

## Bijlage Programma van eisen

<b>Eisen 1. Juridisch</b>	
<b>Eis 1.1</b>	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening en bijbehorende levering ten behoeve van de Aanbestedende dienst, gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren.
<b>Eis 1.2</b>	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
<b>Eis 1.3</b>	Alle te leveren producten en diensten voldoen aan de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving, waaronder ook de Arbeidsomstandighedenwet.
<b>Eis 1.4</b>	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG). Alle gegevens door de Aanbestedende dienst aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden. De Aanbestedende dienst behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
<b>Eis 1.5</b>	Opdrachtnemer brengt de Aanbestedende dienst, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet, niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
<b>Eis 1.6</b>	De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor op ontbinding van de overeenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
<b>Eis 1.7</b>	Indien de overeenkomst binnen de looptijd wordt ontbonden om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie, of andere tekortkomingen die aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, is Opdrachtnemer verplicht tot vergoeding van de schade die door de annulering ontstaat. Onder schade wordt in dit verband mede verstaan het verschil tussen de met Opdrachtnemer overeengekomen prijs en de eventueel hogere (marktconforme) prijs, verbonden aan het doen uitvoeren van de opdracht door een derde, zulks te berekenen over de nog resterende looptijd van de overeenkomst. Indirecte- en gevolgschade zoals bedrijfsstagnatie vallen hier niet onder.
<b>Eis 1.8</b>	Onenigheid over kwaliteit, acceptatie en uitvoering van de opdracht wordt door de Aanbestedende dienst aan een deskundige onafhankelijke derde partij voorgelegd. De kosten voor het inschakelen van de deskundige onafhankelijke derde komen voor rekening van de partij die door deze onafhankelijke derde in het ongelijk gesteld wordt.
<b>Eis 1.9</b>	De door Opdrachtnemer bij inschrijving opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria maken automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.

<b>Eisen 2. Commercieel</b>	
<b>Eis 2.1</b>	Opdrachtnemer onderschrijft dat gedurende de gehele looptijd aan Aanbestedende dienst geleverd wordt tegen marktconforme tarieven. Onder marktconform wordt verstaan wat voor de invulling van een bepaalde behoefte een gangbare prijs is die in de markt wordt aangeboden. Marktconformiteit kan bijvoorbeeld worden bepaald door het opvragen van offertes bij andere leveranciers.
<b>Eis 2.2</b>	Voor onderdelen uit de overeenkomst waarop voor de prijsberekening standaard en/of openbare prijslijsten van toepassing zijn stelt Opdrachtnemer deze prijsinformatie periodiek aan SBB ter beschikking om marktconformiteit te toetsen.
<b>Eis 2.3</b>	Prijzen zijn in euro's afgerond op twee (2) decimalen, exclusief btw. De kortingspercentages/opslagpercentages afgerond op twee (2) decimalen, worden berekende over inkoopprijs exclusief btw en leiden tot prijzen exclusief btw.
<b>Eis 2.4</b>	Alle prijzen (al dan niet ontstaan na toepassing van het kortingspercentage/opslagpercentage) zijn all-in prijzen waaronder wordt verstaan, inclusief alle kosten, maar niet beperkt tot transport- en afleveringskosten, verpakingskosten, opslagkosten, levering DDP (Incoterms®2020) op locatie van de Aanbestedende dienst, installatie- en montagekosten, administratiekosten, overheadkosten, kantoorkosten, kosten voor verzekeringen, leges, heffingen, implementatie etc.
<b>Eis 2.5</b>	Opdrachtnemer is een 'authorised reseller' van alle producten zoals opgenomen in de prijsbijlage
<b>Eis 2.6</b>	Opdrachtnemer voldoet aan alle eisen/afspraken zoals opgenomen in de DAP, zal direct na ondertekening van de Raamovereenkomst de DAP nader en in detail afstemmen met Opdrachtgever en zal zich gedurende de looptijd van de overeenkomst houden aan deze afspraken

