

Bijlage 4 Lijst van Eisen **NVI3**

heeft opmaak toegepast: Markeren

Nr.	Eis
	Algemeen
1. Eis	Opdrachtnemer biedt de dienstverlening landelijk aan en heeft voldoende dekking om landelijk de gevraagde dienstverlening op alle locaties van opdrachtgever en eventueel op het thuisadres van medewerkers van opdrachtgever of de ambulante locatie waar medewerker werkzaam is te kunnen bieden. Opdrachtnemer levert de dienstverlening daar waar de medewerker werkzaam is.
2. Eis	De medewerkers en/of ingeschakelde derden van de opdrachtnemer dienen zich te allen tijde te kunnen legitimeren en moeten kunnen aantonen dat ze werkzaam zijn bij/ in opdracht van de opdrachtnemer wanneer zij toegang tot de locaties of terreinen van opdrachtgever nodig hebben. Aan personen die niet in het bezit zijn van een legitimatiebewijs kan toegang tot de locatie en/of terrein geweigerd worden.
3. Eis	Er dient bij de uitvoering van de werkzaamheden te allen tijde rekening te worden gehouden met de leerlingen, cliënten en bewoners in de panden van de opdrachtgever en respectvol en passend te worden gehandeld. Het is niet altijd mogelijk, vanwege onvoorziene omstandigheden zoals gedrag of andere factoren, om (geplande) werkzaamheden op gezette tijden uit te voeren. De medewerkers en/of derden van de opdrachtnemer dienen hier flexibel mee om te kunnen gaan. De medewerkers en/of ingeschakelde derden zijn te gast op de scholen en in de wooninstellingen van opdrachtgever. Indien opdrachtnemer werkzaamheden uitvoert op een fysieke locatie waar cliënten aanwezig zijn/wonen dan dient deze vaardig te zijn in de omgang met de betreffende cliëntgroep.
	Bestellen

Nr.	Eis
4. Eis	Bestellen via een Purchase-to-pay of ERP-systeem De opdrachtgever maakt gebruik van een ERP systeem, thans van AFAS (hierna ERP systeem). Alle inkooporders (webbased en offerte trajecten) worden via dit systeem ontvangen en verwerkt. De opdrachtnemer draagt, voor eigen rekening, zorg dat de koppeling (OCI/punch-out) tussen de webbased bestelomgeving van de opdrachtnemer en de inkoopmodule binnen het ERP systeem functioneert; zodat opdrachtgever alle producten en diensten, die onderhavig zijn aan de opdracht waarvoor opdrachtnemer een raamovereenkomst heeft verworven, bij opdrachtnemer kan bestellen via een OCI-koppeling. Hierbij is een vereiste dat de functionaliteiten die het door opdrachtgever gekozen inkoopstelsel biedt werken. Het betreft functionaliteiten t.a.v.: - het bestelproces - verwerking van ontvangsten - factuurafhandeling - de match tussen bestelling, verwerking, ontvangst en facturering. Opdrachtnemer draagt, voor eigen rekening, zorg voor: • de totstandkoming en het onderhoud van de benodigde koppeling tussen het inkoopstelsel en zijn bestelomgeving en het eventueel inrichten en onderhouden van een webwinkel in de bestelomgeving; • de overige inrichting van de bestelomgeving en het onderhoud van deze inrichting, voor zover die benodigd zijn voor aansluiting van de omgeving op de bedrijfsvoering van opdrachtnemer, benodigd om het bestelproces via het inkoopstelsel volledig te laten voldoen aan de door opdrachtgever vereiste werking. De koppeling is plug and play.
5. Eis	In de webbased bestelomgeving zoals benoemd in eis 4 dienen medewerkers van opdrachtgever, afhankelijk van het functieprofiel en de daarbij behorende bestelrechten, bepaalde producten uit het kernassortiment / accessoires / specials etc. te kunnen zien. Als voorbeeld: een ICT besteller kan het volledige assortiment bestellen en een medewerker van een sector/ afdeling kan alleen accessoires uit het kernassortiment bestellen. Opdrachtnemer dient meerdere (minimaal 4) catalogi aan te kunnen bieden met verschillende producten.
6. Eis	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid de bestaande en nieuwe afleveradressen en bestaande en nieuwe kostenplaatsen uit de inkooporder automatisch over te nemen gedurende het bestelproces. Mutaties op afleveradressen en kostenplaatsen worden automatisch verwerkt.
7. Eis	Opdrachtnemer maakt indien nodig alle locaties van opdrachtgever aan voor de livegang in het systeem van opdrachtnemer.

