

**PROGRAMMA VAN  
EISEN END USER  
DEVICES  
GEMEENTE ALKMAAR**

# INHOUDSOPGAVE

<b>1.</b>	<b>ALGEMEEN</b> .....	<b>3</b>
1.1	INSCHRIJVINGSVOORWAARDEN .....	3
1.2	KWALITEITSEISEN .....	3
1.3	FINANCIËLE EISEN .....	3
1.3.1	FACTURATIE .....	3
<b>2.</b>	<b>BESTELLEN, LEVEREN EN SERVICE</b> .....	<b>5</b>
2.1	GARANTIE EN CLAIMS .....	5
2.2	BEZORG- EN RETOURDIENST .....	5
2.3	OVERZICHT EN RAPPORTAGE .....	5
2.4	DOA TEST .....	6
2.5	STICKERS EN ASSETNUMMERS .....	6
2.6	AUTOPILOT EN RESELLER-ID .....	6
2.7	WEB PORTAAL .....	6
2.7.1	SELF-SERVICE PORTAL (INCLUSIEF HELPDESK TICKETSYSTEEM) .....	6
2.8	SPOC .....	6
<b>3.</b>	<b>APPARATUUR</b> .....	<b>7</b>
3.1	NIEUW EN BESTEMD VOOR DE NEDERLANDSE MARKT .....	7
3.1.1	A-MERKEN.....	7
3.2	STANDAARD EN ZAKELIJK ASSORTIMENT .....	7
3.3	HARDWARE .....	7
3.4	EOS & EOL .....	7
3.5	INCLUSIEF TOEBEHOREN .....	7
3.6	IDENTIEKE LEVERINGEN .....	7
3.7	MARKTCONFORMITEIT PRIJZEN .....	8
<b>4.</b>	<b>VEILIGHEID EN BEVEILIGING</b> .....	<b>9</b>
4.1	BEVEILIGINGSEISEN .....	9
4.2	GEGEVENSBESCHERMING .....	9
<b>5.</b>	<b>ONDERSTEUNING EN SERVICE</b> .....	<b>9</b>
5.1	SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA).....	9
5.2	TRAINING EN ONDERSTEUNING .....	9
5.3	SCHAALBAARHEID.....	9

# 1. ALGEMEEN

## 1.1 INSCHRIJVINGSVOORWAARDEN

Door inschrijving verklaart de Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de (concept) raamovereenkomst en inkoopvoorwaarden GIBIT 2023. Eigen inkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere toegevoegde voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

Met betrekking tot GIBIT artikel 9.8 kan de eerste verhoging plaatsvinden vanaf 1 januari 2027. Verder blijft dit artikel van toepassing.

Opdrachtnemer zet één vast contactpersoon in voor alle communicatie met de opdrachtgever. Deze contactpersoon is naar oordeel van de opdrachtgever goed bereikbaar (tussen 09.00 - 17.00 via mail of telefoon en er wordt uiterlijk de volgende werkdag inhoudelijk gereageerd) en communiceert in de Nederlandse taal.

## 1.2 KWALITEITSEISEN

Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de te sluiten raamovereenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.

De aangeboden apparatuur moet voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.

## 1.3 FINANCIËLE EISEN

### 1.3.1 FACTURATIE

- Indien van toepassing zal er door de Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een creditnota gestuurd worden. In geen geval mogen openstaande creditbedragen door de Opdrachtnemer verrekend worden met openstaande facturen.
- Opdrachtnemer rekent geen separate verpakings-, voorrij-, bezorg-, administratie-, rapportage en/of soortgelijke kosten. Prijzen zijn netto, exclusief BTW en in Euro.
- Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale bestel- of orderwaarde
- Facturen worden niet meegestuurd met de bestelling maar digitaal verstuurd naar één centraal factuuradres van de opdrachtgever in PDF-formaat of gewenst bestandstype (bijv. xml). Leverancier zal eens per maand, door middel van maximaal één verzamel factuur factureren. Een levering, of een optelsom van meerdere leveringen, met een bedrag vanaf € 5.000,- mag direct na levering worden doorbelast.

