

Bijlage 8 Programma van Eisen

Onderstaande eisen gelden als knock-out criterium. U dient met alle gestelde eisen akkoord te gaan om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen. Door ondertekening van de UEA bij uw Inschrijving, gaat u akkoord met de gestelde eisen.

Mocht u vragen, opmerkingen of verzoek tot wijziging op deze eisen hebben, dan kunt u deze kenbaar maken aan Opdrachtgever conform de in de leidraad opgenomen planning. Opdrachtgever zal hier met de Nota van Inlichtingen op terug komen.

Kunt u niet volledig akkoord gaan met de gestelde eisen? Dan komt u niet voor gunning van de Opdracht in aanmerking.

Algemene eisen	
1.	Inschrijver is in staat om de Werkzaamheden te verrichten zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen.
2.	Op locaties van het waterschap volgen de medewerkers van Inschrijver te allen tijde de instructies van personeel van het waterschap op.
3.	Op locaties van het waterschap wordt door medewerkers van Inschrijver uitsluitend Nederlands gesproken. Alle Werkzaamheden en correspondentie daarover vinden plaats in het Nederlands.
4.	Inschrijver stemt er mee in dat het waterschap geen afnameverplichting heeft.
5.	Indien Inschrijver op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de Raamovereenkomst, of andere risico's signaleert die de betrokken belangen van het waterschap kunnen schaden dan informeert hij het waterschap proactief, onverwijld en volledig over de aard, oorzaak en consequenties. Indien een en ander binnen de risicosfeer van het waterschap valt, stelt Inschrijver bovendien beheersmaatregelen voor in overleg met het waterschap.
6.	Inschrijver garandeert dat bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening wordt gehouden met alle geldende ARBO bepalingen voor zowel eigen medewerkers als de medewerkers van het waterschap.
7.	Alle medewerkers die door Inschrijver ingezet worden, beschikken door opleiding of ervaring over voldoende kennis en kunde, zijn betrouwbaar en voldoende geïnstrueerd om de Werkzaamheden goed en rekening houdend met de in dit document gestelde eisen uit te voeren.
8.	Inschrijver garandeert dat alle te leveren producten voldoen aan alle in Nederland geldende wetten, normen en richtlijnen betreffende veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden.

9.	Inschrijver informeert het waterschap, schriftelijk of per e-mail via de contactpersoon, proactief en tijdig over kritische updates van bestaande apparatuur, drivers en software en ook als de fabrikant in opvolgende versies van de ICT-hardware beperkingen aanbrengt in eerder aangegeven ondersteunende configuraties of versies daarvan en overige wijzigingen die van belang zijn voor het waterschap. Met kritische updates wordt onder andere bedoeld: beveiliging, risico's met betrekking tot de ICT-hardware en de stabiliteit van de ICT-hardware.
10.	Het waterschap wil met deze Europese aanbesteding apparatuur en gerelateerde diensten verwerven die niet alleen op het moment van het sluiten van de Raamovereenkomst marktconform zijn, maar ook gedurende de looptijd ervan. Het waterschap verwacht dat door de verdergaande ontwikkeling van de technologie in de komende jaren apparatuur en/of diensten beschikbaar komen die vallen binnen de scope van deze aanbesteding, maar verbeterde functionaliteit bieden. Wanneer dit zich voordoet, wil het waterschap die verbeterde apparatuur of dienstverlening kunnen afnemen van Inschrijver.
11.	Inschrijver informeert het waterschap uiterlijk drie (3) maanden voor het end-of-life gaan van producten.
12.	Uw inschrijving voldoet aan de door de aanbestedende dienst voorgeschreven technische specificaties. Indien uw oplossing afwijkt van de voorgeschreven technische specificaties, toont u in uw inschrijving aan dat uw oplossing op gelijkwaardige wijze voldoet aan de technische specificaties. De Aanbestedende dienst aanvaardt ter zake elk passend (bewijs-)middel.
13.	De Opdrachtnemer verklaart dat hij - om de in dit document geëiste resultaten te leveren - de achterliggende (beheer)processen op orde heeft.
14.	Leverancier streeft ernaar om alle producten en onderdelen van een breed assortiment te leveren die in de breedste zin van het woord behoren tot de levering van ICT-hardware ten behoeve van telefonie.
15.	Inschrijver gaat er mee akkoord dat het voor het waterschap mogelijk blijft om zelfstandig met de ICT-hardware fabrikanten om tafel te gaan. Inschrijver kan door het waterschap verzocht worden (op basis van door het waterschap zelf uitgevoerd marktverkenning) offertes aan te bieden voor technisch gespecificeerde ICT-hardware producten.
16.	Uw inschrijving voldoet aan de door de aanbestedende dienst voorgeschreven technische specificaties. Indien uw oplossing afwijkt van de voorgeschreven technische specificaties, toont u in uw inschrijving aan dat uw oplossing op gelijkwaardige wijze voldoet aan de technische specificaties. De aanbestedende dienst aanvaardt ter zake elk passend (bewijs-)middel.
17.	Opdrachtgever wenst geen consumentenacties voor beide Productcategorieën te ontvangen, anders dan prijs gerelateerde acties.
Eisen aan communicatie	
18.	Inschrijver wijst een vast contactpersoon aan voor de binnendienst en een vaste accountmanager gedurende de gehele uitvoering van de Raamovereenkomst. Inschrijver zorgt voor een vaste vervanger van beide contactpersonen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