Nr.	Eis
8. Eis	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle informatie die verkregen is bij de bestelling wordt weergegeven op het pakket en/of de pakbon. Er moet duidelijk zichtbaar zijn wie de besteller is geweest. De pakbon bij de levering bevat minimaal de volgende informatie: a. de naam van Opdrachtgever; b. kostenplaats; c. de referentie t.a.v.; d. TOPdesk referentie (indien bekend); e. artikel(en) en aantallen; f. de naam van de opdrachtnemer; g. het afleveradres; h. de verzenddatum; i. het inkoopordernummer dat in de opdracht vermeld wordt; j. serienummers (waaronder ook IMEI-nummer). De pakbon is geprint bijgevoegd in het pakket.
9. Eis	Bij bestellingen is er geen sprake van een minimale ordergrootte, drempelbedragen of toeslagen voor minimale bestel- of orderwaarde.
10. Eis	Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit conform de overeengekomen Service Level Agreements (SLA) waarin tenminste de volgende elementen die minimaal voldoen aan de eisen zoals gedefinieerd in deze bijlage zijn gedefinieerd: - resultaatsafspraken per proces; - de maximale doorlooptijden voor verschillende stappen in de processen; - escalatieprocedure in geval van een verstoring(en)/andere problemen die de dienstverlening raken. Hierin staan o.a. de overeengekomen oplostijden en de frequentie en manier waarop de opdrachtgever gedurende de storing wordt geïnformeerd; - consequenties indien de afspraken niet worden behaald; - resultaatsafspraken over beschikbaarheid van de bestelomgeving en daaraan gekoppelde oplostijden. - Levertijden van de ICT hardware voor de werkplek. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever onverwijld schriftelijk binnen één werkdag na bestelling op de hoogte indien zich omstandigheden voordoen op grond waarvan de levering geen doorgang kan vinden of dient te worden uitgesteld, voorbij de SLA. Opdrachtnemer doet dan een voorstel voor vervangende ICT hardware voor de werkplek. Opdrachtgever heeft indien opdrachtnemer de SLA niet na kan komen, te allen tijde het recht om de bestelling te annuleren en bestelde producten elders te bestellen. - Overige afspraken die van belang zijn om de dienstverlening naar behoren uit te kunnen voeren.

Nr.	Eis
11. Eis	De opdrachtnemer dient in de SLA (ook indien dit is uitbesteed aan een externe logistieke dienstverlener) de gedetailleerde afspraken over de levering o.a. het tekenen bij ontvangst, wat de afspraken zijn als levering niet wordt aangenomen, het gebruik van specifieke tijdsloten, de verwachte servicekwaliteit etc. duidelijk te omschrijven en specificeren. De SLA wordt ter goedkeuring voorgelegd aan opdrachtgever en periodiek besproken.
12. Eis	Aflevering op locaties van opdrachtgever vindt plaats tussen 09:00 en 16:00 uur, wanneer dit niet haalbaar is /anders gewenst is door opdrachtgever dan zal opdrachtnemer in overleg met de locatie andere (separate) afspraken maken over het tijdsvenster van leveren. Opdrachtnemer is tevens in staat afwijkende levertijden te hanteren in bijv. vakanties of als een locatie afwijkende aflevermomenten wenst.
	Communicatie
13. Eis	Opdrachtgever wil een zo efficiënt en optimaal mogelijke serviceverlening aan de eindgebruikers. Opdrachtnemer beschikt over een servicedesk die op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur, telefonisch en per email bereikbaar is. Opdrachtnemer beschikt daarnaast over een online portal, dat gekoppeld kan worden aan het service managementsysteem van opdrachtgever (thans TOPdesk), waar opdrachtgever storingen/problemen meldt. De maximale reactie- en oplostijden dient opdrachtnemer op te nemen in de SLA.
14. Eis	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers en/of ingezette derden van de Opdrachtnemer mogelijk is in de Nederlandse taal. Alle medewerkers van opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van opdrachtgever dienen een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken, maar met name duidelijk en verstaanbaar te kunnen uitdrukken. Alle communicatie verloopt in de Nederlandse taal en documentatie is de Nederlandse taal beschikbaar.

Nr.	Eis
15. Eis	Opdrachtnemer biedt toegang tot een tracking systeem dat ten minste toegankelijk is voor degene die de bestelling heeft geplaatst, voor de medewerker die de bestelling ontvangt en voor de ICT- medewerkers van opdrachtgever. Het tracking systeem betreft een systeem waarin de voortgang van bestellingen bijgehouden wordt. Bijvoorbeeld een intern systeem dat opdrachtnemer deelt met de opdrachtgever of een extern platform, waar zowel de opdrachtgever als de inschrijver toegang tot hebben. Het tracking systeem geeft de laatste informatie over de voortgang van de bestelling(en) en de status van de levering, bijvoorbeeld: geplande leverdatum, geplande ophaaldatum, datum omruilen van defecte hardware, eventuele vertragingen, afhandeling van geretournerde ICT hardware en andere relevante details. De besteller en medewerker ontvangen een link naar het tracking systeem en de link naar het trackingsysteem is zichtbaar in het service managementsysteem van opdrachtgever (thans TOPdesk).
16. Eis	Communicatie ten aanzien van (track en trace) updates over de order, dient rechtstreeks plaats te vinden met de besteller en medewerker en niet met een algemeen emailadres (van een afdeling) van opdrachtgever.
17. Eis	Opdrachtnemer fungeert als "single point of contact" ook wanneer gebruik wordt gemaakt van subcontractors.
	Contractmanagement en rapportages
18. Eis	De Opdrachtnemer dient een accountmanager aan te stellen die in samenspraak met de contractmanager van opdrachtgever in de implementatieperiode werkafspraken maakt die worden vastgelegd in een Diensten, Afspraken en Procedures (DAP) document met als resultaat dat de uitvoering van de overeenkomst zo efficiënt en effectief mogelijk verloopt. De gegevens van de accountmanager en contractmanager worden vastgelegd in de communicatiematrix in de DAP die onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.