<b>Eisen 3. Aanvullende opdrachten</b>	
<b>Eis 3.1</b>	Naast de opdracht zoals beschreven in de aanbestedingsstukken dient Opdrachtnemer op verzoek van de Aanbestedende dienst ook bereid te zijn aanvullende opdrachten uit te voeren, binnen de kaders van artikel 2.163b Aw 2012.
<b>Eis 3.2</b>	Onder aanvullende opdrachten worden diensten en leveringen verstaan welke niet zijn opgenomen in de opdracht en welke nauw verband houdt met de scope van de opdracht.
<b>Eis 3.3</b>	Aanvullende opdrachten zullen gezamenlijk nimmer meer dan 10% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde bedragen.
<b>Eis 3.4</b>	Indien de Aanbestedende dienst aanvullende opdracht wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk een verzoek bij Opdrachtnemer gedaan.
<b>Eis 3.5</b>	Opdrachtnemer brengt binnen twee (2) werkdag na ontvangst van het verzoek een offerte uit aan de Aanbestedende dienst waarin de aanvullende opdracht voorzien van een uitgebreide beschrijving van de te verrichten dienst/levering, de randvoorwaarden, de doorlooptijd voor de uitvoering, de levertijd en de geldigheid van de offerte (minimaal 5 dagen).
<b>Eis 3.6</b>	De prijzen/kortingspercentages/opslagpercentages voor de aanvullende opdrachten dienen in verhouding te staan met de prijzen/kortingspercentages/opslagpercentages

	die zijn opgenomen in de bijlage Prijzen bij de raamovereenkomst. Indien er geen sprake is van een relatie tussen de prijzen/kortingspercentages/opslagpercentages in de bijlage Prijzen bij de overeenkomst en de aanvullende opdracht dan dienen de prijzen/kortingspercentages/opslagpercentages marktconform te zijn.
<b>Eis 3.7</b>	Na schriftelijke acceptatie van de offerte door de Aanbestedende dienst dient de aanvullende opdracht binnen de opgegeven levertijd geleverd te worden.
<b>Eis 3.8</b>	De raamovereenkomst incl. bijbehorende bijlagen prevaleert te allen tijde boven de voorwaarden opgenomen in een offerte met betrekking tot de aanvullende opdracht.
<b>Eis 3.9</b>	Onder vermelding van de raamovereenkomst verzendt Opdrachtnemer na volledige verrichting een factuur per aanvullende opdracht, tenzij in de opdrachtbevestiging anders is overeengekomen.

#### Eisen 4. Accountant

<b>Eis 4.1</b>	De Aanbestedende dienst is te allen tijde gerechtigd de door Opdrachtnemer verzonden facturen door een door de Aanbestedende dienst aan te wijze onafhankelijke accountant, als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 BW, op juistheid te laten controleren.
<b>Eis 4.2</b>	Indien de Aanbestedende dienst gebruik maakt van een accountantscontrole zal Opdrachtnemer de betrokken accountant inzage in zijn boeken en bescheiden verlenen en deze alle gegevens en informatie verstrekken die deze verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uit.
<b>Eis 4.3</b>	De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van de Aanbestedende dienst, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factu(u)r(en) niet juist dan wel onvolledig is/zijn, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen.

#### Eisen 5. Communicatie

<b>Eis 5.1</b>	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en de Aanbestedende dienst vindt plaats in de Nederlandse taal.
<b>Eis 5.2</b>	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met de Aanbestedende dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
<b>Eis 5.3</b>	De Aanbestedende dienst krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de overeenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen 5 werkdagen inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan 2 werkdagen afwezig is wordt de Aanbestedende dienst hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat de Aanbestedende dienst contact opneemt met de contactpersoon.
<b>Eis 5.4</b>	De Aanbestedende dienst krijgt, indien de vaste beslissingsbevoegde contactpersoon (accountmanager) langer dan 5 werkdagen afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de overeenkomst en de uitvoering van de

	opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon(<accountmanager>).
<b>Eis 5.5</b>	Opdrachtnemer dient een Nederlandstalige sales support desk te hebben die op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur bereikbaar is voor geautoriseerde medewerkers van de Aanbestedende dienst. De supportdesk is bereikbaar per telefoon en email.
<b>Eis 5.6</b>	In 95% van de gevallen beantwoordt de support desk de telefoon binnen één minuut (geen antwoordapparaat c.q. voicemail). De telefoonkosten mogen niet meer bedragen dan de kosten voor een telefoongesprek naar een vaste telefoonlijn in Nederland.
<b>Eis 5.7</b>	Indien geautoriseerde medewerkers van de Aanbestedende dienst contact opnemen met de sales support desk dan heeft men binnen 30 minuten de juiste persoon aan de lijn, of terugkoppeling wanneer de vraag beantwoord gaat worden, dat wil zeggen een medewerker met inhoudelijke kennis van zaken die de Aanbestedende dienst verder kan helpen.

#### Eisen 6. Personeel

<b>Eis 6.1</b>	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren.
<b>Eis 6.2</b>	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de uitvoering opdracht ongestoord voortgang vindt en conform de daaraan gestelde eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau, als aantoonbare relevante werkervaring).
<b>Eis 6.3</b>	Alle medewerkers van en namens Opdrachtnemer die ingezet worden voor de uitvoering van de opdracht dienen voldoende gekwalificeerd te zijn en te blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Opdrachtnemer inzage te geven in de gehanteerde kwalificatie-eisen alsook aan te tonen dat de betreffende medewerkers aan de gestelde kwalificatie-eisen (blijven) voldoen.

#### Eisen 7. Overleg en rapportages

<b>Eis 7.1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt er (minimaal) 1 maal per 2 weken een operationeel overleg plaats tussen de Aanbestedende dienst en de accountmanager van Opdrachtnemer</li> <li>Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt er (minimaal) 1 maal per kwartaal een tactisch overleg plaats tussen de Aanbestedende dienst en de accountmanager van Opdrachtnemer.</li> <li>Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt er (minimaal) 1 maal per ½ jaar een strategisch overleg plaats tussen de Aanbestedende dienst en de accountmanager/sales manager van Opdrachtnemer.</li> </ul>
<b>Eis 7.2</b>	Tijdens het operationeel overleg worden minimaal de uitkomsten uit de volgende rapportages + volgende onderwerpen besproken: Bespreken meest recente rapportages;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operationele dagelijkse zaken;</li> <li>• Kwaliteit dienstverlening</li> <li>• Bespreken ontwikkelingen (life cycle, assortiment, projecten, et cetera);</li> <li>• Inbreng voor tactisch overleg.</li> </ul> <p>Tijdens het tactisch overleg worden minimaal de uitkomsten uit de volgende rapportages + volgende onderwerpen besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inbreng vanuit Operationeel overleg;</li> <li>• Verbetervoorstellen;</li> <li>• Status van verbeterprojecten;</li> <li>• Klanttevredenheid;</li> <li>• Wijzigingen op dienstverlening;</li> </ul> <p>Tijdens het strategisch overleg worden minimaal de uitkomsten uit de volgende rapportages + volgende onderwerpen besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inbreng vanuit tactisch overleg;</li> <li>• Presentatie voorbije jaar;</li> <li>• Toekomstige samenwerking.</li> </ul>