19.	Inschrijver initieert minimaal één (1) keer per jaar een overleg tussen de accountmanager en het waterschap. Tijdens dit overleg worden de werking en uitvoering van de Raamovereenkomst geëvalueerd.
20.	Inschrijver dient een Nederlandstalige supportdesk service ten behoeve van technische ondersteuning van automatiseringspersoneel van het waterschap ter beschikking te hebben.
21.	De supportdesk dient alle (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, afstotingen, wijzigingen, en offertes vast te leggen en af te handelen. Ook verstoringen aan de functies van de Webshop vallen hieronder. Tevens vinden hier escalaties bij bestellingen en leveringen plaats. Al het contact verloopt via één loket (interface), waarbij meerdere communicatievormen (minimaal: telefoon en e-mail) mogelijk zijn.
22.	De supportdesk is minimaal bereikbaar onder werktijd van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17.30 uur.
23.	Indien het waterschap contact opneemt met de supportdesk onder de werktijden als genoemd onder eis 22 heeft het waterschap binnen een redelijke termijn de juiste persoon aan de lijn, dat wil zeggen: een medewerker van Inschrijver met inhoudelijke kennis van zaken die het waterschap verder kan helpen.
24.	In geval van telefonische communicatie binnen Nederland dient de supportdesk bereikbaar te zijn op telefoonnummers tegen binnenlands of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalnummers).
25.	E-mails met daarin (informatie)verzoeken dienen 7 x 24 uur gezonden te kunnen worden aan de Opdrachtnemer aan het door de Opdrachtnemer te bepalen e-mailadres. De verstuurde e-mails dienen op Werkdagen tussen 08:00 – 17:30 uur binnen 4 uur in behandeling te worden genomen door een ontvangstbevestiging te zenden aan de indiener.
Eisen met betrekking tot de Opdracht	
26.	Inschrijver levert ICT-hardware in de breedste zin van het woord, inclusief de bijbehorende dienstverlening. De dienstverlening betreft onder meer ondersteuning op het gebied van logistiek, advies, service en garantie.
27.	Inschrijver levert geen refurbished of renewed ICT-hardware, tenzij hier specifiek om gevraagd wordt.
28.	Inschrijver garandeert flexibiliteit ten aanzien van het te voeren assortiment, waarbij Inschrijver zich inzet om op verzoek van het waterschap middelen te leveren die niet direct onderdeel uitmaken van het eigen assortiment.
29.	Inschrijver garandeert dat alle systemen in de bestelde configuraties nieuw gefabriceerd zijn en zijn samengesteld uit onderdelen van goede kwaliteit.
30.	Inschrijver dient op verzoek van het waterschap ervoor te zorgen dat de aangeschafte ICT-hardware geplaatst wordt door daarvoor gecertificeerd personeel op de locatie van het waterschap.

