistieke keten voor de producten die aan ICTU geleverd worden;</li> <li>• Klimaatimpact van de aanschafte producten en het uitgevoerde logistieke proces;</li> <li>• Energieverbruik van de aanschafte componenten.</li> </ul>   |
| E_77   | <p>Opdrachtnemer levert aantoonbaar inspanningen om de klimaatimpact van de geleverde en verwerkte hardware te beperken gedurende de gehele levenscyclus, met specifieke aandacht voor hergebruik, energieverbruik, transport en verantwoorde verwerking.</p> <p>Minimaal gelden de volgende verplichtingen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Hergebruik en levensduurverlenging</b><br/>Waar mogelijk biedt Opdrachtnemer hergebruikte, gereviseerde of refurbished hardware aan, mits deze voldoet aan de gestelde functionele en technische eisen. Levensduurverlenging van producten en componenten wordt actief nagestreefd.</li> <li>2. <b>Beperking CO<sub>2</sub>-uitstoot in logistiek</b><br/>Opdrachtnemer beperkt de CO<sub>2</sub>-uitstoot in transport door efficiënte logistieke planning, inzet van milieuvriendelijke transportmiddelen en – indien van toepassing – inzicht in emissies op basis van een erkende methodiek (zoals de CO<sub>2</sub>-prestatieladder).</li> <li>3. <b>Energie-efficiënte hardware</b><br/>Geleverde apparatuur voldoet bij voorkeur aan erkende energie-efficiëntiestandaarden, zoals <b>ENERGY STAR</b>, <b>EPEAT</b> of gelijkwaardig, indien beschikbaar voor het betreffende producttype.</li> <li>4. <b>Plan van aanpak na gunning</b><br/>Binnen vier (4) weken na gunning dient Opdrachtnemer een <b>plan van aanpak</b> in waarin wordt beschreven: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Welke maatregelen worden getroffen om de klimaatimpact te beperken;</li> <li>o Hoe de uitvoering daarvan wordt geborgd gedurende de looptijd;</li> <li>o Welke indicatoren (zoals CO<sub>2</sub>-uitstoot, hergebruikpercentages, energielabels) gebruikt worden voor monitoring en rapportage.</li> </ul> </li> </ol> |

| Nummer | 6. Duurzaamheid   |
|--------|---|
|        | <p><b>5. Rapportage</b><br/>Op verzoek verstrekt Opdrachtnemer een beknopte rapportage over de uitgevoerde duurzaamheidsmaatregelen en behaalde resultaten.</p>   |
| E_78   | <p><b>Watch Contract Conditions</b><br/>Opdrachtnemer garandeert dat de levering van ICT-hardware plaatsvindt met inachtneming van fundamentele arbeidsrechten en sociaal verantwoorde productiepraktijken in de gehele toeleveringsketen.</p> <p>Opdrachtnemer conformeert zich hierbij aan de <b>Electronics Watch Contract Conditions</b> (laatste versie beschikbaar op <a href="http://www.electronicswatch.org">www.electronicswatch.org</a>), die integraal onderdeel uitmaken van deze overeenkomst. Dit houdt in, maar is niet beperkt tot, de volgende verplichtingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparantie over productieketens en risicolocaties;</li> <li>• Actieve ketenverantwoordelijkheid en due diligence op arbeidsomstandigheden (conform OESO-richtlijnen);</li> <li>• Medewerking aan onafhankelijke monitoring door Electronics Watch of vergelijkbare organisatie;</li> <li>• Rapportageplicht bij geconstateerde misstanden of verhoogde risico's;</li> <li>• Het nemen van corrigerende maatregelen bij overtreding van sociale standaarden.</li> </ul> <p>Indien ICTU (of een daartoe gemachtigde toezichthouder) op enig moment tijdens de looptijd van de overeenkomst redelijke gronden heeft om aan te nemen dat er sprake is van een schending van mensenrechten of arbeidsnormen, verplicht Opdrachtnemer zich tot volledige medewerking aan onderzoek, transparantie over de betrokken productielocaties en het nemen van aantoonbare verbetermaatregelen.</p> <p>ICTU behoudt zich het recht voor om bij ernstige of herhaalde niet-naleving van deze eisen de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.</p> |

