

Nr.	Onderwerp	Omschrijving	Eis
1	Algemeen	Oprachtnemer vergewist zich van het doel waarvoor Aqualysis de producten en bijbehorende diensten verwerft en conformeert zich eraan dat hij als expert de leveringen en diensten op dusdanige wijze verricht dat ten tijde van de levering en gedurende de onderhoudstermijn sprake is van fit for purpose.	Geëist
2	Algemeen	De Inschrijver verklaart en garandeert dat het te leveren systeem, inclusief alle toebehoren, fabrieksnieuw is (niet refurbished of eerder gebruikt), beschikbaar is op de Nederlandse markt, geen prototype betreft, en bestaat uit de meest recente beschikbare versie van de bijbehorende hardware en software.	Geëist
3	Algemeen	De Inschrijver verklaart en garandeert dat het volledige systeem, zoals gespecificeerd in de aanbestedingsdocumenten, zal worden geleverd en operationeel zal zijn binnen het vastgestelde maximale budget van zoals gesteld in de aanbestedingsleidraad. Deze garantie omvat alle kosten met betrekking tot levering, installatie, configuratie, testen, oplevering, en eventuele bijkomende diensten zoals omschreven in de opdracht.	Geëist
4	Algemeen	De Inschrijver verklaart en garandeert dat de totale som van training (incl. documentatie) en bibliotheek niet groter is het maximale budget wat is vastgesteld in de aanbestedingsleidraad.	Geëist
5	Algemeen	Het aangeboden systeem voldoet aantoonbaar aan de eisen van de NEN 1010-norm met betrekking tot de elektrische installatie en stroomaansluiting.	Geëist
6	Algemeen	De Inschrijver dient bij inschrijving duidelijk aan te geven welke eisen worden gesteld aan de ruimte waarin het systeem geïnstalleerd zal worden. Dit omvat alle noodzakelijke voorzieningen op de beoogde locatie die vereist zijn voor een correcte installatie en werking van het aangeboden systeem, zoals aansluitingen voor elektriciteit, gassen, water, afvoer, ventilatie, en overige technische infrastructuur. Tevens dient de opdrachtnemer de benodigde transportmaten te specificeren, waaronder de minimale afmetingen van gangen, deuren, en andere doorgangen waarlangs het systeem vervoerd moet worden. Het systeem dient door een deurkozijn te passen van 110 cm (breed) x 230 cm (hoog). De opdrachtnemer voegt hiertoe een overzichtelijke en volledige lijst van deze ruimtelijke en technische eisen toe aan de inschrijving.	Geëist
7	Algemeen	Bij inschrijving dient de Inschrijver een specificatiesheet van het aangeboden instrument te overleggen. Deze specificatiesheet bevat ten minste gedetailleerde informatie over de volgende kenmerken: gevoeligheid in zowel positieve als negatieve modus, resolutie, massaanauwkeurigheid, acquisitiesnelheid in MS en MS/MS, het massabereik in MS en MS/MS, en het dynamisch bereik.	Geëist
8	Algemeen	Het instrument dat de inschrijver aanbiedt is geschikt voor screening op verontreinigingen in watermonsters, waaronder bestrijdingsmiddelen en medicijnresten. De inschrijver kan hiervan op verzoek aantoonbare documentatie overleggen	Geëist
9	Algemeen	De Inschrijver is verplicht een applicatietest uit te voeren. Hiervoor stelt de opdrachtgever een reeks monsters en standaarden ter beschikking. De applicatietest dient te worden uitgevoerd conform het analysewerkplan dat door Aqualysis wordt verstrekt en binnen de daarvoor gestelde termijn. De resultaten van de applicatietest moeten uiterlijk vóór de sluitingsdatum van de inschrijving door de opdrachtgever zijn ontvangen.	Geëist
10	Algemeen	Alle communicatie vindt plaats in het Nederlands. Voor specialistische of technische onderwerpen mag communicatie in het Engels plaatsvinden.	Geëist
11	Algemeen	De Oprachtnemer draagt de eindverantwoordelijkheid voor het volledige systeem, inclusief alle bijbehorende componenten, installatie, en correcte werking conform de aanbestedingsdocumenten.	Geëist