<b>Eis 7.3</b>	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door de Aanbestedende dienst te bepalen locatie of middels Microsoft Teams.
<b>Eis 7.4</b>	Op basis van de uitkomsten van het operationeel/tactisch/strategisch overleg stelt Opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien Opdrachtnemer en/of de Aanbestedende dienst dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door Opdrachtnemer.
<b>Eis 7.5</b>	Voor alle overlegvormen geldt dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor de verslaglegging en deze binnen 2 werkdagen, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de Aanbestedende dienst verstrekt.
<b>Eis 7.6</b>	De verslaglegging <a href="#">van het tactische en strategische overleg</a> dient goedgekeurd te worden door de Aanbestedende dienst. Indien de Aanbestedende dienst het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden of indien de Opdrachtnemer het niet eens is met de door de Aanbestedende dienst verlangde aanpassingen dient er binnen 2 werkdagen, een nieuw overleg plaats te vinden over de onderwerpen waarover met het niet eens is in de verslaglegging. Indien het voor de Aanbestedende dienst niet mogelijk is om binnen 2 werkdagen een nieuw overleg te plannen dan dient er tenminste binnen deze periode een nieuw overleg gepland te worden.
<b>Eis 7.7</b>	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de overeenkomst minimaal eenmaal per kwartaal én op verzoek van de Aanbestedende dienst binnen 3 werkdagen de volgende managementinformatie (getotaliseerd per kwartaal én gedurende de looptijd van de overeenkomst) verder ook te noemen "Rapportage", waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitvoering opdracht in zijn algemeenheid</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Per kwartaal alle bestellingen van de sectorunits</li> <li>○ Per kwartaal alle bestellingen vanuit het hoofdkantoor (werkplekbeheer)</li> <li>○ Per kwartaal een overzicht van de uitgevoerde diensten</li> <li>○ Per kwartaal een overzicht van alle opgehaalde hardware bij de medewerkers thuis uit uitdiensten</li> <li>○ Per kwartaal een overzicht van uitgevoerde reparaties</li> </ul>
<b>Eis 7.8</b>	Rapportages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de Aanbestedende dienst verstrekt.
<b>Eis 7.9</b>	<p>Rapportages dienen transparant opgesteld te worden. Dit houdt in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De informatie duidelijk en begrijpelijk is.</li> <li>• Rapportages een consistente lijn volgen.</li> <li>• Indien tekortkomingen en aandachtspunten zichtbaar worden in de rapportageoplossingen dienen deze te worden benoemd en voorzien van verbetervoorstellen</li> </ul> <p>Daarnaast dient een rapportage een helder en duidelijke tendens zichtbaar te maken voor wat betreft het oplossen van tekortkomingen en aandachtspunten.</p>