31.	Inschrijver garandeert dat alle geleverde artikelen en verpakkingen veilig zijn in de ruimste zin van het woord. Met andere woorden: de artikelen zijn veilig te gebruiken of aan te wenden, zonder bijzondere instructie of vaardigheden en de verpakkingen, alsmede zogenaamde om dozen, voldoen aan alle eisen omtrent veiligheid en toegestane waarden.
32.	Inschrijver levert alle technische handboeken, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften en materialen mee.
33.	Leveringen geschieden conform bestelling. Bestellingen worden per email bevestigd inclusief alle ingevoerde gegevens en het door Inschrijver toegewezen ordernummer.
34.	Inschrijver garandeert dat pakbonnen altijd worden meegeleverd. Op de pakbonnen staan minimaal de volgende gegevens: • Naam besteller; • Afleveradres; • Geleverde apparatuur; • Serienummers; • Inkoopordernummer (door waterschap opgegeven).
35.	Leveringen zijn deugdelijk, maar niet onnodig verpakt.
36.	Inschrijver kan op verzoek van het waterschap oude apparatuur af voeren en vernietigen. Inschrijver beschikt tenminste over 1 van de volgende certificaten: WEELABEX, VIHB of CA+.
37.	Inschrijver accepteert alleen bestellingen van een beperkte groep geautoriseerde gebruikers (door het waterschap te bepalen).
38.	Inschrijver zorgt ervoor dat serienummers van aangeschafte ICT-hardware door middel van automatische apparaatinschrijving in Microsoft Intune worden gekoppeld aan het waterschap.
39.	Inschrijver moet minimaal in staat zijn om A-merken uit de zakelijke markt, onderstaand vindt u een opgave per product. Monitoren - Dell, HP, Philips, LG, Lenovo, Iiyama Desktops - Dell, HP, Lenovo Smartphone's - Samsung, Apple, Google, Fairphone Tablet's - Samsung, Apple Laptops - Dell, HP, Lenovo Randapparatuur (toetsenborden/muizen) - Logitech, HP, Dell, Lenovo Servers: HP, Dell NAS: Synology, QNap
40.	Opdrachtnemer kan, desgewenst, ervoor zorgen dat de aangeschafte ICT-hardware geplaatst wordt door daarvoor gecertificeerd personeel op de locatie van de Opdrachtgever. Indien dit het geval is, wordt dit vermeld in een Nadere offerte aanvraag.
41.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in incidentele gevallen een functionele testgroep in te richten die verantwoordelijk is voor het vaststellen van algemene en specifieke (applicaties gerelateerde-) acceptatiecriteria. In overleg met de Opdrachtnemer zullen deze criteria vooraf (in de ontwerpfase) op realiteit worden getoetst en vastgesteld. Deze criteria zijn daarna de basis om de kwaliteit van het geheel te toetsen. Wanneer dit van toepassing is, zal dit duidelijk uiteen worden gezet in de Nadere offerteaanvraag.

42.	Artikelen die voorradig zijn dienen, indien besteld voor 17:00 uur de volgende werkdag geleverd te worden, wanneer Opdrachtgever daarom vraagt.
43.	De levertermijn vangt aan direct na de bevestiging van de bestelling.
44.	Offertes dienen een geldigheidsduur te hebben van minimaal 30 dagen.
45.	Inschrijver dient bij inschrijving aantoonbaar bewijs te overleggen waaruit blijkt dat de gehanteerde inkooprijzen, zoals opgenomen in het bijlage 3 Prijzenblad, overeenkomen met de actuele inkooprijzen op het moment van inschrijving.
46.	In geval van (landelijke) acties/aanbiedingen van leverancier of een producent, dient Opdrachtgever ook van deze speciale condities gebruik te kunnen maken. Het betreft hier alleen prijsvoordelen, geen bundelacties of cadeauacties. Deze dienen juist niet aangeboden te worden.
47.	Opdrachtnemer is verplicht om op eerste verzoek van Opdrachtgever een volledig en actueel overzicht te verstrekken van de netto inkoopwaarden van de geleverde producten.
48.	Opdrachtnemer geeft op verzoek van Opdrachtgever volledige inzage in de door fabrikant of distributeur verstrekte rebates of andere achterafkortingen die betrekking hebben op de geleverde producten of diensten.
49.	Opdrachtgever is gerechtigd de door Opdrachtnemer gehanteerde prijzen en opslagpercentages periodiek te toetsen aan de hand van een benchmark of prijsvergelijking met relevante marktprijzen. Indien uit een dergelijke toets blijkt dat de door Opdrachtnemer gehanteerde prijzen meer dan 5% hoger liggen dan het marktgemiddelde voor vergelijkbare producten en omstandigheden, treden Partijen in overleg over een aanpassing van de prijzen. Indien Partijen binnen 30 dagen na aanvang van het overleg geen overeenstemming bereiken over een redelijke aanpassing, is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende producten tijdelijk of structureel bij derden te betrekken, onverminderd de overige rechten van Opdrachtgever uit hoofde van deze Raamovereenkomst.
50.	Opdrachtnemer verplicht zich aan Opdrachtgever alle redelijkerwijs benodigde informatie te verstrekken om een dergelijke benchmark of prijsvergelijking te kunnen uitvoeren.