12	Algemeen	Betaling vindt plaats nadat het systeem door Aqualysis formeel is geaccepteerd conform de in de aanbestedingsdocumenten vastgelegde voorwaarden.	Geëist

	<p>Ter validatie van het geleverde systeem is een formele acceptatietest vereist. Deze test heeft als doel aan te tonen dat het instrument voldoet aan de technische en prestatiekenmerken zoals gespecificeerd in de bij inschrijving ingediende specificatiesheet (eis 7). Tijdens de acceptatietest worden ten minste de volgende technische en prestatieparameters geverifieerd: gevoeligheid, resolutie, massanaauwkeurigheid, acquisitiesnelheid, en massabereik.</p> <p>Indien van toepassing worden deze parameters beoordeeld in zowel MS- als MS/MS-modus, en in zowel positieve als negatieve ionisatiemodus.</p> <p>Alle voor de acceptatietest benodigde materialen, waaronder referentiestoffen en verbruiksmaterialen, worden door de Opdrachtnemer kosteloos ter beschikking gesteld. De acceptatietest wordt uitgevoerd door de Opdrachtnemer, in aanwezigheid van een vertegenwoordiger van Opdrachtgever.</p>	
13 Algemeen		Geëist
14 Technische specificaties	Het aangeboden hoge-resolutie massaspectrometrie (HRMS)-systeem dient van het type Q-TOF (Quadrupole Time-of-Flight) of Q-Orbitrap te zijn.	Geëist
15 Technische specificaties	Het HRMS systeem krijgt vacuüm door een olievrije vacuümpomp. Indien de vacuümpomp een geluidsniveau produceert ≥ 65 dB dient deze pomp inclusief geluidswerende behuizing te worden geleverd.	Geëist
16 Technische specificaties	Het HRMS systeem bevat een electrospray ionisatie (ESI) ionenbron.	Geëist
17 Technische specificaties	Het aangeboden HRMS systeem dient te zijn uitgerust met een ESI ionenbron die beschikt over een nebulizer. De bron moet verwarmbaar zijn, bijvoorbeeld via een heated nebulizer of heaters, met een instelbare temperatuur tot minimaal 500°C .	Geëist
18 Technische specificaties	Het HRMS systeem (via de ESI ionenbron) is compatibel met een LC (liquid chromatography) eluens flowrate van $1\ \mu\text{L}/\text{min}$ tot $1\ \text{mL}/\text{min}$.	Geëist
19 Technische specificaties	Het HRMS systeem is een benchtop model.	Geëist
20 Technische specificaties	Het HRMS systeem heeft een hoogte van maximaal $200\ \text{cm}$ en een tafelopervlak van maximaal $88\ \text{cm} \times 180\ \text{cm}$. Indien het systeem (inclusief benodigde vrije ruimte boven het systeem) hoger is dan $200\ \text{cm}$, dient er een bijpassende tafel meegeleverd te worden. De totale benodigde hoogte (tafel + systeem + vrije ruimte) mag in dit geval niet hoger zijn dan $290\ \text{cm}$.	Geëist
21 Technische specificaties	Het HRMS systeem heeft een resolutie van ≥ 30.000 FWHM bij $m/z\ 200$.	Geëist
22 Technische specificaties	Het HRMS systeem heeft een MS massabereik van tenminste $m/z\ 100-1000$.	Geëist
23 Technische specificaties	Het HRMS systeem heeft een MS/MS massabereik van tenminste $m/z\ 50-1000$.	Geëist
24 Technische specificaties	Het HRMS systeem kan analyseren via MS (MS1), MRM-type analyse (Multiple Reaction Monitoring), DDA (Data Dependent Acquisition), en DIA (Data Independent Acquisition) modus.	Geëist
25 Technische specificaties	Het HRMS systeem heeft een acquisitierate van tenminste $20\ \text{Hz}$ in MS mode.	Geëist
26 Technische specificaties	Het HRMS systeem heeft een acquisitierate van tenminste $40\ \text{Hz}$ in MS/MS mode.	Geëist
27 Technische specificaties	Het HRMS systeem heeft een mass accuracy (extern gecalibreerd) van $\leq 2\ \text{ppm}$.	Geëist
28 Technische specificaties	Het HRMS systeem heeft een mass accuracy (intern gecalibreerd) van $\leq 1\ \text{ppm}$.	Geëist
29 Technische specificaties	Het HRMS systeem heeft een in-specta dynamisch bereik van ≥ 4 orden.	Geëist
30 Technische specificaties	Het HRMS-systeem is volledig compatibel met een Waters Acquity Premier UPLC (Ultra-Performance Liquid Chromatography) ten behoeve van UPLC-HRMS analyses.	Geëist