Nr.	Eis
19. Eis	De Opdrachtnemer rapporteert minimaal de KPI's die direct herleidbaar zijn uit de overeengekomen SLA aangevuld met gezamenlijke overeengekomen KPI's. Alle KPI's worden opgenomen in het SLA en hierover wordt gerapporteerd en deze worden periodiek in de strategische overleggen besproken. Hierna volgende thema's zijn voorbeelden voor de invulling van de KPI's: - Tevredenheid; - Efficiëntie, processen en doorlooptijden; - Klachten/storingen/reparaties; - Inname / afvoer gedurende de periode; - Duurzaamheid; - Levertijd van bestelling tot bezorging met onderscheid tussen kernassortiment, specials en spoedleveringen; - Reactie- en oplostijd; - Ontzorging en advisering (proactief vanuit opdrachtgever); - Klanttevredenheid met een minimale score van een 7; - TCO, marktconformiteit prijzen; - Reactietijd bij bulkinkoop / projecten.
20. Eis	De Opdrachtnemer verstrekt aan opdrachtgever minimaal één keer per kwartaal en additioneel op verzoek van opdrachtgever (conform Bijlage 6: Communicatiematrix in de raamovereenkomst) binnen 5 werkdagen, digitale managementinformatie over de door de Opdrachtgever aangegeven periode en onderwerpen, zoals: - gemiddelde doorlooptijden bestellingen; - aantal uitgiftes / aantal innames / life cycle management vervangen / herinzet - reactie- en oplostijden; - naleving SLA; - afname per product/dienst; - afname per kostenplaats; - klachten; - reparaties; - spend en trend; - markt- en productontwikkeling; - alle afgesproken KPI's.

Nr.	Eis
21. Eis	Minimaal 9 maanden voor de einddatum van de raamovereenkomst of in elke andere situatie waarbij de overeenkomst niet gecontinueerd kan worden, levert opdrachtnemer een exit-plan op. De opdrachtnemer is verantwoordelijk dat het exit-plan beschikt over de informatie om een warme overdracht naar een nieuwe leverancier plaats te kunnen laten vinden. De opdrachtnemer borgt tevens dat de dienstverlening conform de scope gecontinueerd wordt tot het moment dat deze naar oordeel van opdrachtgever in voldoende mate is overgenomen door een nieuwe leverancier.
	Inkoop en levering van de hardware voor de werkplek
22. Eis	Gedurende een periode van minimaal vijf (5) jaar na aankoop moet de fabrikant nog ondersteuning bieden op de ICT hardware voor de werkplek en dienen reserveonderdelen hiervan beschikbaar te blijven en moet de systeemsoftware actueel te houden zijn en ondersteund worden.
23. Eis	De te leveren ICT hardware voor de werkplek is geschikt voor de Nederlandse markt.
24. Eis	Indien de ICT hardware voor de werkplek die is opgenomen in het kernassortiment niet leverbaar is, dan is opdrachtnemer verplicht om een vergelijkbaar of opvolgend model van hetzelfde merk te leveren tegen minimaal gelijke specificaties. De prijsafhandeling vindt plaats conform eis 27 en 28. De opdrachtnemer dient de opdrachtgever vooraf op de hoogte te stellen van de wijziging van het model, inclusief gedetailleerde specificaties van het vervangende model.
25. Eis	Opdrachtnemer garandeert ICT hardware te leveren met een minimale fabrieksgarantie van één (1) jaar op basis van carry-in. Dit betreft garantie zonder enige bijkomende kosten zoals arbeids-, reis- en voorrijdkosten en kosten voor vervangende onderdelen. De garantieperiode gaat in op het moment van aflevering op locatie. Deze garantie is geen verzekering tegen vandalisme
26. Eis	Opdrachtnemer dient de ICT-hardware voor de werkplek te leveren van gerenommeerde A-merken (zoals HP, Dell, Lenovo, Apple, of vergelijkbaar). Het aangeboden assortiment moet volledig zijn en ten minste bestaan uit de ICT hardware voor de werkplek zoals omschreven in de scope van deze aanbesteding. Opdrachtnemer moet per productcategorie meerdere configuraties kunnen aanbieden, passend bij verschillende gebruiksprofielen.

Nr.	Eis
27. Eis	Opdrachtnemer factureert gedurende de looptijd van de raamovereenkomst voor de ICT hardware voor de werkplek: - de netto inkoopprijs afgegeven door de fabrikant én - een vast opslagpercentage. Opdrachtnemer rekent geen additionele kosten, buiten het vaste opslagpercentage. Opdrachtnemer is volledig transparant over de netto inkooprijzen. Opdrachtnemer kan op eerste verzoek van opdrachtgever aantonen dat de netto geoffreerde prijzen overeenkomen met de inkooprijzen welke overeen zijn gekomen tussen opdrachtnemer en fabrikant, al dan niet inclusief (volume) kortingen.
28. Eis	Opdrachtnemer garandeert opdrachtgever de scherpste prijs voor de hardware voor de werkplek. Op verzoek van opdrachtgever voert opdrachtnemer een offerteaanvraag/ mini competitie uit op Europees (EER) niveau op basis van de functionele specificaties van opdrachtgever voor de hardware voor de werkplek. Opdrachtgever heeft het recht om aan te geven welke partijen worden uitgenodigd voor het offertetraject evenals het (maximaal) aantal partijen (doorgaans 3 tot 5). Opdrachtnemer rekent hiervoor geen additionele kosten buiten het aangeboden vaste opslagpercentage.
29. Eis	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid aan opdrachtgever om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de ICT hardware voor de werkplek via lease af te nemen. Hierbij worden verschillende leaseperiodes (minimaal maandelijks) aangeboden door opdrachtnemer. Opdrachtnemer biedt opdrachtgever door middel van mini competitie de meest gunstige condities. Indien een lease-constructie wordt overeengekomen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever dan is opdrachtnemer volledig transparant over de kostenopbouw. <u>Indien gedurende de looptijd over gegaan zou worden op lease dan worden op dat moment passende afspraken gemaakt over de specifieke situatie van lease. Hierbij wordt in acht gehouden dat dit in lijn dient te zijn met de Aanbestedingwet 2012.</u>
30. Eis	Opdrachtnemer is in staat om ICT hardware voor de werkplek in bulk <u>(onder een bulkbestelling wordt verstaan een bestelling van meer dan 20 items tegelijk)</u> in te kopen voor opdrachtgever en de dienstverlening zoals omschreven in deze aanbesteding bij bulkuitlevering te organiseren op de gewenste locatie(s) van opdrachtgever/thuisadres van medewerkers.
31. Eis	Opdrachtnemer levert alle aan de ICT hardware voor de werkplek toebehorende: - technische handleidingen; - gebruiks- en onderhoudsvoorschriften; - technische specificatiebladen.