Eisen aan Client ICT-hardware

51.	Voor de standaard laptops 15/16 inch: Intel Core Ultra 5 235U of AMD Ryzen 5 230 16GB RAM DDR5 512GB SSD NVME Windows Hello enabled (fingerprint/camera) Optioneel cellular enabled Microsoft Windows 11 PRO
52.	Voor de standaard laptops 13/14 inch: Intel Core Ultra 5 235U of AMD Ryzen 5 230 16GB RAM DDR5 512GB SSD NVME Touchscreen (convertible/2in1) Windows Hello enabled (fingerprint/camera) Optioneel cellular enabled Microsoft Windows 11 PRO

53.	Monitoren 24/27 inch: 24" 1920x1080 / 27" 2560x1440 IPS-paneel 60hz minimaal 300 cd/m2 minimaal Optioneel Power Delivery (tbv thuiswerken) Optioneel ingebouwde webcam (tbv thuiswerken)
54.	Desktop: Intel Core i3-14100T (of vergelijkbaar nieuwere Core 3 2xx) 16GB RAM 512GB SSD Wifi Micro form factor Microsoft Windows 11 PRO
55.	Tablets iOS/Android: Apple iPad 2025 128GB 5G Samsung Galaxy Tab Active5 5G Verscheidenheid aan kwalitatieve hoesjes en screenprotectors etc. (Otterbox, Spigen, Mobilize, Accezz)
56.	Smartphones: Apple iPhone 14/15/16 128GB Samsung Galaxy S24/S25 128GB Samsung Galaxy S24 FE 128GB Samsung Galaxy A56 128GB Google Pixel 9 128GB Fairphone 6 256GB Verscheidenheid aan kwalitatieve hoesjes en screenprotectors etc. (wallet cases, backcovers, minstens 4 per model) en overige accessoires zoals laders, kabels etc.
57.	Randapparatuur: Standaard toetsenborden en muizen (setjes) Ergonomische muizen en toetsenborden Diverse soorten ICT-hardware; opslag (SSD), RAM, mogelijkheid tot bestelling ICT-hardware/onderdelen t.b.v. reparatie (laptopscherm, accu's etc.)
58.	De te leveren ICT-hardware dient minimaal nog 6 maanden na de eerste bestelling in de betreffende configuratie leverbaar te zijn.
59.	Opdrachtnemer stelt op verzoek van Opdrachtgever kosteloos testversies beschikbaar van ICT-hardware.
60.	Van het te bestellen product dient de productspecificatie te raadplegen te zijn.
61.	Om Opdrachtgever in staat te stellen ook zelf reparaties uit te voeren op client ICT-hardware levert Opdrachtnemer onderdelen voor laptops en tablets. Te denken valt aan LCD schermen, accu's, toetsenborden.
Eisen aan Servers	
62.	De levertijd van de servers zal per Nadere offerteaanvraag vastgesteld worden.