31 Technische specificaties	Het HRMS systeem bevat een schakelkraan om ongewenste vloeistofstromen naar een afvalvat te sturen.	Geëist
32 Technische specificaties	Het HRMS systeem is tenminste compatibel met de volgende solventen (LC-MS grade): water, methanol, isopropanol, en acetonitril.	Geëist
33 Technische specificaties	Het HRMS systeem is tenminste compatibel met de volgende buffer additieven ($\leq 100\ \text{mM}$, LC-MS grade): ammonium formaat en ammonium acetaat.	Geëist
34 Technische specificaties	Het HRMS systeem is tenminste compatibel met de volgende zuren en basen (solvent additieven, $\leq 0.5\%$, pH 1-12,5, LC-MS grade): mierenzuur, azijnzuur, en ammonium hydroxide.	Geëist
35 Technische specificaties	Het HRMS systeem haalt de specificaties bij een (stabiele) omgevingstemperatuur tussen de 17 en 27°C .	Geëist

36 Hard- en software	<p>De Opdrachtnemer levert een PC voor de aansturing van het systeem, voorzien van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hardware die minimaal voldoet aan de aanbevolen specificaties voor de te leveren software. • Besturingssysteem: Windows 11, 64-bits, Nederlandstalig of Engelstalig. • Software en licenties: Inclusief alle benodigde licenties en software voor aansturing en elementaire data-processing. • Drivers: Drivers voor de aansturing van een Waters Acquity Premier UPLC-systeem. Deze drivers moeten geïntegreerd zijn in, en compatibel met, de software voor aansturing van het HRMS-systeem. • Netwerkvoorzieningen: Netwerkpoorten geschikt voor aansluiting van een UPLC-systeem, het HRMS-systeem en een UTP-verbinding voor koppeling met het Aqualysis-netwerk. • Opslag: Ten minste twee SSD-schijven van minimaal 2 TB per schijf, geconfigureerd in RAID 1. • Beeldschermvoorzieningen: Mogelijkheid tot aansluiting van twee monitoren via HDMI of DisplayPort. • Randapparatuur: Een QWERTY-toetsenbord en muis. • Monitor: Een monitor met geschikte resolutie en aansluitingen passend bij het aangeboden systeem. 	Geëist
37 Hard- en software	<p>De Opdrachtnemer draagt zorg voor het leveren van alle benodigde software en licenties die noodzakelijk zijn voor het volledig operationeel gebruik van de aangeboden apparatuur, zonder bijkomende kosten, gedurende de volledige technische levensduur van de apparatuur (minimaal 8 jaar na gebruiksklare oplevering).</p>	Geëist
38 Hard- en software	<p>De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat de aansturings-PC correct functioneert binnen het beveiligde netwerk van Aqualysis. Dit omvat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geen vereiste administratorrechten: De software en/of applicatie dient te kunnen functioneren zonder dat administratorrechten noodzakelijk zijn. • Specificatie antivirusuitsluitingen: Voor een betrouwbare werking van de aansturing en data-acquisitie dient de Opdrachtnemer duidelijk te specificeren welke mappen, bestanden, en processen moeten worden uitgesloten van realtime scanning door antivirussoftware. • Beperkte internettoegang: Standaard is de aansturings-PC binnen het netwerk van Aqualysis geblokkeerd voor internettoegang, conform de geldende beveiligingsrichtlijnen. <p>Indien internettoegang noodzakelijk is voor het functioneren van de software (bijvoorbeeld voor remote support, toegang tot externe bibliotheken, updates, of licentievalidatie), dient de Opdrachtnemer een gespecificeerd overzicht aan te leveren van de benodigde domeinen, IP-adressen, of URL's. Deze worden door Aqualysis beoordeeld en, indien goedgekeurd, opgenomen in een whitelist zodat gecontroleerde toegang mogelijk wordt gemaakt zonder afbreuk te doen aan de netwerkbeveiliging.</p>	Geëist

Aqualysis levert een processing-PC. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het volgende:

- **Softwarelevering:** Het leveren van software voor kwantitatieve en suspect-screening data processing, inclusief een geldige softwarelicentie.