#### Eisen 8. Duurzaamheid

<b>Eis 8.1</b>	De uitvoering van de opdracht moet minimaal voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.
<b>Eis 8.2</b>	Opdrachtnemer verplicht zich het Besluit beheer verpakkingen 2014 na te leven. Indien de regeling op het gebied van verpakkingen en verpakkingsafval wijzigt, zal Opdrachtnemer de aangepaste regeling naleven.
<b>Eis 8.3</b>	Voor het vervoer van de goederen naar de locaties van de inkopende organisatie dient binnen de landsgrenzen gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen.
<b>Eis 8.4</b>	<p>Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.</p> <p>Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten.</p>
<b>Eis 8.5</b>	<p>De inschrijver dient een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de <u>Essentiële Eisen</u> die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.) De onderbouwing voor de verpakkingskeuze.</li> <li>2.) De wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieuoogpunt.</li> <li>3.) Welke maatregelen zijn uitgevoerd of nog zullen worden genomen, om het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.</li> </ol>

<b>Eis 8.6</b>	Aanbestedende dienst garandeert dat er geen kwik in de LED schermen aanwezig is.
<b>Eis 8.7</b>	De hardware dient zo ontworpen te zijn dat onderdelen eenvoudig vervangen kunnen worden (o.a. geheugen) en dat de componenten eenvoudig demonteerbaar zijn. <u>voor merken waarbij componenten, zoals geheugen, uitsluitend mogen worden vervangen door gekwalificeerde medewerkers en/of geautoriseerde servicepartners van de fabrikant, is het inschakelen van deze partner toegestaan.</u>
<b>Eis 8.8</b>	Gevaarlijke stoffen in kunststofonderdelen. Voor de gezondheid gevaarlijke stoffen in kunststofonderdelen zwaarder dan 25g mogen geen vlam vertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende risicozinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend: H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken); H350 (kan kanker veroorzaken); H360D (kan het ongeboren kind schaden); H360F (kan de vruchtbaarheid schaden).
<b>Eis 8.9</b>	Alle producten voldoen aan de meest recente Energy Star-normen voor energieprestaties. Zie hiervoor: <a href="http://www.eu-energystar.org">www.eu-energystar.org</a>
<b>Eis 8.10</b>	De Opdrachtnemer hanteert een proces voor End-of-Life management van geleverde producten, inclusief inzameling, dataverwijdering, hergebruik en recycling.
<b>Eis 8.11</b>	De Opdrachtnemer garandeert een minimale levensduur van de producten van 4 jaar voor mobiele apparaten en 5 jaar voor laptops en biedt voor die periode software- en beveiligingsupdates aan.
<b>Eis 8.12</b>	De Opdrachtnemer voldoet aan de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen en de ILO-kernarbeidsnormen en toont dit aan met een ketenverantwoordelijkheidsbeleid.
<b>Eis 8.13</b>	Reserveonderdelen zijn minimaal 5 jaar na stopzetting van de productie verkrijgbaar (voor beeldschermen 7 jaar). Kritieke onderdelen zijn vervangbaar en duidelijke reparatie-instructies worden verstrekt. <u>Indien kritieke componenten uitsluitend mogen worden vervangen door gekwalificeerde of geautoriseerde servicepartners, is het inschakelen van deze servicepartners toegestaan.</u>

#### **Eisen 9: Kernassortiment**

<b>Eis 9.1</b>	Alle geleverde apparatuur is geschikt voor de Nederlandse markt, geschikt voor inzet binnen een zakelijke omgeving, geschikt voor in Nederland veel gebruikte zakelijke software en voldoet aan alle Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.
<b>Eis 9.2</b>	De door de Opdrachtnemer aangeboden producten (met bijbehorende specificaties) zijn minimaal 6 maanden leverbaar na uitbrengen offerte.
<b>Eis 9.3</b>	Opdrachtnemer dient Aanbestedende dienst tenminste zes maanden van tevoren te waarschuwen als een device uit het standaard assortiment "end of sale" of "end of support" raakt.
<b>Eis 9.4</b>	Bij uitfasering van een bepaald gebruikt type en/of gebruikte productlijn brengt Aanbestedende dienst, na consultatie van SBB, advies uit voor een opvolger met minimaal een gelijkwaardig kwaliteitsniveau. Dit advies beschrijft het voldoen aan de eisen, inpasbaarheid in de infrastructuur en toekomstbestendigheid. De leverancier stelt indien gewenst een testmodel ter beschikking.

Eisen 10: Diensten	
<b>Eis 10.1</b>	<p>Opdrachtnemer biedt de volgende diensten aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparatie van apparatuur (uitgepakt aanleveren en neerzetten);</li> <li>• Maken van images voor nieuwere versies van laptops. Hierbij dienen wijzigingen bijgehouden te worden;</li> <li>• Uitpakken van apparatuur op een locatie van Aanbestedende dienst en eindgebruiker en afvoeren van verpakkingsmateriaal;</li> <li>• SWAP-proces;</li> <li>• Reparaties;</li> <li>• Webshop.</li> </ul>

Eisen 11: Advies	
<b>Eis 11.1</b>	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 deze Overeenkomst en moet altijd over voldoende en voldoende gekwalificeerde medewerkers beschikken die de Aanbestedende dienst kunnen adviseren bij alle vraagstukken omtrent de keuze van de aan te kopen producten en diensten.
<b>Eis 11.2</b>	Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd over alternatieven voor gevraagde producten (die goedkoper zijn, of krachtiger).
<b>Eis 11.3</b>	Opdrachtnemer wijst Aanbestedende dienst op acties die relevant kunnen zijn, zoals tijdelijke aanbiedingen van leveranciers.