| Nummer | 7. Informatiebeveiliging   |
|--------|--|
| E_79   | <p>De door Opdrachtnemer geleverde hardware met bijgeleverde software dient volledig te voldoen aan alle toepasselijke nationale en Europese wet- en regelgeving op het gebied van productveiligheid, milieueisen, elektromagnetische compatibiliteit en digitale beveiliging.</p> <p>Dit omvat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Europese <b>RoHS-richtlijn (2011/65/EU)</b>: beperking van gevaarlijke stoffen in elektronische apparatuur;</li> </ul> |

| Nummer | 7. Informatiebeveiliging   |
|--------|--|
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De <b>EMC-richtlijn (2014/30/EU)</b>: eisen op het gebied van elektromagnetische compatibiliteit;</li> <li>• Een geldige en controleerbare <b>CE-markering</b>;</li> <li>• Een geldige <b>EU-conformiteitsverklaring</b>;</li> <li>• Voldoen aan de beginselen uit de <b>Cyber Resilience Act (CRA)</b>, voor zover van toepassing: o.a. software-updates, kwetsbaarheidsbeheer en weerbaarheid tegen digitale dreigingen.</li> </ul> <p>a. Verplicht handelingskader bij levering:</p> <p>Tenzij anders bepaald in een nadere offerteaanvraag, dient Opdrachtnemer bij levering als volgt te handelen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bij een vermoeden van non-conformiteit (bijvoorbeeld onveilige hardware): het product niet distribueren en dit onverwijld melden aan de fabrikant én de bevoegde autoriteiten;</li> <li>2. Controleren of het product voorzien is van een geldige <b>CE-markering</b>;</li> <li>3. Controleren of een actuele <b>EU-conformiteitsverklaring</b> beschikbaar is en op verzoek aan ICTU verstrekt kan worden;</li> <li>4. Controleren of verplichte bijsluiters en handleidingen zijn bijgevoegd in de juiste taal (in ieder geval Nederlands, tenzij anders overeengekomen).</li> </ol> <p>b. Garantie en nazorg op geleverde producten:</p> <p>Opdrachtnemer biedt bij levering de volgende waarborgen en nazorg:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Geen wijzigingen aanbrengen aan het product die afbreuk doen aan de conformiteit, veiligheid of certificering;</li> <li>6. Actief signaleren en informeren indien (nieuwe) gevalideerde onveiligheden of kwetsbaarheden in de geleverde producten bekend worden, zodat tijdig maatregelen genomen kunnen worden (bijv. terugroepacties, patches of updates).</li> </ol> |
| E_80   | <p>Opdrachtnemer adviseert ICTU proactief over de toekomstbestendigheid van de aangeboden (en geleverde) producten en diensten. Dit advies is gebaseerd op actuele kennis van marktontwikkelingen, technologische innovaties, en inzicht in de technische staat en levensduur van de gebruikte hard- en software.</p>  |
| E_81   | <p><b>Recente firmware</b></p> <p>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.</p>  |

| Nummer | 7. Informatiebeveiliging   |
|--------|--|
| E_82   | <p><b>Basisconfiguratie Secure by Design</b><br/>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.</p>  |
| E_83   | <p><b>Verwerkersovereenkomst</b><br/>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 8.</p>   |
| E_84   | <p><b>BIO</b><br/>Opdrachtnemer garandeert dat de afgenomen producten en/of diensten <b>niet</b> het basis beveiligingsniveau, zoals omschreven in de courante Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), aantasten. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat ICTU bij aanvragen eisen kan stellen aan het beveiligingsniveau dat behaald moet worden met de aangeboden producten en/of oplossingen.</p> |
| E_85   | <p><b>Proactiviteit</b><br/>Opdrachtnemer informeert ICTU proactief over eventuele problemen rondom de beveiliging van aangeboden producten en/of diensten.</p>  |