- **Installatie-instructies:** Het verstrekken van duidelijke en volledige installatie-instructies voor de software.
- **Compatibiliteit:** De software moet compatibel zijn met Windows 11, 64-bits, Nederlandstalig of Engelstalig.
- **Geen vereiste administratorrechten:** De software dient te kunnen functioneren zonder dat administratorrechten noodzakelijk zijn.
- **Bibliotheek:** Het leveren van een bibliotheek welke componenten inclusief fragmenten bevat, volledig compatibel met de geleverde software. De bibliotheek dient door de Opdrachtgever uitbreidbaar te zijn met eigen componenten. De bibliotheek bevat minimaal de volgende productgroepen:
 - Bestrijdingsmiddelen
 - Geneesmiddelen(resten)
 - Forensische stoffen
 - Antibiotica
 - Industriële componenten zoals PFAS

39	Hard- en software		Geëist
40	Hard- en software	De Opdrachtnemer levert alle installatiesoftware aan in een geschikt formaat. Dit kan zowel via een fysiek medium (bijvoorbeeld USB-stick) als via een beveiligde digitale levering (bijvoorbeeld via een versleutelde downloadlink of een beveiligd portaal).	Geëist
41	Hard- en software	Gedurende de basisgarantieperiode (eis 53) heeft de Opdrachtgever zonder aanvullende kosten recht op levering en installatie van de meest actuele beschikbare versie van de systeemsoftware inclusief licenties, van toepassing op zowel de aansturingsoftware voor de aansturing-PC als op de software voor kwantitatieve en suspect-screening data processing op de processing-PC. Deze software en bijbehorende licenties dienen gedurende de volledige technische levensduur van het HRMS-systeem (8 jaar vanaf gebruiksklare oplevering) beschikbaar en bruikbaar te blijven, zodat de continuïteit van het systeem gewaarborgd is.	Geëist
42	Hard- en software	Indien het HRMS-instrument niet is voorzien van een geïntegreerde power conditioner, dient de Opdrachtnemer een bijpassende power conditioner mee te leveren. Deze power conditioner moet minimaal beschikken over overspanningsbeveiliging, spanningsstabilisatie, en een netspanningsfilter.	Geëist
43	Gebruiksklare oplevering	De levering vindt plaats onder de voorwaarden van Incoterm DDP (Delivery Duty Paid), waarbij alle kosten en verantwoordelijkheden tot aan de overeengekomen locatie voor rekening van de Opdrachtnemer komen.	Geëist
44	Gebruiksklare oplevering	Na definitieve gunning wordt het systeem binnen 6 weken geleverd.	Geëist
45	Gebruiksklare oplevering	Vervolgens is het HRMS-systeem 4 weken na levering volledig geïnstalleerd en is door de Opdrachtnemer de acceptatietest (eis 13) uitgevoerd.	Geëist
46	Gebruiksklare oplevering	Het HRMS-systeem is 5 weken na levering gebruiksklaar opgeleverd.	Geëist
47	Gebruiksklare oplevering	Het volledige systeem dient gebruiksklaar te worden opgeleverd in een door de Opdrachtgever aangewezen ruimte. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van alle benodigde handelingen en leveringen om tot een gebruiksklare oplevering te komen. Het systeem moet als geheel conform de gespecificeerde eisen functioneren in een nader te bepalen ruimte binnen het laboratorium van Aqualysis, gevestigd aan Loggersweg 6, 8042 PG Zwolle, Nederland.	Geëist
48	Gebruiksklare oplevering	Indien blijkt dat het systeem niet voldoet aan eis 13 (acceptatietest) dan wel een gebrek vertoont, moet Opdrachtnemer het systeem dusdanig aanpassen dat het systeem wel aan de eis(en) voldoet, dan wel het gebrek is hersteld, zodat binnen de overeengekomen termijn voor gebruiksklare oplevering een nieuwe test kan worden uitgevoerd. Aan aanpassingen zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.	Geëist