63.	De door Opdrachtnemer aangeboden servers passen volledig binnen de technische infrastructuur van Opdrachtgever.
64.	Opdrachtnemer zal actief richting Opdrachtgever communiceren over nieuwe releases, bugfixes, known-errors en/of functionele wijzigingen zoals door de fabrikanten beschikbaar worden gesteld aan de Opdrachtnemer. Hier worden geen aparte kosten voor in rekening gebracht.
65.	De te leveren Servers vallen onder de categorie A-merken. Zoals beschreven bij punt 39.
66.	Het model/type moet minimaal twee (2) jaar leverbaar zijn.
67.	De te leveren Servers hebben een technische levensduur van minimaal vijf (5) jaar.
68.	Specificaties standaard server: Intel Processor Family (XEON) 2 CPU sockets 256 DDR5 memory 2T storage Flash/NVME OS: Windows Server / Vmware (ESXI) / Linux Te plaatsen in een 19" rack, 1U of 2U Zijn voorzien van minimaal 2 glas netwerkaansluitingen met snelheden van 20 Gb of hoger. Zijn voorzien van minimaal 2 RJ45 netwerkaansluitingen Zijn voorzien van 2x 230V aansluitingen Mogelijkheid om een beeldscherm op de server aan te sluiten.
69.	Specificaties UPS: Rackmount montage in een 19" rack Output power: 3 kVA Golfvorm: Sinus Voltage input: 230v Voltage output: 230v Aantal uitgangen: minimaal 8 Netwerkaansluiting RJ45 Batterij capaciteit: 547 VAh Monitoring: Cloud-enabled monitoring Lcd-display (t.b.v. apparaat status)
70.	Specificaties NAS: 1 x Synology FlashStation FS2500 2 x DDR4 16Gb ECC Registered DIMM (productnummer: D4EU01-16G) 12 x Enterprise Series 2.5" SATA SSD á 1.92 TB (productnummer: SAT5221-1920G) 1 x Dual-port 25GbE SFP+ add-in card (productnummer: E25G30-F2) 1 x Synology Rail Kit (productnummer: RKS-01)
Eisen aan VDI server ICT-hardware	
71.	Specificaties VDI server Omnissa Horizon: Intel Processor Family (XEON) 2 CPU sockets 512 DDR5 memory 2T storage Flash/NVME Mogelijkheid om 4 GPU's te plaatsen OS: Windows Server / Vmware (ESXI) / Linux

	Te plaatsen in een 19" rack, 2U Zijn voorzien van minimaal 2 glas netwerkaansluitingen met snelheden van 20 Gb of hoger. Zijn voorzien van minimaal 2 RJ45 netwerkaansluitingen Zijn voorzien van 2x 230V aansluitingen Mogelijkheid om een beeldscherm op de server aan te sluiten. Vmware vSAN ready
Eisen aan duurzaamheid en milieu	
72.	Inschrijver neemt naast alle genoemde eisen alle noodzakelijk maatregelen om de veiligheid van mensen en middelen te waarborgen en het milieu zo minimaal mogelijk te belasten.
73.	De Inschrijver dient, op verzoek van het waterschap, het verpakkingsmateriaal van geleverde systemen zonder extra kosten terug te nemen en op een milieuvriendelijke manier te verwerken.
74.	De verpakkingen zijn CFK-vrij.
75.	Verpakkingen zijn van minimaal 80% gerecycled karton.
76.	De behuizing van de apparatuur bevat geen broomhoudende brandvertragers of stoffen die bij verbranding dioxines of furanen kunnen vormen.
77.	Op verzoek van het waterschap geeft Inschrijver advies over apparatuur met een zo laag mogelijk energieverbruik.
78.	De inschrijver dient aan te tonen dat de aangeboden hardware (client hardware, servers en telefonie) volledig voldoet aan de Europese regelgeving inzake gevaarlijke stoffen, te weten: • RoHS (Restriction of Hazardous Substances – Richtlijn 2011/65/EU inclusief latere wijzigingen, waaronder Richtlijn (EU) 2015/863): dit houdt in dat de apparatuur geen of slechts wettelijk toegestane hoeveelheden van bepaalde gevaarlijke stoffen bevat, waaronder lood, kwik, cadmium, zeswaardig chroom, polybroombifenylen (PBB), polybroomdifenylethers (PBDE) en de vier ftalaten die met Richtlijn (EU) 2015/863 zijn toegevoegd. RoHS-conformiteit garandeert dat de apparaten veilig zijn voor mens en milieu tijdens productie, gebruik en afvalverwerking. • REACH (Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals – Verordening (EG) nr. 1907/2006, inclusief latere wijzigingen en de actuele SVHC-lijst van ECHA): dit houdt in dat de inschrijver moet voldoen aan de verplichting om informatie te verschaffen over de aanwezigheid van zeer zorgwekkende stoffen (SVHC's) in de geleverde producten. Indien een SVHC in een concentratie van meer dan 0,1% (gewicht/gewicht) aanwezig is, dient dit te worden gemeld en moet worden aangegeven welke maatregelen worden getroffen om risico's voor gezondheid en milieu te beperken.
79.	Leveringen gebeuren uitsluitend met voertuigen die minimaal over emissieklasse 6 beschikken.
80.	Inschrijver conformeert zich aan Internationale Sociale Voorwaarden (ISV).