Nr.	Eis
	Dienstverlening
32. Eis	Opdrachtnemer adviseert ten minste vier keer per jaar proactief en op reguliere basis over het kernassortiment en mogelijke uitbreidingen daarop, met als doel deze toekomstbestendig te houden en blijvend aan te laten sluiten op de behoefte van opdrachtgever. Daarnaast wil opdrachtgever in staat worden gesteld het kernassortiment te koppelen aan persona's. Opdrachtgever wil met het kernassortiment het beste resultaat tegen de laagste Total Cost of Ownership (TCO) (waarin tevens de restwaarde wordt meegenomen) bewerkstelligen.
33. Eis	Opdrachtnemer adviseert over nieuwe technologische ontwikkelingen in de markt en mogelijke vernieuwingen/optimalisaties in de dienstverlening. Partijen maken in de implementatieperiode afspraken over de frequentie en wijze van informeren.
34. Eis	Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever over gewenste ICT hardware, die geen onderdeel van het kernassortiment vormt (zijnde "specials") en faciliteert tevens in het offren en de levering hiervan. Opdrachtgever is echter niet verplicht deze bij opdrachtnemer af te nemen, indien prijs, leveringscondities of specificaties niet matchen met de wensen van de opdrachtgever.
35. Eis	Opdrachtnemer kan optioneel voorzien in: - het leveren van vergaderapparatuur; - het (ver)plaatsen en/of weghalen van werkplek (rand)apparatuur op flexplekken/desktop-werkplekken en vergaderapparatuur; - de levering van onderhoud en het oplossen van storingen van vergaderapparatuur en werkplek (rand)apparatuur op flexplekken/desktop-werkplekken conform de SLA van opdrachtnemer.
36. Eis	De dienstverlening voor de desktop bestaat minimaal uit eenmalige installatie, support (bij defect), toezien op adequaat functioneren, life cycle management en afvoer.
37. Eis	De dienstverlening op de flexplek (bestaande uit beeldscherm(en), dockingstation, toetsenbord en muis) bestaat voor de tarieven per handeling minimaal uit: - Tarief support op locatie voor flexplek bestaand uit beeldscherm(en), dockingstation, toetsenbord en muis: eenmalige installatie, support (bij defect) en zo nodig afhandelen fabrieksgarantie. - Tarief handeling voor installatie en afvoer (of het verhuizen) van een flexplek bestaande uit beeldscherm(en), dockingstation, toetsenbord en muis (binnen Kentalis locaties): eenmalige installatie en gebruiksinstructie medewerkers. Zo nodig afvoer van apparatuur, support (bij defect), toezien op adequaat functioneren, life cycle management en afvoer.
	Levering, terug levering, beheer

Nr.	Eis
38. Eis	Het proces van in dienst treden wordt het indiensttredingsproces genoemd en vindt thans plaats bij opdrachtgever in AFAS. Opdrachtnemer borgt dat het uitleverproces van de ICT hardware voor de werkplek aan nieuwe medewerkers geïntegreerd wordt met het indiensttredingsproces van opdrachtgever.
39. Eis	Communicatie omtrent levering van de ICT hardware voor de werkplek voor nieuwe medewerkers en uitdienstgaande medewerkers verloopt, indien gewenst door opdrachtgever, via het privé e-mailadres van de medewerker.
40. Eis	De ICT hardware voor de werkplek wordt door opdrachtnemer volledig gebruiksklaar en gepersonaliseerd afgeleverd aan de eindgebruiker, zowel thuis, op de (toekomstige) locaties van opdrachtgever of een andere locatie waar medewerker werkzaam is. Onder de taken om de ICT hardware voor de werkplek gebruiksklaar te maken verstaat opdrachtgever onder andere (niet limitatief) het uitpakken, stickeren, tagging, CMDB-registratie, plaatsen van juiste (software) images en het testen voor uitlevering, uitbreidingen en accessoires en verzendklaar maken.
41. Eis	Opdrachtnemer ondersteunt minimaal de inschrijving én uitschrijving van devices voor de volgende methodes voor zgn. Zero Touch Enrollment op de hieronder genoemde (niet limitatieve opsomming) platformen: - Windows – Autopilot - Android - Google Zero Touch Enrollment - Apple Business Manager - Apple School Manager Opdrachtgever is voornemens per 1 augustus over te gaan naar autopilot. Ten behoeve van uitrol van ICT hardware voor de werkplek tot het moment dat de eerdergenoemde platformen in deze eis gereed zijn dient opdrachtnemer het plaatsen van een Microsoft Windows image te faciliteren d.m.v. Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Opdrachtgever faciliteert hierin het volgende: - SCCM server met PXE boot (SFF desktop PC, 3HE met rackshelf) - Apparatuur t.b.v. ontsluiting naar Kentalis-infrastructuur (router, 1HE). De opdrachtnemer faciliteert: - Internet-ontsluiting met minimale bandbreedte 100Mb/s download - Rackruimte met gangbare faciliteiten (klimaatbeheersing, toegangsbeveiliging etc.) - Ontsluiting naar het image-proces van opdrachtnemer. De ICT hardware voor de werkplek wordt uitgeleverd zonder bloatware.