49	Gebruiksklare oplevering	Het volledige systeem en de werking ervan zijn duidelijk gedocumenteerd. Er zijn volledige specificaties beschikbaar van zowel de apparatuur als de afzonderlijke componenten die nodig zijn voor de installatie. Alle relevante documentatie wordt bij oplevering aan de Opdrachtgever verstrekt, in het Nederlands of Engels.	Geëist

50 Gebruiksklare oplevering	Opdrachtnemer is verplicht een gebruikershandleiding te leveren, in het Nederlands of Engels. Deze handleiding dient duidelijke en volledige informatie te bevatten over het gebruik van zowel de software als de hardware van het systeem. Daarnaast moet de handleiding voldoende instructies bieden om eerstelijnsonderhoud zelfstandig te kunnen uitvoeren. De gebruikershandleiding wordt ten minste in digitale vorm aan de Opdrachtgever verstrekt. Bij wijzigingen aan de hardware of software van het systeem dient Opdrachtnemer kosteloos een bijgewerkte versie van de handleiding te leveren.	Geëist
51 Gebruiksklare oplevering	Opdrachtnemer draagt zorg voor het trainen van drie medewerkers van Opdrachtgever die met de geleverde apparatuur zullen werken. Deze training omvat zowel theoretische als praktische instructie, zodat de medewerkers over voldoende kennis en vaardigheden beschikken om het instrument zelfstandig te bedienen, (massa)kalibraties uit te voeren, en methoden te ontwikkelen en toe te passen. De training dient plaats te vinden op locatie bij Opdrachtgever en wordt verzorgd in de Nederlandse of Engelse taal.	Geëist
52 Gebruiksklare oplevering	De leverancier verleent ondersteuning bij zowel de ontwikkeling als de optimalisatie van de analysemethoden op het nieuwe systeem, zodat een efficiënte en betrouwbare implementatie wordt gewaarborgd.	Geëist
53 Garantie	Op het volledige systeem, inclusief alle componenten, geldt een basisgarantieperiode van minimaal één jaar, ingaande na formele acceptatie van de gebruiksklare oplevering. Gedurende deze garantieperiode worden eventuele gebreken kosteloos door de Opdrachtnemer hersteld binnen drie werkdagen na melding door de Opdrachtgever.	Geëist
54 Garantie	Indien tijdens de basisgarantieperiode onderdelen vervangen moeten worden, geldt voor deze vervangende onderdelen een nieuwe garantieperiode van één jaar, ingaande op de datum van vervanging.	Geëist
55 Garantie	De opdrachtnemer garandeert gedurende een periode van minimaal tien jaar na formele acceptatie van de gebruiksklare oplevering de beschikbaarheid van alle noodzakelijke vervangende onderdelen, zodat het systeem ononderbroken en conform de gespecificeerde eisen kan blijven functioneren. Gedurende de eerste acht jaar wordt beschikbaarheid van nieuwe onderdelen gegarandeerd; in de laatste twee jaar mogen onderdelen ook refurbished zijn, mits deze voldoen aan dezelfde kwaliteits- en functionele eisen als nieuwe onderdelen.	Geëist
56 Service en onderhoud	Gedurende de basisgarantieperiode (eis 53) voert de Opdrachtnemer minimaal eenmaal per jaar kosteloos preventief onderhoud uit aan het systeem. Na deze onderhoudsbeurt dient het systeem te voldoen aan de specificaties zoals vastgelegd in de ingediende instrument-specificatiesheet (eis 7).	Geëist
57 Service en onderhoud	Na de basisgarantieperiode dient de mogelijkheid te bestaan om een onderhoudscontract af te sluiten, conform de specificaties zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten, waaronder dit Programma van Eisen.	Geëist