Eisen aan garanties	
81.	De standaard garantietermijnen van de fabrikanten worden in acht genomen, waarbij altijd een minimumtermijn van twaalf (12) maanden geldt. Dit geldt enkel wanneer er geen extra/uitgebreide garantie wordt afgenomen.
82.	De garantietermijn start na aflevering op de locaties van het waterschap.
83.	Inschrijver is eindverantwoordelijk voor het nakomen van garantieafspraken.
84.	Inschrijver garandeert voor de duur van de fabrieksgarantie na acceptatie van geleverde apparatuur, dat de gebreken en of onvolkomenheden in de geleverde apparatuur voor rekening van Inschrijver zullen worden hersteld.
85.	Indien het door Inschrijver geleverde ICT-hardware binnen de garantietermijnen van de fabrikanten uitvalt en niet meer gerepareerd kan worden, zal Inschrijver kosteloos (geen meerkosten /voorrijkosten/arbeidsloon/ materialen, onderzoekskosten e.d.) zorgdragen voor een vervangend systeem, waarop wederom een nieuwe garantie van toepassing is.
86.	Inschrijver garandeert dat gegevensdragers die ter reparatie worden aangeboden te allen tijde zijn beschermd tegen toegang door onbevoegden en dat deze nimmer aan onbevoegden worden verstrekt. Dit geldt eveneens indien (onderdelen van) de reparatie worden uitbesteed aan derden; inschrijver draagt er zorg voor dat met deze derden schriftelijke afspraken zijn gemaakt waarin minimaal gelijkwaardige geheimhoudings- en beveiligingsverplichtingen zijn vastgelegd en dat naleving hiervan aantoonbaar wordt geborgd.
87.	Indien een product voor een derde keer ter reparatie wordt aangeboden en hetzelfde probleem bestaat nog steeds dan vervangt Inschrijver het product.
88.	Voor alle geleverde ICT-hardware geldt dat gedurende de garantieperiode geen kosten in rekening mogen worden gebracht voor het geleverde, met uitzondering van de schade die aan de geleverde producten zijn toegebracht die aan het waterschap zijn te wijten.
89.	Inschrijver neemt geleverde ICT-hardware zonder extra kosten retour, indien bij ingebruikneming door het waterschap (of anderszijds binnen een periode van tien (10) werkdagen na ontvangst door het waterschap) blijkt dat er sprake is van 'Dead on Arrival' van de apparatuur.
90.	Inschrijver biedt het waterschap de mogelijkheid om garantie bij te kopen.
91.	Opdrachtnemer neemt geleverde ICT-hardware zonder extra kosten retour, indien bij ingebruikneming door Opdrachtgever (of anderszijds binnen een periode van 5 werkdagen na ontvangst door Opdrachtgever) blijkt dat er sprake is van 'Dead on arrival' van de apparatuur.
92.	Defecte toestellen kunnen worden aangemeld op de webshop (waar tevens track and trace functionaliteit is ingesteld) om vervolgens aangetekend of verzekerd op te sturen naar Opdrachtnemer. Op verzoek kan de Opdrachtnemer een vervangend toestel leveren.

93.	De Opdrachtnemer dient op verzoek te zorgen voor de uitvoering van reparaties, als het defect niet onder een garantiebepaling valt.
94.	Bij reparatie door derden draagt Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid voor de track en trace informatie voor Opdrachtgever, gedurende het hele reparatietraject.
95.	De geschiedenis van een toestel in reparatie dient via de webshop getoond te worden, van moment van ontvangst voor onderzoek/reparatie tot aan retour naar Opdrachtgever.
96.	Een reparatie kent ten hoogste een doorlooptijd van twee (2) weken, vanaf moment van ontvangst door opdrachtnemer. Bij overschrijden van de twee (2) weken, voorziet Opdrachtnemer in vervanging van het toestel.
97.	Reparaties die niet binnen de garantie vallen worden alleen in overleg met Opdrachtgever uitgevoerd met vooraf een prijsindicatie.
98.	Bij reparatie door derden blijft Opdrachtnemer probleemhouder van de reparatie, en is te allen tijde aan te spreken op het verloop.