Nr.	Eis
42. Eis	In het geval van inschrijving bij het Windows Autopilot-platform dient de opdrachtnemer minimaal per bestelling, maar bij voorkeur per besteld device een zgn. "Group Tag" mee te kunnen geven t.b.v. naadloze differentiatie tussen de bij opdrachtgever in gebruik zijnde profielen. De opdrachtgever levert hiervoor een lijst met in gebruik zijnde Group Tags aan.
43. Eis	Opdrachtnemer levert ICT hardware waarvan de fabrikant een webportal ter beschikking heeft, waar vandaan de klant te allen tijde Windows drivers t/m Windows 11 x 64 kan downloaden geschikt voor geautomatiseerde uitrol via een managementoplossing.
44. Eis	Opdrachtnemer levert ICT hardware waarvan de device-drivers en BIOS-firmware ter beschikking gesteld worden door de Windows Update for Business Deployment Service (gemanaged via InTune), na gecertificeerd te zijn via WHQL.
45. Eis	Opdrachtnemer stelt een command line tool ter beschikking, specifiek voor het aangeboden merk, om BIOS-instellingen van afstand aan te kunnen passen.
46. Eis	Opdrachtnemer voorziet de medewerker van heldere instructies en uitleg over de ingebruikname van de ICT hardware voor de werkplek. Er wordt een digitale handleiding in de vorm van heldere instructies / een snelstartgids en/of instructievideo meegestuurd.
47. Eis	Opdrachtnemer is bekend met de aanwezige ICT hardware voor werkplekken van opdrachtgever (installed base) en garandeert dat hij de huidige ICT hardware voor werkplekken en toekomstige generaties kan leveren die compatibel zijn met de huidige configuratie van opdrachtgever.

Nr.	Eis
48. Eis	Opdrachtnemer borgt tot 1 januari 2027 in afstemming met de huidige partij van opdrachtgever specifiek voor mobiele telefonie dat de mobiele telefoons volledig gebruiksklaar worden meegeleverd met de ICT hardware voor de werkplek. Vanaf 1 januari 2027 zorgt opdrachtnemer dat de dienstverlening die betrekking heeft op het gebruiksklaar maken van de mobiele telefoons (o.a. uitpakken, simkaart plaatsen, abonnement koppelen aan provider, registratie van toestel en abonnement in het CMDB) volledig geïntegreerd is en uitgevoerd wordt door opdrachtnemer. Ten aanzien van de uitgifte van de mobiele telefoons gelden de volgende eisen: - Bij uitgifte van alle toestellen (nieuw en her-inzet) dienen de toestellen te zijn voorzien van een screenprotector, cover (Otterbox) en lader. - Opdrachtnemer draagt zorg voor een veilige wijze van distribueren en blokkeren van SIM- kaarten. Een sim kaart wordt binnen nader te bepalen tijdsslot na ontvangst van de mobiele telefoons door opdrachtnemer geactiveerd. - Opdrachtnemer draagt indien nodig zorg voor een sim wissel indien deze niet meer functioneert of vervangen dient te worden. - De opdrachtgever is in staat om E-SIMS toe te wijzen aan en te installeren op bepaalde (daarvoor geschikte) smartphones. - Bij het vervangen van onderdelen van de mobiele telefoons dient opdrachtnemer hier enkel originele onderdelen behorende bij het merk en type mobiele telefoon voor te gebruiken. - Opdrachtnemer voert CMDB beheer uit zoals omschreven in deze Lijst van eisen. - Opdrachtnemer draagt zorg voor de afvoer van de mobiele telefoons.
49. Eis	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op geautomatiseerde wijze volledige beheer van de persoonsgebonden configuratie-items in de CMDB (thans TOPdesk), inclusief het up-to-date houden van gegevens (o.a. bij in- en uitdiensttreding), het valideren van de status. Dit geldt ook voor de installed base van opdrachtgever, waar in de implementatieperiode afspraken over worden gemaakt. Opdrachtnemer voert minimaal elk kwartaal een controle uit op het volledige CMDB, structurele afwijkingen worden besproken in het tactisch overleg en afwijkingen worden direct aangepast.
50. Eis	Het proces van aanvragen, fiatteren, bestellen en registreren van de ICT hardware voor de werkplek heeft opdrachtnemer zodanig geautomatiseerd dat foutgevoelige handelingen zijn uitgesloten.
51. Eis	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de realisatie en onderhoud van applicatieve koppelvlakken.
52. Eis	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om digitaal een bruikleenovereenkomst af te laten sluiten door medewerkers. Dit proces kan worden geïntegreerd met bestaande processen en systemen (o.a. AFAS) van opdrachtgever.