58 Service en onderhoud	Na afloop van de basisgarantieperiode van één (1) jaar wordt er minimaal drie (3) jaar full-service onderhoud afgenomen. Na afloop van deze periode heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om vier (4) maal te verlengen met één (1) jaar. Binnen deze aanbieding wordt de Opdrachtgever de keuze geboden tussen: <ul style="list-style-type: none"> • Een PM-contract (Preventief Onderhoud), of • Een Full-servicecontract. De kosten van het onderhoudscontract worden gespecificeerd in de offerte en dienen te worden voldaan in jaarlijkse termijnen, gespecificeerd in het Prijzenblad. De jaarlijkse kosten zijn als volgt gemaximeerd: <ul style="list-style-type: none"> • Voor een PM-contract: maximaal €12.000 exclusief btw per jaar; • Voor een Full-servicecontract: maximaal €43.300 exclusief btw per jaar. Opdrachtgever heeft de intentie voor zeven (7) jaar onderhoud af te nemen. Opdrachtnemer garandeert gedurende deze zeven jaar het gevraagde onderhoud te kunnen leveren.	Geëist
59 Service en onderhoud	Voor alle vormen van onderhoud geldt als uitgangspunt dat het systeem gedurende de volledige onderhoudsperiode blijft voldoen aan de eisen zoals vastgelegd in het bestek van de Opdrachtgever en de inschrijving van de Opdrachtnemer.	Geëist

60 Service en onderhoud	Opdrachtnemer garandeert gedurende een periode van ten minste tien jaar na formele acceptatie van gebruiksklare oplevering de beschikbaarheid van support, waaronder preventief en correctief onderhoud, alsmede de levering van alle noodzakelijke vervangende onderdelen om het systeem conform de overeengekomen specificaties operationeel te houden.	Geëist
61 Service en onderhoud	<p>Het preventief onderhoudscontract omvat ten minste de volgende werkzaamheden: vervanging van gebruiksonderdelen, reiniging van het systeem, inspectie van het systeem, alsmede het testen van de systeemfunctionaliteit, waaronder volledige kalibratie.</p> <p>Alle hiervoor benodigde arbeid, reistijd, en onderdelen zijn inbegrepen in het onderhoudscontract.</p> <p>Correctief onderhoud bij storingen dient binnen drie werkdagen na melding door de Opdrachtgever te worden opgepakt, hetzij via telefonisch overleg, hetzij door een bezoek op locatie, afhankelijk van de aard van de storing.</p>	Geëist
62 Service en onderhoud	<p>Het full-service onderhoudscontract omvat preventief en correctief onderhoud van het volledige systeem, inclusief software-upgrades voor zowel de acquisitie-PC als de processing-PC. De werkzaamheden zijn gericht op het waarborgen van een continue, betrouwbare werking van het systeem conform de eisen uit het bestek van de Opdrachtgever en de inschrijving van de Opdrachtnemer.</p> <p>Het contract omvat ten minste de volgende werkzaamheden:</p> <p>Jaarlijks preventief onderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vervanging van gebruiksonderdelen. • Reiniging van het systeem. • Inspectie van het systeem. • Functionele tests, waaronder volledige kalibratie. <p>Correctief onderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnose en herstel van storingen. • Vervanging van defecte onderdelen, inclusief slijtageonderdelen zoals turbopompen en detectoren. <p>Jaarlijks software-upgrades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levering en installatie van de meest actuele, door de fabrikant vrijgegeven softwareversies inclusief benodigde licenties. • Dit betreft zowel de aansturingsoftware voor de aansturing-PC als de software voor kwantitatieve en suspect-screening data processing op de processing-PC. <p>Alle benodigde arbeid, reistijd, onderdelen voor zowel preventief als correctief onderhoud, softwareversies en licenties zijn inbegrepen in het contract.</p> <p>Storingen dienen binnen twee werkdagen na melding door de Opdrachtgever te worden opgepakt, hetzij via telefonisch overleg, hetzij door een bezoek op locatie, afhankelijk van de aard van de storing. De richtlijn voor hersteltijd bedraagt drie werkdagen na melding. In uitzonderlijke gevallen geldt een maximale hersteltijd van zeven werkdagen, tenzij anders overeengekomen met de Opdrachtgever.</p>	Geëist