Specifieke eisen aan assortiment / Materie

99.	Het assortiment is in Bijlage 3 Prijzenblad opgenomen. Dit assortiment is niet uitputtend echter vooral bedoeld om de aanbiedingen op prijs te kunnen vergelijken.
100.	De Inschrijver geeft proactief advies over de door het waterschap aan te schaffen modellen en continuering met opgevolgde modellen.
101.	Indien Opdrachtnemer het gevraagde product niet kan leveren, zoekt Opdrachtnemer een partij die het gevraagde wel levert. Opdrachtnemer fungeert als tussenpersoon in een dergelijke situatie.
102.	Inschrijver levert op verzoek van het waterschap een volledig specificatieblad per aangeboden ICT-hardwarecomponent.
103.	Inschrijver levert op verzoek van het waterschap alle technische handboeken, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften en materialen.
104.	Wanneer een artikel niet geleverd kan worden <u>binnen de afgegeven leverdatum</u> , dient Inschrijver hiervoor een alternatief aan te dragen. Voorwaarde hierbij is dat het alternatief akkoord is bevonden door het waterschap. Het alternatief wordt per omgaande aangeboden echter uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen. Wanneer dit artikel goedkoper is, wordt de prijs van het alternatief gehanteerd. Indien het artikel duurder is dan het in eerste instantie gevraagde artikel, wordt hiervoor geen meerprijs berekend. Bij geen passend alternatief is het waterschap gerechtigd om deze van een derde(n) te betrekken. Het waterschap zal hier terughoudend mee omgaan.
105.	In het geval Inschrijver door het waterschap (een) gevraagd(e) artikel(en) of dienst(en) niet kan leveren, is het waterschap gerechtigd om deze van een derde(n) te betrekken. Het waterschap zal hier terughoudend mee omgaan.

Specifieke eisen Webshop

106.	Opdrachtgever is gerechtigd om uit het volledige assortiment van Opdrachtnemer te bestellen.
107.	Inschrijver stelt kosteloos een webbased applicatie (webshop) beschikbaar voor de bestellingen van het waterschap.
108.	Naast bestellen via de webshop kan het waterschap bestellen via de telefoon en email.
109.	Alle daartoe aangewezen medewerkers van het waterschap die gemachtigd zijn om bestellingen te doen in de webshop worden door Inschrijver voorzien van een persoonlijke inlogcode.
110.	Inschrijver geeft bij aanvang van het contract een gratis, op locatie van het waterschap, mondelinge instructie of via webinar over het gebruik van de webshop aan de bestellers van het waterschap.
111.	Het waterschap krijgt de beschikking over een beveiligde omgeving binnen de webshop van Inschrijver. Binnen deze omgeving zijn de actuele en specifieke prijzen voor het waterschap zichtbaar.
112.	Voor gebruik van de webshop van Inschrijver heeft het waterschap geen aanvullende (software)installaties nodig.
113.	De webshop is in de Nederlandse taal.
114.	De webshop heeft een freetext zoekfunctie.
115.	De webshop maakt de bestelhistorie en factuurhistorie van het waterschap inzichtelijk tijdens de gehele contractperiode.
116.	De webshop geeft weer of het betreffende product op voorraad is; dit dient volledig actueel te zijn, bij voorkeur real time.
117.	Indien een product niet voorradig is, wordt aangegeven in de webshop wanneer de (vermoedelijke) levertermijn is.
118.	De webshop verstrekt minimaal informatie over de reeds geleverde orders, nog te leveren orders, achterstallige order.
119.	Van elk te bestellen product dient de productspecificatie geraadpleegd te kunnen worden.
Specifieke eisen aan bestellen / leveren	
120.	Het waterschap is niet gebonden aan een minimale bestel/ orderhoeveelheid.
121.	Op een Offerte dient een stukprijs per product te worden opgenomen en daarnaast ook een sub totaal van prijs per product.
122.	Indien het waterschap een Offerte opvraagt, mag Inschrijver enkel leveren op basis van een inkooporder voorzien van een inkoopordernummer van het waterschap.