| E_86   | <p><b>Data</b><br/>Data van ICTU wordt niet zonder nadrukkelijke schriftelijke toestemming van ICTU door de Opdrachtnemer gekopieerd.</p>  |
| E_87   | <p><b>Datagebruik</b><br/>Opdrachtnemer gebruikt eventuele data van ICTU alleen voor de uitvoering van opdrachten die vergeven worden onder de Raamovereenkomst. De data van ICTU wordt niet, zonder nadrukkelijke toestemming van ICTU, verstrekt aan derden of openbaar gemaakt.</p>   |
| E_88   | <p><b>Verklaring van toepasselijkheid</b><br/>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er jaarlijks een 'Verklaring van Toepasselijkheid' in het kader van de ISO 27001-certificering aangeleverd dient te worden bij ICTU. Opdrachtnemer levert deze verklaring uiterlijk 10 dagen vóór de jaarlijkse evaluatie aan.</p>  |
| E_89   | <p><b>EER</b><br/>Opdrachtnemer zal persoonsgegevens van/via Opdrachtgever alleen (laten) verwerken door (personeel van) rechtspersonen binnen het EER rechtsgebied.</p>   |
| E_90   | <p><b>Uitwisseling persoonsgegevens</b><br/>Uitwisseling van persoonsgegevens en vertrouwelijke gegevens vindt te allen tijde plaats via een adequaat versleuteld kanaal.</p>  |

| Nummer | 8. Support   |
|--------|--|
| E_91   | <p><b>Updates</b><br/>Opdrachtnemer garandeert en draagt er zorg voor dat ICTU toegang krijgt tot alle (firmware-)updates die vrijgegeven worden door de fabrikanten van de hardware en/of software waarvan ICTU gebruik maakt. Opdrachtnemer garandeert dat deze (firmware-)updates rechtmatig verkregen zijn.</p>  |
| E_92   | <p><b>Toegankelijk maken van support</b><br/>Opdrachtnemer garandeert dat ICTU, 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.</p>  |
| E_93   | <p><b>SPOC</b><br/>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ICTU per oplossing één single point of contact (SPOC) heeft voor support. ICTU wil bij de inzet van onderaannemers geen situatie waarbij er meerdere contactpunten voor support zijn.</p>  |
| E_94   | <p><b>Support</b><br/>Uitgangspunt is dat ICTU 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.</p>   |
| E_95   | <p><b>Garantie</b><br/>Opdrachtnemer garandeert dat de van toepassing zijnde fabrieksgarantie één op één over gaat naar ICTU. Opdrachtnemer dient de van toepassing zijnde garantietermijnen bij te houden voor ICTU. Opdrachtnemer verstrekt op eerste verzoek van ICTU kosteloos een overzicht van de van toepassing zijnde garantietermijnen van de aangekochte hardware.</p>   |
| E_96   | <p><b>Ingang support</b><br/>Opdrachtnemer garandeert dat de supportovereenkomst/-licentie pas ingaat op het moment dat componenten opgenomen zijn binnen de infrastructuur van ICTU.</p>  |
| E_97   | <p><b>Support duur en kosten</b><br/>Opdrachtnemer garandeert dat er, zo lang de component verkocht wordt door de desbetreffende fabrikant en/of toeleverancier, support afgenomen kan worden door ICTU. 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 ICTU.</p> |
| Nummer | 9. Advies en ondersteuning   |
| E_98   | <p><b>Consultancy / Ondersteuning</b></p>  |

| Nummer | 9. Advies en ondersteuning   |
|--------|--|
|        | Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat advies/consultancy opdrachten onderdeel kunnen uitmaken van de scope van de Raamovereenkomst. Daarnaast gaat Opdrachtnemer ermee akkoord dat ICTU een beroep kan doen op Opdrachtnemer voor aanvullende personele ondersteuning, bijvoorbeeld gericht op het support en/of beheer rondom oplossingen die bij ICTU in gebruik zijn.  |
| E_99   | <p><b>Behoeftestelling</b></p> <p>ICTU 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).</p>   |
