

Bijlage 2.1

Perceel 1 Levering ICT hardware rekencentrum

19 december 2024

- 1. Algemene eisen (DAP en communicatie)**
- 2. Eisen aan Opdrachtnemer**
- 3. Eisen aan additionele dienstverlening**
- 4. Eisen aan het bestelproces**
- 5. Eisen aan levering**
- 6. Eisen aan facturering**
- 7. Eisen aan garantie**

1. Algemene Eisen

- 1.1 Alle (online en offline) contacten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen in correct Nederlands te geschieden.
- 1.2 Opdrachtnemer dient een Nederlandstalige (sales) supportdesk te hebben die op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur bereikbaar is. De supportdesk is bereikbaar per telefoon en e-mail.
- 1.3 Opdrachtnemer dient een vaste accountmanager beschikbaar te stellen. Deze heeft vaste vervangers.
- 1.4 Jaarlijks (of vaker als één Opdrachtgevers dit noodzakelijk acht) vindt er een strategisch en tactisch overleg plaats tussen iedere afzonderlijke Opdrachtgever en de vaste accountmanager van Opdrachtnemer om de samenwerking te evalueren en nieuwe ontwikkelingen te bespreken.
- 1.5 Jaarlijks initieert en organiseert de Opdrachtnemer een overleg waarbij alle Opdrachtgevers worden uitgenodigd om gezamenlijk de samenwerking te evalueren en nieuwe ontwikkelingen door te spreken.
- 1.6 Opdrachtnemer rapporteert en informeert proactief Opdrachtgevers over trends en ontwikkelingen in de branche en eventuele verbeteringen in het kader van duurzaamheid en kostenbesparing. Te denken valt aan nieuwe techniek binnen de server/opslag/netwerk oplossingen, hybride oplossingen, aas-oplossingen, duurzamere oplossingen, EOL, AI gebruik binnen dit segment etc.

2. Eisen aan Opdrachtnemer

- 2.1 Opdrachtnemer is in staat om een breed assortiment A-merken te leveren m.b.t. de in de inschrijvingsleidraad opgenomen hardware binnen de scope van perceel 1 rekencentrum hardware.
- 2.2 De Opdrachtnemer dient minimaal de volgende A-merken te kunnen leveren:
 - HPE
 - HPE Aruba Networking
 - DELL Technologies
 - Fortinet
 - Cisco
- 2.3 De Opdrachtnemer beschikt zelf (niet op basis van onderaanneming) voor bovengenoemde A-merken minimaal het één na laagste Partnerstatus.
- 2.4 De Opdrachtnemer verplicht zich tot het bijhouden van alle relevante product-, kennis- en marktontwikkelingen op het gebied van de producten en diensten die onderdeel uitmaken van de scope rekencentrum hardware en altijd over voldoende, gekwalificeerde en gecertificeerde medewerkers te beschikken die, gevraagd en ongevraagd, merkonafhankelijk kunnen adviseren bij alle vraagstukken over de keuze van de aan te kopen producten en diensten.

- 2.5 Opdrachtnemer levert authentieke hardware, afkomstig vanuit betrouwbare bronnen. De authenticiteit van componenten is gewaarborgd, waardoor manipulatie van hardware wordt voorkomen.
- 2.6 Onbevoegden hebben geen toegang tot de voorraden en uit te leveren goederen, welke bij opdrachtnemer op voorraad liggen.
- 2.7 Opdrachtnemer voldoet (aantoonbaar) aan industrie standaarden en certificeringen zoals ISO 27001 en/of NIST of specifieke hardware security standaarden zoals FIPS 140-3.
- 2.8 Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen door overlegging van gedetailleerde documentatie over diens informatiebeveiligingsmaatregelen, inclusief audit rapporten van derden.

3. Eisen aan additionele dienstverlening

- 3.1 Opdrachtnemer is in staat om minimaal de volgende diensten additioneel aan te bieden
 - DOA check;
 - firmware updates;
 - het plaatsen en installeren van apparatuur (racking en stacking);
 - asset tagging / labeling;
 - producten onverpakt aanleveren of verpakking meenemen (inclusief plastic beschermingstrips etc.);
 - gecertificeerd afvoeren oude apparatuur;
 - gecertificeerd vernietiging van data.