Nr.	Eis
53. Eis	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het innemen van de ICT hardware voor de werkplek bij bijv. uitdiensttreding inclusief eventuele bijbehorende randapparatuur.
54. Eis	De ICT hardware voor de werkplek is en blijft eigendom van opdrachtgever. Opdrachtnemer voorziet in een oplossing t.b.v. de maximale (her)inzet van ICT hardware voor de werkplek binnen de organisatie van opdrachtgever. In de implementatieperiode wordt de levensduur voor de ICT hardware voor de werkplek vastgelegd. Indien een situatie zich voordoet waardoor de ICT hardware voor de werkplek retour komt, dan neemt opdrachtnemer de ICT hardware voor de werkplek in. - Opdrachtnemer zal de ICT hardware voor de werkplek conform de afgesproken levensduur weer geschikt maken voor hergebruik en uitgeven aan een (nieuwe) medewerker van opdrachtgever. - Opdrachtnemer zal de ICT hardware voor de werkplek die ouder is dan de afgesproken levensduur rechtstreeks uit de operatie halen op basis van proactief life-cycle-management (initiatie & vervanging). Dit geschiedt middels volledige logistieke ontzorging, zonder tussenkomst van de opdrachtgever. Deze ICT hardware voor de werkplek wordt door opdrachtnemer gecertificeerd ontdaan van alle data en instellingen. Opdrachtgever ontvangt hiervan een bewijs. De opdrachtnemer is transparant over het proces van datavernietiging en de methoden die worden gebruikt. Opdrachtnemer kan op verzoek van opdrachtgever rapporten verstrekken die aantonen dat alle gegevens volledig en duurzaam zijn gewist van de ingenomen hardware voor de werkplekken. Opdrachtnemer is transparant over de retourwaarde. De retourwaarde van de hardware is voor opdrachtgever. Opdrachtgever heeft zelf de vrijheid te bepalen waarvoor de restwaarde vervolgens wordt gebruikt/ingezet.
55. Eis	Opdrachtnemer levert een meerjarenplanning ten behoeve van het life cycle management met als doel dat opdrachtgever in staat wordt gesteld om deze in haar jaarlijkse begrotingen per sector/afdeling te verwerken.
56. Eis	Tijdens het retour- en vernietigingsproces worden de hardware voor werkplekken veilig vervoerd en opgeslagen (bijv. via encryptie, beveiligd transport etc.) om te voorkomen dat er een gegevenslek optreedt.
	Garantie, servicelevels en support

Nr.	Eis
57. Eis	De ICT-hardware voor de werkplek (incl. randapparatuur) wordt binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van de aanvraag door de opdrachtgever op de overeengekomen locatie geleverd. <u>Voor bulkleveringen zijn de levertijden opgenomen in de vastgestelde SLA.</u> De volgende levertijden worden gehanteerd door opdrachtnemer, te rekenen vanaf het moment dat de aanvraag voor de ICT hardware voor de werkplek en accessoires uit het kernassortiment door opdrachtnemer is ontvangen. In de situaties: - <u>In dienst treden:</u> binnen maximaal twee werkdagen wordt de ICT hardware voor de werkplek uitgeleverd naar de locatie waar medewerker werkzaam is of het adres van de medewerker van opdrachtgever. De ICT hardware voor de werkplek en accessoires zijn dan gereed om in gebruik te kunnen worden genomen door de medewerker. De ICT hardware voor de werkplek wordt ongeacht het moment van aanvragen niet eerder dan maximaal 5 werkdagen voor de 1^e werkdag van de medewerker geleverd. - <u>Vervanging ten behoeve van proactief life-cycle management:</u> De ICT hardware voor de werkplek die wordt ingenomen vindt tegelijk plaats met het ontvangen van de ICT hardware door de medewerker waardoor er geen werkonderbreking is voor de medewerker. - <u>Vervanging bij niet functioneren:</u> als ICT hardware voor de werkplek niet functioneert, lost opdrachtnemer dit op werkdagen binnen maximaal 24 uur, op de locatie waar medewerker werkzaam is of de thuislocatie van de medewerker, op. Als het probleem niet binnen 24 uur te verhelpen is, dan zorgt opdrachtnemer binnen deze 24 uur voor een (tijdelijke) andere ICT hardware voor de werkplek, waarop alle instellingen en programma's van de medewerker staan geïnstalleerd. De werkonderbreking van de medewerker mag maximaal één werkdag duren. DOA's (Dead on arrival betekent dat de ICT hardware voor de werkplek direct bij uitpakken c.q. in gebruik name niet blijkt te functioneren) vallen te allen tijde onder de geboden garantie. In geval van DOA neemt opdrachtnemer direct na in gebruik name door opdrachtgever, de betreffende hardware retour en levert opdrachtnemer binnen 24 uur (op werkdagen) een nieuw exemplaar van de bestelde ICT hardware. <u>De acceptatie termijn van een DOA betreft 15 dagen vanaf het moment dat het artikel is geleverd aan opdrachtgever.</u> In alle situaties zorgt opdrachtnemer voor gebruiksklare ICT hardware voor de werkplek en accessoires en de digitale instructies.