De navolgende gegevens dienen desgewenst op de factuur vermeld te worden:

- Naam;
- Afleveradres;
- Factuurnummer;
- Factuurdatum;
- Omschrijving van het geleverde incl. leverdatum;
- De standaardcondities (prijs/BTW/kortingen e.d.);
- Serienummer(s) en/of IMEI-nummers van geleverde;
- Ordernummer opdrachtnemer;

- Ordernummer/referentienummer opdrachtgever.

Er mogen geen onderzoekskosten in rekening worden gebracht binnen de garantievoorwaarden voor het onderzoeken van defecte apparatuur.

Wanneer de opdrachtgever aangeeft de facturen elektronisch te willen ontvangen (PEPPOL) dan is de opdrachtnemer verplicht hieraan mee te werken. Eventuele kosten hieromtrent aan de kant van de opdrachtnemer, zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

Indien blijkt dat een offerte of factuur niet correct is, is Opdrachtgever gerechtigd een boete te vorderen van 10% van het offerte- of factuurbedrag met een minimum van € 50,- per offerte of factuur. Een foutieve offerte dient aangepast te worden waarbij de boete in mindering wordt gebracht op het offertebedrag. Een foutieve factuur dient te worden gecrediteerd en opnieuw te worden toegezonden waarbij de boete in mindering wordt gebracht op het factuurbedrag.

## **2. BESTELLEN, LEVEREN EN SERVICE**

### **2.1 GARANTIE EN CLAIMS**

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor afhandeling van garanties en claims en zal te allen tijde het enige aanspreekpunt zijn en blijven voor de aanbestedende dienst. De garantieperiode is all-in op hardware en onderdelen voor zover deze onder de afgenomen garantievoorwaarden valt en geldt vanaf levering. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat defecte hardware binnen 5 werkdagen na aanmelding wordt opgehaald, wordt gerepareerd en binnen 15 werkdagen weer aan de opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld of levert binnen deze periode nieuwe (naar oordeel van de opdrachtgever) vergelijkbare apparatuur.

### **2.2 BEZORG- EN RETOURDIENST**

Er wordt op een samen overeengekomen vaste leverdag per week geleverd. Incidenteel zijn spoed leveringen ook mogelijk. Een spoedlevering houdt in dat er vanuit de voorraad ook binnen 2 werkdagen geleverd kan worden.

Opdrachtnemer is te allen tijde zelf verantwoordelijk, en in het voorkomend geval zelf aansprakelijk, voor alle (eventueel) door hem ingeschakelde derden (onderaannemers)

Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk, en in het voorkomend geval zelf aansprakelijk, voor de bezorg- en retourdienst(en) en zal te allen tijde het enige aanspreekpunt zijn en blijven voor opdrachtgever

De End User Devices moeten geleverd worden op werkdagen tussen 09.00 – 17.00 uur In goed onderling overleg wordt steeds voorafgaande aan een bestelling (bezorging of retour halen) een concrete datum en tijd, en de wijze van bezorging of retour halen, schriftelijk overeengekomen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer

Devices dienen onbeschadigd, in onbeschadigde verpakking geleverd te worden en moeten persoonlijk aan de besteller overhandigd worden. Leveringen mogen in geen geval onbeheerd in de publiekshal of een andere locatie van de gemeente achtergelaten worden.

De leverancier stelt in samenspraak met de gemeente een kernassortiment vast van veelgevraagde apparatuur, op basis van de behoefte van de gemeente. De opdrachtnemer zorgt dat zij voldoende voorraad heeft van dit kernassortiment. De opdrachtnemer dient via het portal real-time inzicht te geven in de daadwerkelijke voorraad. Opdrachtnemer actualiseert deze gegevens dagdagelijks. Tevens geeft opdrachtnemer inzicht in de bezorgtermijn van dit kernassortiment.

Bij het technische ruiling onder garantie van een end user device dienen de gegevens op de data dragers van de betreffende end user device vernietigd te worden. Inschrijver levert digitaal een document met bewijs of garantie dat alle gegevens vernietigd zijn binnen 10 werkdagen nadat dit is uitgevoerd. Uitgangspunt hierbij is dat op geen enkele manier images of gegevens naderhand nog uitgelezen of hersteld kunnen worden.