Eisen 12: Leveringen / levertijden / logistiek	
<b>Eis 12.1</b>	Bestellingen dienen op een door de Aanbestedende dienst aangegeven locatie in Nederland te worden afgeleverd. Dit kan het adres van de eindgebruiker zijn of een door hem gekozen afleverpunt, maar ook het hoofdkantoor van de Aanbestedende dienst.
<b>Eis 12.2</b>	Leveringen geschieden tijdens kantooruren, tenzij voor een specifieke opdracht anders wordt overeengekomen
<b>Eis 12.3</b>	Standaard apparatuur uit het kernassortiment die in aantallen onder de 11 (tien en minder) wordt besteld wordt binnen 2 werkdag na opdrachtvertrekking afgeleverd op een door de Aanbestedende dienst te bepalen locatie, conform de bestelling. Voor bulkbestellingen (11 of meer) worden per geval afspraken gemaakt over de levertijd en afleverlocatie, conform een offerteaanvraag.
<b>Eis 12.4</b>	Indien bij ingebruikname blijkt dat sprake is van "Dead on Arrival" (DOA) van devices (als het apparaat binnen 30 werkdagen na levering niet (meer) volledig functioneert) vervangt Opdrachtnemer binnen <u>één-twee werkdagen</u> dit device, zonder extra kosten voor de Aanbestedende dienst. Deze dienst valt onder het SWAP proces.
<b>Eis 12.5</b>	Indien binnen 30 werkdagen na levering blijkt dat een besteld artikel waarvan de functionaliteit bij offerteaanvraag expliciet is benoemd niet aan de eisen voldoet, dan zal Opdrachtnemer uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na melding zonder meerkosten voor Aanbestedende dienst een alternatief aanbieden.
<b>Eis 12.6</b>	Garantie die door de fabrikant wordt afgegeven op geleverde apparatuur geeft Opdrachtnemer onverminderd door aan de Aanbestedende dienst.

<b>Eis 12.7</b>	De Opdrachtnemer zorgt voor registratie ten behoeve van garantie en support bij de fabrikant en handelt namens Aanbestedende dienst kwesties inzake garantie af (beroep doen op garantie, afleveren vervangende apparatuur/onderdelen).
<b>Eis 12.8</b>	Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardige vervangende onderdelen van de apparatuur tenminste drie jaar na leveringsdatum leverbaar zijn
<b>Eis 12.9</b>	Indien een apparaat onder garantie wordt vervangen dan dient het vervangende apparaat dezelfde of betere specificaties te hebben. Indien levering hiervan niet mogelijk is dan treedt de Opdrachtnemer in overleg.
<b>Eis 12.10</b>	Bij reparatie worden uitsluitend originele via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur. Na reparatie blijft de afgesproken garantietermijn van het gehele product ongewijzigd. De garantie van de nieuwe componenten gaat opnieuw lopen
<b>Eis 12.11</b>	De kosten van onderhoud en support zijn inbegrepen in de aanschafkosten.
<b>Eis 12.12</b>	Bij reparaties aan apparatuur na afloop van de fabrieksgarantie, mogen deze uitgevoerd worden met refurbished onderdelen.
<b>Eis 12.13</b>	Aanmeldingen van reparaties, al of niet onder garantie, worden binnen twee (2) werkdagen verwerkt en de reparatie dient binnen 10 werkdagen afgerond te zijn.

### Eisen 13 ~~D~~-Web-shop / reactietermijn

<b>Eis 13.1</b>	Op offerteaanvragen ingediend voor 10:00 uur wordt voor 17.00 uur geoffreerd. Op offerteaanvragen ingediend na 10.00 uur wordt uiterlijk de volgende werkdag 17.00 uur geoffreerd.
<b>Eis 13.2</b>	Na het plaatsen van een bestelling stuurt Aanbestedende dienst binnen vier (4) uur een orderbevestiging met een opgave van de verwachte leverdatum.
<b>Eis 13.3</b>	Opdrachtnemer stelt een online portal ter beschikking aan Aanbestedende dienst
<b>Eis 13.4</b>	Het portal is op werkdagen binnen kantoor tijden via internet voor 98,5% bereikbaar, daarbuiten voor 95%
<b>Eis 13.5</b>	Het portal biedt minimaal de volgende functionaliteiten voor gebruiker: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bestellen van het kernassortiment</li> <li>- goedkeuring via een workflow</li> <li>- actuele prijslijst</li> <li>- Status van de voorraad / levertermijn</li> <li>- Orderbevestiging online + via e-mail</li> <li>- Pro-actieve functie om de bestelling te volgen, inclusief track&amp;trace van verzending</li> <li>- Mogelijkheid van het aanpassen van het afleveradres (huisadres of post-afhaalpunt)</li> <li>- Aanmelden defecte hardware</li> </ul>
<b>Eis 13.6</b>	Het portal biedt minimaal de volgende functionaliteiten voor Aanbestedende dienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>- bestelinformatie up-to-date (minimaal product, aantal, besteller, levertermijn)</li> <li>- inregelen van een goedkeurings-proces</li> <li>- rapportage inclusief exportmogelijkheid</li> <li>- actuele SWAP voorraad inzichtelijk met serienummers</li> <li>- voorraadstatus webshop</li> <li>- gekoppelde factuurinformatie</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- weergave van resultaten op de DPA (inclusief trends)</li> <li>- het opvragen van een offerte</li> </ul>
--	--