Nr.	Eis
58. Eis	De levertijd van de gewenste hardware, die geen onderdeel van het kernassortiment vormt (zijnde "specials") wordt individueel vastgesteld. Opdrachtnemer spant zich maximaal in om levertijden zo kort mogelijk te houden. Indien de levertijd naar het oordeel van de opdrachtgever te lang is heeft opdrachtgever de mogelijkheid de specials bij een andere partij dan opdrachtnemer af te nemen.
59. Eis	Medewerkers van opdrachtgever dient te kunnen beschikken over een gebruiksklare leenlaptop die op elke (thuis) locatie gebruikt kan worden. Opdrachtgever wenst hiervoor een noodvoorraad van laptops op nader te bepalen locaties waarbij rekening wordt gehouden met een reistijd van maximaal 1 uur. De opdrachtnemer beheert de noodvoorraad. Maatwerkafspraken met locaties dienen mogelijk te zijn.
60. Eis	Opdrachtnemer is in staat om bij spoed de hardware voor de werkplek uit het kernassortiment op werkdagen binnen 12 uur te kunnen leveren. Indien het tijdstip van levering dat volgt uit de genoemde 12-uurstermijn valt buiten de gebruikelijke kantooruren, zal levering plaatsvinden op het eerstvolgende tijdstip binnen de kantooruren. Opdrachtnemer is in staat een back-up scenario in te richten voor bedrijf kritische processen. Een bedrijf kritisch proces is een proces dat deel uitmaakt van het primaire proces, bijv. het lesgeven (primair proces van onderwijs) of leveren van zorg (primair proces bij zorg) dat niet kan worden gecontinueerd.
61. Eis	Tijdens de fabrieksgarantie periode betaalt opdrachtgever géén kosten voor het vervangen of repareren van de ICT hardware voor de werkplek. <u>Dit geldt voor defecten die passen binnen de garantievoorwaarden van de fabrikant.</u> Dit geldt ook voor lopende garantie op de installed base van opdrachtgever. Opdrachtgever controleert of het defect valt binnen de fabrieksgarantie en draagt zorg voor het afhandelen van het garantieproces richting de fabrikant.
62. Eis	Opdrachtnemer en opdrachtgever maken in de implementatieperiode afspraken over de wijze waarop beoordeeld wordt of reparatie of vervanging het meest gunstig is voor opdrachtnemer bij een defect. Uitgangspunt hierin is zo laag mogelijke TCO voor opdrachtgever en opdrachtnemer.
63. Eis	Opdrachtnemer dient te kunnen borgen in het proces dat ontvangst bevestigd kan worden al dan niet met persoonsidentificatie. In de implementatieperiode worden hier nadere afspraken over gemaakt.
	Voorraad
64. Eis	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om ICT hardware voor werkplekken in het gewenste aantal van opdrachtgever op voorraad te houden voor opdrachtgever.
65. Eis	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om hardware (ook specials) op voorraad te houden om daarmee te borgen dat bedrijf kritische processen gecontinueerd kunnen worden.
	Implementatie

Nr.	Eis
66. Eis	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de succesvolle implementatie van de dienstverlening zoals omschreven in zijn inschrijving en de lijst van eisen (deze bijlage). Na gunning (in de verificatiefase) vindt een vooronderzoek fase plaats waarin het concept implementatieplan dat onderdeel uitmaakte van de inschrijving in detail wordt uitgewerkt en toegespitst op Kentalis. Het implementatieplan wordt door Kentalis goedgekeurd. Goedgekeurde implementatieplan omvat ten minste: • Een beschrijving van alle werkprocessen waar opdrachtnemer en opdrachtgever samen betrokken zijn voor de uitvoering van de gevraagde dienstverlening. Rollen en verantwoordelijkheden van beide partijen zijn hierin eenduidig vastgelegd. • De inspanning die nodig is om de registratie en het beheer (o.a. in het CMDDB) van de installed base op het gewenste niveau te krijgen. • Eventuele migratie van de huidige opdrachtnemer van opdrachtgever naar de nieuwe partij. • Een detailbeschrijving van de koppelingen met de applicaties en inzicht in de wijze waarop deze gerealiseerd worden. • Inzicht in welke activiteiten beide partijen nog moeten uitvoeren om tot een geslaagde implementatie over te gaan • Communicatie/instructies richting eindgebruikers • Voorlopige vaststelling van KPI's. • Tijdslijnen.
67. Eis	Opdrachtgever en opdrachtnemer komen tijdens de implementatieperiode gezamenlijk overeen hoeveel ICT hardware voor de werkplekken in beheer worden genomen door opdrachtnemer, en welke devices buiten scope van de dienstverlening vallen.
68. Eis	Opdrachtnemer absorbeert de huidige installed base in zijn/haar dienstverlening.
	Duurzaamheid
69. Eis	ICT hardware voor werkplekken worden op een milieuvriendelijke manier afgevoerd.
70. Eis	Opdrachtnemer is in staat ICT hardware voor de werkplek te leveren en zijn dienstverlening zodanig in te richten dat die voldoen aan de criteria ambitieniveau 'Basis' van de MVI criteria tool van de Rijksoverheid ten aanzien van energie-efficiëntie, beheer van hardware, materiaalgebruik, levensduur, vervoer en verpakkingen.
71. Eis	Opdrachtnemer zal zich maximaal inspannen om het aantal verpakkingen zoveel mogelijk te reduceren. Ook zal Opdrachtnemer zoveel mogelijk milieuvriendelijke grondstoffen hiervoor gebruiken en oude verpakkingen zoveel mogelijk mee retour nemen.

Nr.	Eis
72. Eis	Partijen treden jaarlijks met elkaar in overleg om gezamenlijke doelstellingen op te stellen voor de verbetering van de duurzaamheid. Dit vanuit het oogpunt dat er een gemeenschappelijk belang is om hier een substantiële bijdrage aan te leveren.
	Facturatie
73. Eis	De kosten van de dienstverlening zijn voorspelbaar en direct gekoppeld (toerekenbaar) aan de vraag.
74. Eis	Facturering en betaling geschiedt conform de Inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever. Facturatie vindt achteraf plaats na voltooiing van de levering.
75. Eis	Opdrachtnemer biedt een facturatiemodel dat opdrachtgever de mogelijkheid biedt de apparatuur en dienstverlening naar werkelijk verbruik in rekening te brengen aan de gebruikende kostenplaats.