| E_100  | Opdrachtnemer dient pro- en reactief ICTU te informeren en haar infrastructuur goed te kennen om ook ongevraagd te adviseren zodat ICTU haar beheertaken goed kan uitvoeren. Indien ICTU om een specifiek oplossing vraagt moet Opdrachtnemer in staat te zijn om meerder oplossingsrichtingen te adviseren. Deze dienstverlening kan Opdrachtnemer zelf invullen en/of met hulp van derden/fabrikanten. Indien nodig dient Opdrachtnemer hierbij de juiste professional services aan te bieden. |

| Nummer | 10. Prijsafspraken en Facturatievoorwaarden   |
|--------|---|
| E_101  | <p><b>Prijzenblad</b></p> <p>Inschrijver biedt de financiële aanbieding aan door <b>Bijlage 3</b> 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.</p>   |
| E_102  | <p><b>P1.1 Kortingspercentages</b></p> <p>Opdrachtnemer dient de gevraagde kortingspercentages voor hardware, software en de tarieven voor personeel voor afname van support en consultancy aan te bieden op het prijzenblad (Bijlage 3). De kortingspercentages moeten worden opgegeven voor de meest voorkomende fabrikanten en productgroepen, evenals één (1) kortingspercentage voor overige producten.</p> <p>Een gedetailleerd overzicht van de hardware die ICTU op dit moment in gebruik heeft, kan worden geraadpleegd in Bijlage 14 'Installed base'. De afname van producten kan gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst variëren op basis van de actuele behoeften en ontwikkelingen van ICTU.</p> <p>Voor de berekening van de kosten die aan ICTU in rekening worden gebracht, worden de officiële (meest recente) listprijzen van de fabrikant als</p> |

| Nummer | 10. Prijsafspraken en Facturatievoorwaarden   |
|--------|---|
|        | <p>basis genomen. Bij de aanbieding van de kortingspercentages dient Opdrachtnemer de volgende voorwaarden in acht te nemen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het kortingspercentage moet binnen de opgegeven bandbreedte op het prijzenblad vallen (Bijlage 3), waarbij het percentage niet lager mag zijn dan het minimum en niet hoger dan het maximum zoals aangegeven.</li> <li>2. Kortingspercentages dienen afgerond te worden op twee (2) decimalen.</li> <li>3. De door Opdrachtnemer aangeboden <b>kortingspercentages zijn minimaal</b> en mag niet op afgeweken worden. Opdrachtnemer is echter vrij om bij aanvragen van ICTU naar eigen inzicht een <b>hogere kortingspercentage</b> aan te bieden.</li> </ol> <p>De vastgestelde kortingspercentages gelden voor de gehele duur van de raamovereenkomst. Indien er zich significante wijzigingen voordoen in het prijsbeleid of de onderliggende kortingsstructuur van een fabrikant, en deze wijzigingen een onevenredig negatief effect hebben op de resultaten van Opdrachtnemer, kan Opdrachtnemer een verzoek indienen bij ICTU om tijdelijk het minimumkortingstarief te verlagen. De volgende randvoorwaarden en uitgangspunten zijn van toepassing:</p> <p><b>Randvoorwaarden:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opdrachtnemer is akkoord met deze werkwijze door in te schrijven en heeft geen recht op goedkeuring van een dergelijk verzoek. ICTU heeft de vrijheid om het verzoek gemotiveerd goed- of af te keuren.</li> <li>2. Een goedkeuring van een wijziging zal per geval (bestelling) worden bekeken, maar ook over de gehele contractduur. Een tijdelijke aanpassing zal geen permanent effect hebben op het minimumkortingstarief.</li> <li>3. Er dient vooraf een afstemming te hebben plaatsgevonden tussen partijen waarbij is vastgesteld dat er geen alternatieve productoplossing bestaat die qua prijs en kwaliteit in het belang van beide partijen is.</li> <li>4. De prijsimpact van de wijziging mag niet tijdelijk zijn en/of niet volledig ten laste komen van Opdrachtnemer. Er dient sprake te zijn van een wezenlijke wijziging van de prijsstructuur die niet volledig door Opdrachtnemer kan en hoeft te worden gedragen.