#### Eisen 14 Specificaties producten

<b>14.1</b>	<u>Aanbestedende dienst vraag twee verschillende specificaties uit:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>laptop met touchscreen</u></li> <li>- <u>laptop zonder touchscreen</u></li> </ul>
<b>14.2</b>	<u>Touchscreen laptop:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Tussen 13 en 14 inch</u></li> <li>- <u>Touchscreen</u></li> <li>- <u>Simkaart slot aan zijkant laptop</u></li> <li>- <u>16GB werkgeheugen, met mogelijkheid uitbreiden (2 slots)</u></li> <li>- <u>512GB SSD</u></li> <li>- <u>Windows Hello Gezichtsherkenning of vingerafdrukscanner</u></li> <li>- <u>I 5 processor</u></li> <li>- <u>12 cores</u></li> <li>- <u>HDMI poort</u></li> <li>- <u>2 USB A poorten</u></li> <li>- <u>2 of meer USB C poorten</u></li> <li>- <u>Ethernet poort</u></li> </ul>
<b>14.3</b>	<u>Laptop zonder touchscreen:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>14 inch en 16 inch</u></li> <li>- <u>Simkaart slot aan zijkant laptop</u></li> <li>- <u>16GB werkgeheugen, met mogelijkheid uitbreiden (2 slots)</u></li> <li>- <u>512GB SSD</u></li> <li>- <u>Windows Hello Gezichtsherkenning of vingerafdrukscanner</u></li> <li>- <u>I 5 processor</u></li> <li>- <u>12 cores</u></li> <li>- <u>HDMI poort</u></li> <li>- <u>2 USB A poorten</u></li> <li>- <u>2 of meer USB C poorten</u></li> <li>- <u>Ethernet poort</u></li> </ul>
<b>14.4</b>	<u>Aanbestedende dienst vraagt de volgende specificaties voor monitoren:</u> <p><u>Eisen voor 24 inch:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>1920 x 1200 Pixels</u></li> <li>- <u>In hoogte verstelbaar</u></li> <li>- <u>Kantelbaar</u></li> <li>- <u>Minimaal 1 HDMI poort</u></li> <li>- <u>Ingebouwde USB C hub minimaal 65w (of hoger?) Voor opladen laptop (power delivery) - RJ45 aansluiting (USB A 2x + USB C minimaal)</u></li> </ul> <p><u>Eisen voor 27 inch:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>2560 x 1 440 Pixels</u></li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- <u>In hoogte verstelbaar</u></li><li>- <u>Kantelbaar</u></li><li>- <u>Usb-C dock (met power delivery minimaal 65w) (USB A 2x + USB C minimaal)</u></li><li>- <u>RJ-45 poort</u></li><li>- <u>Verversingssnelheid minimaal 60HZ, liever 100 HZ</u></li><li>- <u>Minimaal HDR10</u></li></ul>

<b>Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met het volledige Programma van Eisen</b>	
Bedrijfsnaam Inschrijver	
Naam/functie ondertekenaar	
Handtekening	
Plaats/Datum	