Nr.	Eis
76. Eis	Opdrachtnemer factureert de juiste tenaamstelling en entiteit van opdrachtgever. De tenaamstelling van de entiteit dient op de factuur en bij de aanlevering van de factuur per mail, in de mail zelf te staan. De factuur dient het volgende factuuradres te bevatten (voor alle tenaamstellingen gelijk): T.a.v. de crediteurenadministratie Postbus 115 5270 AC Sint-Michielsgestel De factuur wordt per inkooporder in een afzonderlijk document verstuurd naar het emailadres credadm@kentalis.nl en elke factuur bevat minimaal de vereiste gegevens: - Kostenplaatsnummer - Kostendrager - Projectnummer - Het contractnummer - Het inkoopordernummer (BN-nummer) - De naam van de persoon die de opdracht heeft geplaatst - Opmerking/referentie over de order - Omschrijving product(en)/dienst(en) - Aantal geleverde product(en)/dienst(en) - Prijs excl. btw - Prijs incl. btw - Btw bedrag - Btw code Facturen zonder de vereiste gegevens kunnen niet worden verwerkt en zullen worden afgekeurd. Opdrachtnemer dient geen intern / eigen ordernummer op de factuur te vermelden. De Opdrachtnemer stuurt per inkooporder een afzonderlijke factuur in het bestandstype PDF/TIFF en XML (UBL). Opdrachtnemer volgt gedurende de looptijd van de overeenkomst de vigerende declaratiestandaarden van opdrachtgever. Thans betreft dit UBL facturen vanaf versie 2.1.
77. Eis	Het facturatieproces van opdrachtgever is en wordt zoveel mogelijk geautomatiseerd. Opdrachtnemer levert facturen zodanig aan dat opdrachtgever in staat wordt gesteld facturatie zo efficiënt en geautomatiseerd mogelijk uit te voeren. Indien dit naar oordeel van opdrachtgever niet plaatsvindt kan zij de meerkosten voor handmatige afhandeling doorbelasten aan opdrachtgever.
	Informatiebeveiliging en privacy

Nr.	Eis
78. Eis	De Opdrachtnemer dient te beschikken over een 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) van elke in te zetten werknemer bij opdrachtgever op locatie. Deze verklaring mag niet ouder zijn dan 6 maanden en dient bij de start van overeenkomst van alle medewerkers beschikbaar te zijn en passend te zijn bij het doel van de werkzaamheden van de medewerker. De eisen ten aanzien van een VOG zijn ook van toepassing op eventuele interim medewerkers.
79. Eis	Opdrachtnemer voldoet aan de huidige wet- en regelgeving Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aan de algemene geldende wet- en regelgeving op Security/Privacy vlak; het te ondertekenen verwerkersovereenkomst zal conform de nieuwste Privacy Convenant zijn (lees: model verwerkersovereenkomst BOZ). Deze verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten.
80. Eis	Opdrachtnemer verwerkt gegevens van Opdrachtgever ten alle tijde binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
81. Eis	Opdrachtnemer stemt ermee in dat opdrachtgever het recht heeft om (de naleving van) de verantwoordelijkheden te auditen of door een zelf te benoemen derde partij te laten auditen.
82. Eis	Opdrachtnemer en opdrachtgever komen afspraken overeen ten aanzien van dataretentie (vernietiging en/of overdracht) in algemene zin tijdens de looptijd van het contract en bij aflopen van het contract. Bij de afvoer van datadragers zijn de gegevens hierop duurzaam gewist.
83. Eis	Opdrachtnemer maakt kenbaar in hoeverre deze gebruik maakt van onderaannemer(s) voor het leveren van diensten aan opdrachtgever, en verstrekt openlijk details over deze onderaannemer(s) en de aard van het uitbestede werk. Bovendien specificeert opdrachtnemer of en hoe onderaannemer toegang zou hebben tot informatie, die door opdrachtgever is verstrekt.
84. Eis	Opdrachtnemer neemt passende technische en organisatorische maatregelen conform artikel 32 of de daarop volgende bepaling van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) om persoonsgegevens te beveiligen.
85. Eis	Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan de zorgplicht zoals bedoeld in de NIS2-richtlijn / Cbw, waaronder het uitvoeren van een risicobeoordeling en het treffen van passende technische en organisatorische maatregelen.
86. Eis	Opdrachtnemer meldt beveiligingsincidenten en datalekken <u>die betrekking hebben op data die toebehoort aan Opdrachtgever</u> , onverwijld aan Opdrachtgever, uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking, conform de AVG en eventuele aanvullende eisen uit de NIS2-richtlijn / Cbw.
87. Eis	De oplossing van opdrachtnemer is aantoonbaar in overeenstemming met de Kentalis Enterprise Architectuurprincipes.
88. Eis	De aangeboden oplossing sluit aan op de bestaande Identity & Access Management (IAM)-oplossing van Opdrachtgever, zoals beschreven in de bijlage. Dit waarborgt een veilige en beheersbare toegang tot systemen en gegevens.

Nr.	Eis
89. Eis	Opdrachtnemer treft maatregelen om de integriteit van gegevens te waarborgen, waaronder logging van wijzigingen, controlemechanismen en herstelprocedures bij datacorruptie.
90. Eis	Opdrachtnemer past het principe van 'least privilege' toe en implementeert toegangscontrole op basis van rollen. Gegevens worden versleuteld opgeslagen en verzonden volgens actuele cryptografische standaarden.