</li> <li>5. Opdrachtnemer dient eerst het eigen ondernemersrisico te nemen voordat een verzoek kan worden ingediend. Een verzoek tot tijdelijke aanpassing van het minimumkortingstarief kan pas worden ingediend wanneer het risico van Opdrachtnemer dreigt te worden overschreden.</li> <li>6. De tijdelijke aanpassing mag niet leiden tot een wezenlijke wijziging van het economisch evenwicht van de overeenkomst, zoals bedoeld in de Aanbestedingswet 2012. Wijzigingen mogen het economisch evenwicht van de overeenkomst niet zodanig verleggen dat het ten gunste van Opdrachtnemer is, op een manier die niet voorzien was in de oorspronkelijke aanbesteding. Dit betekent dat ook gekeken</li> </ol> |

| Nummer | 10. Prijsafspraken en Facturatievoorwaarden   |
|--------|---|
|        | <p>zal worden naar het netto-effect van de wijziging van het minimumkortingstarief op de brutoprijs en het uiteindelijke bedrag dat ICTU dient te betalen.</p> <p><b>Uitgangspunten (procedureel):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wijzigingsverzoeken worden in eerste instantie besproken in het decentrale contractmanagementoverleg tussen partijen. Tijdens dit overleg worden de probleemstelling, aanleiding, impact en het moment van indiening besproken. Ook wordt beoordeeld of er sprake is van een noodzakelijk wijzigingsverzoek waarvoor geen alternatieve productoplossing beschikbaar is binnen de bestaande overeenkomst.</li> <li>2. Indien het wijzigingsverzoek op dit niveau niet kan worden opgelost en een aanpassing van de overeengekomen prijs of condities noodzakelijk is, wordt het verzoek doorgeleid naar het centrale contractmanagementoverleg ter verdere besluitvorming.</li> <li>3. Opdrachtnemer dient een schriftelijke verklaring van de fabrikant aan te leveren waaruit blijkt dat het prijsbeleid, inclusief de kortingsstructuur, is gewijzigd.</li> <li>4. Opdrachtnemer dient aan te tonen hoe de opbouw van het kortingspercentage bij de inschrijving was en moet onderbouwen welke afwegingen destijds zijn gemaakt. Tevens dient aangetoond te worden waarom het niet redelijk is om de wijziging volledig voor rekening van Opdrachtnemer te laten komen, onder andere door aan te geven dat de geboden korting destijds proportioneel was en niet als te hoog of roekeloos kan worden aangemerkt.</li> <li>5. Opdrachtnemer dient de impact van de prijswijziging op het resultaat van Opdrachtnemer te onderbouwen. Het verzoek moet aantonen dat het in de rede ligt dat ICTU Opdrachtnemer tegemoetkomt door een tijdelijke aanpassing van het minimumkortingstarief.</li> <li>6. <b>Definitie van 'significante wijziging':</b> Indien er sprake is van een wijziging die door de fabrikant wordt opgelegd, en deze wijziging ten minste 5% of meer van het oorspronkelijke kortingspercentage betreft en Opdrachtnemer kan dit niet (tijdig) afdekken met andere ICTU-bestellingen waar een meevaller is voor Opdrachtnemer, kan Opdrachtnemer een verzoek indienen om het minimumkortingstarief aan te passen.</li> </ol> |
| E_103  | <p><b>P1.2 Opslagpercentages 'installed base'</b><br/>Opdrachtnemer biedt op het prijzenblad het gevraagd opslagpercentage aan voor hardware, software en/of support dat aansluit bij de huidige installed base van ICTU. Het opslagpercentage is van toepassing voor fabrikanten die niet benoemd zijn binnen het Prijzenblad (Bijlage 3) en installed base (Bijlage 15). Dit opslagpercentage wordt toegepast op het inkoopstarief van Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient het van toepassing zijnde inkoopstarief te bewijzen door de offerte van de fabrikant</p>   |

| Nummer | 10. Prijsafspraken en Facturatievoorwaarden   |
|--------|---|