123.	Voor alle bestellingen geldt dat Inschrijver een realistische leverdatum afgeeft na opdrachtverstrekking door het waterschap. De leverdatum dient voor de in de webshop beschikbare artikelen in de webshop te staan.
124.	De leverbetrouwbaarheid dient minimaal 90% te bedragen. Onder leverbetrouwbaarheid wordt verstaan de mate waarin de orderregels: ▪ Op de afgesproken leverdatum (beoordeling per orderregel); ▪ In de afgesproken hoeveelheid (beoordeling per orderregel); ▪ Op het afgesproken afleveradres (beoordeling per orderregel); ▪ Met de afgesproken kwaliteit van product en verpakking (beoordeling per orderregel); ▪ Voorzien van de afgesproken documenten (beoordeling per orderregel en complete order) geleverd worden.
125.	Leveringen van de bestelde apparatuur geschieden D.D.P. (Incoterms 2000). Transport en molestisico zijn door Leverancier gedekt, tot het moment van leveren op de opgegeven locatie/ afleveradres zoals bepaald door D.D.P levering (Incoterms 2000).
126.	Bestellingen worden zoveel mogelijk als één pakket aangeboden. Bijbehorende accessoires en aanverwante toebehoren wordt in dezelfde verpakking mee verpakt/ verzonden.
Specifieke eisen met betrekking tot facturatie	
127.	Opdrachtnemer factureert reguliere bestellingen via de webshop achteraf per maand met een verzamelfactuur van het daadwerkelijk geleverde. Geoffreerde orders worden 1 op 1 gefactureerd met vermelding van het ordernummer van het waterschap.
128.	De facturen moeten, indien van toepassing, minimaal de volgende gegevens bevatten: • Factuurnummer van Opdrachtnemer; • Referentienummer van Opdrachtgever; • Per orderregel: ordernummer van Opdrachtgever • Per orderregel: identificatie van het geleverde product(en) • Per orderregel: prijs per stuk excl BTW • Totale kosten exclusief BTW; • Totale kosten inclusief BTW; • BTW-tarief; • Netto inkoopwaarde + inkoopplus percentage; • Overige wettelijke bepalingen.
129.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om te allen tijde bij Opdrachtnemer een volledig en actueel overzicht van de netto inkoopwaarden van de geleverde producten op te vragen, welke Opdrachtnemer desgevraagd onverwijld en kosteloos verstrekt.
130.	Opdrachtnemer dient facturen elektronisch in pdf-formaat te kunnen versturen aan door Opdrachtgever aan te geven emailadres.
131.	Inschrijver verplicht zich om, zodra het waterschap facturen uitsluitend via Peppol wenst te ontvangen, de facturatie volledig digitaal en in het voorgeschreven XML-formaat via Peppol aan te leveren.

132.	Inschrijver garandeert dat alle bestellingen franco op het door de aanbestedende dienst aangewezen afleveradres worden geleverd, inclusief alle kosten voor transport, verzekering, verpakking en eventuele overige heffingen.
Specifieke eisen aan management / rapportages	
133.	De Inschrijver levert maandelijks een rapport met in ieder geval de volgende indicatoren op met betrekking tot: • Aantallen aangeschaft • Aantallen buiten afgesproken levertijd • Aantallen onjuist geleverd • Aantallen DOA • Leverbetrouwbaarheid
134.	Inschrijver stemt in met deelname aan operationeel overleg. In dit overleg worden o.a. de volgende aspecten besproken: • Opgeleverde rapportage; • Reguliere afstemming; • De dagelijkse zaken. Frequentie van het operationeel overleg wordt in onderling overleg bepaald.
135.	Inschrijver stemt in met deelname aan strategisch/tactisch overleg: halfjaarlijks bespreken van lopende zaken omtrent contract (strategie waterschap en Inschrijver, escalatie uit operationeel overleg, vergelijk met EA-contract, etc.).
136.	Inschrijver stelt binnen vier (4) weken naar definitieve gunning een dossier afspraken en procedures (DAP) op. Het DAP dient alle relevante werkafspraken te bevatten die nodig zijn op de overeenkomst op te kunnen uitvoeren. De feitelijke inrichting van de overlegvormen en de te maken werkafspraken komen tot stand in samenwerking tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient, in overleg met de Contract Beheer Organisatie, direct na het sluiten van de Overeenkomst een DAP (Document Afspraken en Procedures) op te stellen. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de inbreng van een Opdrachtgever ten behoeve van het DAP.