### **2.3 OVERZICHT EN RAPPORTAGE**

Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van aangekochte apparatuur en stelt deze overzichten beschikbaar in het webportaal inclusief download-optie in een csv-formaat. Dit bevat de componenten: Serienummer, Model-omschrijving, Modelnummer, Merk, Aankoopdatum, Aankoopprijs, Duur garantie (bijv. 3), Duur garantie (maand, jaar etc.), Imei 1, Imei 2), Datum van gerealiseerde uitlevering.

## **2.4 DOA TEST**

Opdrachtgever voert uiterlijk twintig (20) werkdagen na aflevering een DOA (dead on arrival) test uit om vast te stellen of de hardware (volledig of gedeeltelijk) stuk is bij levering. Indien hardware naar aanleiding van deze test (helemaal of deels) defect blijkt wordt deze hardware door de Opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen na melding kosteloos vervangen door een nieuw exemplaar.

## **2.5 STICKERS EN ASSETNUMMERS**

Op verzoek van opdrachtgever voorziet opdrachtnemer de te leveren hardware uiterlijk op het moment van oplevering/aflevering van een niet-verwijderbare sticker. Het assetnummer wordt aangeleverd door de Opdrachtgever.

## **2.6 AUTOPILOT EN RESELLER-ID**

Optioneel, is de te leveren hardware geschikt voor installatie en gebruik met Windows Autopilot en is door de opdrachtnemer in de Microsoft omgeving van de opdrachtgever bekend gemaakt. Leverancier dient te beschikken over een Reseller-ID voor o.a. Apple Business Manager (voorheen DEP) en Android Enterprise (zero-touch portal). De leverancier dient de Apple Hardware te koppelen aan de Apple Business Manager en de leverancier dient de Android Hardware te koppelen aan de Android Enterprise. De opdrachtgever kan te allen tijde handmatig apparaten inschrijven, registreren en beheren in bovengenoemde omgevingen.

## **2.7 WEB PORTAAL**

Het web portaal welke de opdrachtnemer beschikbaar stelt, is volgens relevante standaarden beveiligd en blijvend van voldoende kwaliteit. Richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD) en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend.

### **2.7.1 SELF-SERVICE PORTAL (INCLUSIEF HELPDESK TICKETSYSTEEM)**

- Opdrachtnemer stelt een digitale omgeving beschikbaar waarin alle voor uitvoer van deze aanbesteding relevante informatie beschikbaar gesteld wordt.
- Opdrachtgever moet zelf gebruikers kunnen aanmaken in de webportal van Opdrachtnemer.
- Opdrachtgever moet gebruikers rechten kunnen toekennen ten aanzien van bijvoorbeeld het te bestellen assortiment en het recht daadwerkelijk 'te bestellen' of enkel een winkelmand te kunnen vullen welke door een bevoegd collega binnen de organisatie van Opdrachtgever te accorderen is.
- In deze omgeving dient onder andere informatie getoond te worden aangaande bestellingen, leveringen, service & reparaties en rapportages. Alles wat gefactureerd wordt door opdrachtnemer dient te herleiden zijn in het "klant portaal". De leverancier moet een monitoringtool beschikbaar stellen waarmee de gemeente de prestaties van de geleverde hardware en diensten kan volgen.

## **2.8 SPOC**

Opdrachtnemer verzorgt een single route of contact waarbij communicatie centraal wordt vastgelegd en terug te vinden is in een vaste omgeving waar zowel opdrachtnemer als opdrachtgever toegang toe hebben.

## **3. APPARATUUR**

### **3.1 NIEUW EN BESTEMD VOOR DE NEDERLANDSE MARKT**

Alle geleverde apparatuur is nieuw en bestemd voor de Nederlandse markt, bestemd voor inzet binnen een professionele werkomgeving, bestemd voor de gemeente gebruikte software en voldoet aan alle Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.

#### **3.1.1 A-MERKEN**

Oprachtnemer is partner voor de te leveren A-merken en in staat om minimaal alle A-merken te leveren en ondersteunen. Onder A-merken vallen in ieder geval, maar niet uitsluitend, Lenovo, HP, Dell, Apple, Samsung, Microsoft. Aanvullend wordt verwezen naar het Leader Quadrant van Gartner voor werkplekapparatuur.

### **3.2 STANDAARD EN ZAKELIJK ASSORTIMENT**

Oprachtnemer levert in beginsel hardware uit het standaard en zakelijke assortiment van de fabrikant. Deze hardware is op het moment van offereen ook terug te vinden op de website van de fabrikant op basis van het geoffreerde artikelnummer.