|        | <p>te verstrekken. Voor het aan te bieden opslagpercentage gelden de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage dient binnen de bandbreedte ingediend te worden zoals opgenomen in het prijzenblad Bijlage 3;</li> <li>• Aanbieding van percentages buiten de opgegeven bandbreedte leidt in eerste instantie niet tot uitsluiting van de Inschrijving maar wordt in eerste instantie uitgegaan van een omissie en wordt de percentage door Aanbestedende dienst op het maximum gezet en dient Inschrijver dit te bevestigen voor akkoord, indien niet akkoord wordt de Inschrijving alsnog terzijde gelegd.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer is gerechtigd om bij individuele aanvragen van ICTU een lager opslagpercentage aan te bieden, mits daarbij het eventueel in deze overeenkomst vastgestelde minimale opslagpercentage in acht wordt genomen. Het aanbieden van een hoger opslagpercentage dan het overeengekomen maximum is uitdrukkelijk niet toegestaan.</p>   |
| E_104  | <p><b>P1.3 Opslagpercentages nieuwe oplossingen</b></p> <p>Bij offerteaanvragen van ICTU waarbij meerdere technische of functionele oplossingen mogelijk zijn, wordt gewerkt met een opslagpercentage. Dit opslagpercentage wordt toegepast op het inkoop tarief van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient het gehanteerde inkoop tarief te onderbouwen door het overleggen van een actuele en verifieerbare offerte of prijsopgave van de betreffende fabrikanten/leveranciers. Het opslagpercentage wordt berekend over dit aantoonbare inkoop tarief. Voor het aan te bieden opslagpercentage gelden de volgende voorwaarden:</p> <p>Percentage dient binnen de bandbreedte ingediend te worden zoals opgenomen in het prijzenblad Bijlage 3;</p> <p>Aanbieding van percentages buiten de opgegeven bandbreedte leidt in eerste instantie niet tot uitsluiting van de Inschrijving maar wordt in eerste instantie uitgegaan van een omissie en wordt de percentage door Aanbestedende dienst op het maximum gezet en dient Inschrijver dit te bevestigen voor akkoord, indien niet akkoord wordt de Inschrijving alsnog terzijde gelegd.</p> <p>Opdrachtnemer is gerechtigd om bij individuele aanvragen van ICTU een lager opslagpercentage aan te bieden, mits daarbij het eventueel in deze overeenkomst vastgestelde minimale opslagpercentage in acht wordt genomen. Het aanbieden van een hoger opslagpercentage dan het overeengekomen maximum is uitdrukkelijk niet toegestaan.</p> |
| E_105  | <p><b>P1.3 Uitbreidingen van nieuwe oplossingen:</b></p> <p>Indien Opdrachtgever overgaat tot de aanschaf van een nieuwe oplossing, geldt het overeengekomen kortingspercentage (zijnde het verschil tussen de netto- of inkoop prijs van Opdrachtnemer en de van toepassing zijnde listprijs van de fabrikant) ook voor toekomstige uitbreidingen, vervangingen of aanvullende componenten van diezelfde oplossing.</p> <p>De verhouding tussen listprijs en inkoop prijs dient consistent te blijven gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Met andere woorden:</p>   |

| Nummer | 10. Prijsafspraken en Facturatievoorwaarden   |
|--------|---|
|        | <p>bij uitbreiding of vervanging van onderdelen mag het gehanteerde kortingspercentage niet afwijken van dat bij de initiële aanschaf is toegepast.</p> <p>Het toepasselijke kortingspercentage, inclusief de eventuele opslag van Opdrachtnemer, wordt geacht onderdeel uit te maken van deze Raamovereenkomst en geldt als bindende prijsafpraak voor vergelijkbare leveringen binnen dezelfde oplossingscategorie.</p>   |
| E_106  | <p><b>All-in / DDP</b><br/>           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.</p>   |