4. Eisen aan het bestelproces

- 4.1 Tenzij anders overeengekomen worden offertes uiterlijk binnen 10 werkdagen na een verzoek hiertoe, ingediend. De geldigheidsduur van ingediende offerte bedraagt 30 werkdagen, tenzij anders vermeld én overeengekomen.
- 4.2 Alle aangeboden prijzen zijn in euro's. Zowel de prijs exclusief btw als inclusief btw moeten duidelijk zijn. U mag geen gebruik maken van de verleggingsregeling voor btw.
- 4.3 Offertes dienen "marktconform" te zijn. Opdrachtgever heeft het recht om deelopdrachten, met een factuurwaarde vanaf € 25.000 excl. btw, de aangeboden offerte te toetsen in de markt. Als de marktconformiteittoets een voordeligere aanbieding met een afwijking van 5% of meer oplevert, gaat opdrachtgever hierover het gesprek aan met opdrachtnemer. Na de derde keer, gedurende de looptijd van de overeenkomst, heeft opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst éézijdig te beëindigen, zonder dat er sprake is van recht op enige vergoeding voor opdrachtnemer.
- 4.4 Opdrachtnemer hanteert geen toeslagen, factuurkosten, verpakkingskosten, bezorgkosten, et cetera (levering franco huis).

- 4.5 Het is niet toegestaan om een kredietbeperking op te nemen in uw offerte.
- 4.6 Er geldt geen minimum ordergrootte in aantal of bedrag bij bestellingen.

5. Eisen aan leveringen

- 5.1 Tenzij anders overeengekomen in de leveringsopdracht zijn de te leveren producten fabrieksnieuw dus geenszins refurbished en moeten worden betrokken bij, door de fabrikant, gecertificeerde in Nederland gevestigde distributeurs. Het betreft producten die bestemd zijn voor de Nederlandse markt.
- 5.2 Bij iedere levering van producten dient een volledig overzicht met configuratie-items, licenties, contracten en andere voor het beheer relevante gegevens te worden overgedragen. Dit overzicht (CMDB rapportage) dient zowel digitaal, als in een formaat voor gebruik door geautomatiseerde systemen (ten minste CSV) geleverd te worden.
- 5.3 Opdrachtnemer voorziet leveringen van een pakbon per inkooporder met daarop minimaal vermeld:
- klantgegevens;
 - contactpersoon;
 - afleveradres;
 - inkoopordernummer;
 - geleverde artikelen;
 - aantal colli.
- 5.4 Levering vindt plaats gedurende de openingstijden van de Opdrachtgever.
- 5.5 Bij aflevering dient de pakbon altijd ondertekend te worden door een daartoe bevoegde medewerker van de Opdrachtgever. Aflevering zonder een ondertekening is niet mogelijk.
- 5.6 Tot het moment van ondertekening van de pakbon ligt het risico van beschadigen of verlies bij Opdrachtnemer.
- 5.7 Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om leveringen te voorzien van track-and-trace.
- 5.8 Opdrachtnemer neemt binnen 10 werkdagen geleverde producten retour, als bij ingebruikname blijkt dat er sprake is van 'dead on arrival' (hierna te noemen 'DOA') van de apparatuur.

6. Eisen aan facturering

- 6.1 Opdrachtnemer factureert de daadwerkelijk geleverde apparatuur per (deel)levering achteraf en per Leveringsopdracht.
- 6.2 Het moet de mogelijkheid bieden om meerdere factuuradressen aan één debiteur te koppelen, de opdrachtgever moet per bestelling de keuze hebben om een factuuradres te selecteren.

6.3 Op de factuur dient tenminste te zijn vermeld:

- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- het door Opdrachtgever verstrekte ordernummer/referentie/kenmerk;
- afleveradres;
- de datum van levering;
- de bestelde artikelen per orderregel (serienummer, stukprijs, aantal, artikelnummer SKU, omschrijving);
- totaalprijs.

7. Eisen aan garantie

7.1 Opdrachtnemer garandeert dat op leveringen de normale fabrieksgarantie van toepassing is.

7.2 De garantietermijn start na aflevering door Opdrachtnemer op de locaties van Opdrachtgever.

7.3 Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het nakomen van garantieafspraken.

7.4 Omdat de afhandeling van garantie per merk/fabrikant anders is geregeld, dient Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever één aanspreekpunt voor de afhandeling van garantie aan te wijzen. Opdrachtgever behoudt zich hierbij het recht voor om rechtstreeks met de fabrikant contact te zoeken ten behoeve van garantieafhandeling.