### **3.3 HARDWARE**

Hardware wordt geleverd met de actuele softwareversie. Windows Laptops worden geleverd met de meest actuele versie van het operating system, Nederlandse taal, US toetsenbord, zonder pre-installed (trial-) software (de minimale set om met het apparaat volledig functioneel te kunnen werken). In overleg met opdrachtgever en opdrachtnemer wordt bij de nadere bestellingen de desbetreffende Windows versie bepaald.

### **3.4 EOS & EOL**

Oprachtnemer heeft een (pro actieve) informatieplicht met betrekking tot standaard configuraties opgenomen in de online catalogus. De Oprachtnemer kondigt uiterlijk 3 maanden voor de begindatum van de EOS ([End-of-Sale] de datum waarop de productie gestopt wordt door de merkfabrikant) en uiterlijk 3 maanden voor de begindatum van de EOL ([End-of-Life] de datum waarop de support gestopt wordt door de merkfabrikant) deze EOS dan wel EOL aan.

Eén stuks van een nieuw, opvolgend model met betrekking tot standaard configuratie moet minimaal 2 maanden vóór de datum van EOS van het huidige model (voor testdoeleinden) aan Opdrachtgever geleverd worden indien opdrachtgever aangeeft hier behoefte aan te hebben, tenzij de fabrikant schriftelijk bevestigt dat er nog geen opvolgend model leverbaar dan wel beschikbaar is.

### **3.5 INCLUSIEF TOEBEHOREN**

Voor alle producten die opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst levert geldt het volgende:

- Alle toeslagen, vergoedingen etc. (bijv. thuishopievergoeding) zijn bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen.
- Batterijen, accu's, adapters, opladers, bedrading en overige items zijn bij de voor het product geoffreerde prijs inbegrepen (opdrachtgever is zich er van bewust dat mobiele telefoons tegenwoordig alleen met een draad worden geleverd en hierdoor indien van toepassing uitgesloten zijn op deze regel).

### **3.6 IDENTIEKE LEVERINGEN**

Alle apparatuur van een bepaald merk en type die in één bestelling wordt geleverd is identiek.

### **3.7 MARKTCONFORMITEIT PRIJZEN**

De geoffreerde stuksprizen zijn minimaal gelijk of lager dan de gemiddelde prijs van de twee laagste prijzen op 'Tweakers.net Pricewatch' (<https://tweakers.net/pricewatch/>). Vergelijking is op basis van unieke SKU code.

## **4. VEILIGHEID EN BEVEILIGING**

### **4.1 BEVEILIGINGSEISEN**

- Alle geleverde laptops moeten voorzien zijn van de nieuwste beveiligingsfuncties, zoals TPM 2.0 (Trusted Platform Module), Secure Boot en hardwarematige encryptie.
- De leverancier moet een beveiligingsplan voorleggen dat beschrijft hoe de hardware wordt beschermd tegen fysieke en cyberdreigingen.

### **4.2 GEGEVENSBESCHERMING**

- De leverancier moet voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en een verwerkersovereenkomst afsluiten met de gemeente.
- De leverancier moet aantonen dat alle gegevens op datadragers volledig worden vernietigd voordat hardware wordt gerecycled of opnieuw wordt gebruikt.

## **5. ONDERSTEUNING EN SERVICE**

### **5.1 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**

- De leverancier moet een gedetailleerde SLA voorleggen die de responstijden, oplostijden en beschikbaarheid van ondersteuning beschrijft.
- De SLA moet ook bepalingen bevatten voor escalatieprocedures en boetes bij niet-naleving van de overeengekomen serviceniveaus.

### **5.2 TRAINING EN ONDERSTEUNING**

- De leverancier moet een ondersteuningsportaal beschikbaar stellen waar gemeentemedewerkers technische ondersteuning kunnen aanvragen en de status van hun verzoeken kunnen volgen.

### **5.3 SCHAALBAARHEID**

- De leverancier is in staat om de levering van hardware op te schalen in geval van een plotselinge toename in vraag.
- De leverancier heeft een plan voor het beheren van piekperiodes en het waarborgen van de continuïteit van de levering.