| E_107  | <p><b>Marktconformiteit</b><br/>           Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat ICTU het recht heeft om de marktconformiteit van de offertes van Opdrachtnemer te laten toetsen door een onafhankelijke partij of interne deskundigen. Opdrachtnemer zal volledige medewerking verlenen aan deze toetsing en maximaler transparantie en openheid betrachten, inclusief het verstrekken van relevante gegevens en documentatie die noodzakelijk zijn voor de beoordeling van de aangeboden prijzen en voorwaarden.</p> <p>Opdrachtnemer erkent dat de marktconformiteit van de offertes regelmatig kan worden geëvalueerd, ook gedurende de looptijd van de overeenkomst, om te waarborgen dat de geboden prijsstelling in lijn is met gangbare marktprijzen voor vergelijkbare producten en diensten. Indien blijkt dat de prijzen of voorwaarden niet marktconform zijn, kan ICTU maatregelen treffen, waaronder heronderhandeling van de voorwaarden, niet sluiten van de nadere overeenkomst of beëindiging van de nadere overeenkomst indien geen oplossing wordt gevonden.</p> |
| E_108  | <p><b>Kosten voor pré-sales</b><br/>           Opdrachtnemer mag kosten in rekening brengen voor advisering. De omvang en complexiteit van het traject, inclusief de mate van resultaatverplichting die ICTU wenst, bepalen de inhoud en voorwaarden van de offerte van Opdrachtnemer. Indien de offerte een resultaatverplichting bevat, dient Opdrachtnemer te garanderen dat het verstrekte advies correct en passend is, en dat de voorgestelde keuzes voldoen aan de eisen en doelstellingen van ICTU. ICTU kan in dat geval, indien het advies niet correct blijkt te zijn, in rechte een beroep doen op de garantie die Opdrachtnemer heeft verstrekt.</p>   |

| Nummer | 10. Prijsafspraken en Facturatievoorwaarden  |
|--------|--|
|        | De details en voorwaarden met betrekking tot de resultaatverplichting, de aard van het advies en de bijbehorende garanties zullen verder worden uitgewerkt in de offerteaanvraag en vastgelegd in een nadere overeenkomst tussen de partijen.  |
| E_109  | <p><b>Uurtarieven</b><br/>           Voor de uitvoering van advies/consultancy/ondersteuning opdrachten/installatie en configuratie gelden de maximale uurtarieven zoals aangeboden door Opdrachtnemer binnen de Inschrijving. Opdrachtnemer maakt het aantal te besteden uren kenbaar binnen 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 ICTU, niet overschreden.</p>   |
| E_110  | <p><b>Indexatie kortingspercentages</b><br/>           De aangeboden minimale kortingspercentages staan gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst vast en worden niet geïndexeerd.</p>  |
| E_111  | <p><b>Indexatie uurtarieven</b><br/>           Opdrachtnemer is gerechtigd de gehanteerde uurtarieven éénmaal per kalenderjaar te indexeren, voor het eerst vanaf 1 januari 2027, overeenkomstig de bepalingen in de toepasselijke Raamovereenkomst. Een voorgenomen tariefaanpassing dient schriftelijk aan Opdrachtgever te worden gemeld, uiterlijk drie (3) maanden vóór de beoogde ingangsdatum.</p> <p>Indien Opdrachtnemer de indexatie niet tijdig en/of niet schriftelijk aankondigt, treedt de aangepaste tariefstelling niet in werking op de voorgestelde datum. In dat geval blijft het laatst geldende tarief van toepassing tot drie (3) maanden na alsnog correcte aankondiging, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.</p> |
| E_112  | Opdrachtnemer dient binnen één maand na de verzending van de definitieve rapportage van een opdracht de factuur in te dienen voor de uitgevoerde werkzaamheden, conform de voorwaarden van de Nader Overeenkomst. Indien de factuur meer- of minderwerk bevat, moet de goedkeuring van ICTU voor deze afwijkingen als bijlage bij de factuur worden toegevoegd. De factuur dient een gedetailleerde specificatie te omvatten van de uitgevoerde werkzaamheden, inclusief uren, tarieven en eventuele kortingen, zodat ICTU de factuur kan verifiëren op basis van de overeengekomen voorwaarden.   |