63 Service en onderhoud	<p>Opdrachtnemer garandeert vanaf moment van aanvang van de Overeenkomst en tot en met de laatste dag waarop de laatste onderhoudsovereenkomst afloopt een service/helpdesk voor medewerkers van Opdrachtgever beschikbaar te hebben (operationeel niveau) waarbij geldt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Binnen de service/helpdesk minimaal een aanspreekpunt aanwezig is op werkdagen gedurende kantooruren (09.00-17.00 uur), telefonisch dan wel via een online portal; • Adequate back-up beschikbaar is; • De service/helpdesk goed op de hoogte is van de doelstelling en globale inhoud van de Overeenkomst ten behoeve van de dienstverlening aan Opdrachtgever; • Er gecommuniceerd wordt in de Nederlandse of Engelse taal (schriftelijk en mondeling); • Een officiële klachtenprocedure is ingericht; • In geval van een (klachten)melding of storing/gebrek binnen 24 uur na ontvangst van de melding een plan van aanpak wordt besproken met Opdrachtgever. 	Geëist
64 Service en onderhoud	<p>Storingen worden, zodra deze worden geconstateerd, door de Opdrachtgever telefonisch of per e-mail gemeld aan een centraal meldpunt dat door de Opdrachtnemer is aangewezen. Dit meldpunt dient gedurende de reguliere openingstijden bereikbaar te zijn en adequaat te reageren op meldingen.</p>	Geëist
65 Service en onderhoud	<p>Opdrachtnemer garandeert vanaf de aanvang van de Overeenkomst te beschikken over ten minste twee adequaat opgeleide en toegeruste monteurs, die binnen drie werkdagen na melding op locatie bij de Opdrachtgever inzetbaar zijn voor onderhouds- of herstelwerkzaamheden. De monteurs dienen de werkzaamheden zelfstandig en deskundig te kunnen uitvoeren en communiceren in het Nederlands en/of Engels.</p>	Geëist
66 Service en onderhoud	<p>Preventief onderhoud wordt gepland in overleg met de Opdrachtgever, waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de operationele beschikbaarheid van het systeem en de voorkeuren van de Opdrachtgever ten aanzien van tijdstip.</p>	Geëist
67 Service en onderhoud	<p>Gedurende de basisgarantieperiode (eis 53) en de looptijd van het onderhoudscontract (eis 58) worden alle essentiële updates van de systeemsoftware met betrekking tot de functionele werking en beveiliging van het systeem, zowel voor de aansturing-PC als voor de processing-PC, kosteloos door de Opdrachtnemer uitgevoerd. Voor deze updates worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht bij de Opdrachtgever.</p>	Geëist
68 Service en onderhoud	<p>Opdrachtgever is nimmer verplicht om aangepaste software, updates, of nieuwe versies voor het systeem af te nemen. Implementatie van dergelijke wijzigingen vindt uitsluitend plaats na voorafgaande schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever.</p>	Geëist
69 Service en onderhoud	<p>Na implementatie van een nieuwe versie van de systeemsoftware bij de Opdrachtgever dient het mogelijk te zijn om kosteloos terug te schakelen naar een eerdere, functionele versie van de software, indien de nieuwe versie niet aan de verwachtingen voldoet of operationele problemen veroorzaakt. Deze terugval vindt uitsluitend plaats op verzoek van de Opdrachtgever.</p>	Geëist
70 Service en onderhoud	<p>De locatie van de Opdrachtgever is geopend op werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 17.00 uur. Deze openingstijden zijn leidend voor de planning en uitvoering van werkzaamheden, alsmede voor de beschikbaarheid van de Opdrachtgever ten aanzien van service, onderhoud, en leveringen.</p>	Geëist
71 Service en onderhoud	<p>Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel voor het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden dient zich voorafgaand aan de werkzaamheden te melden bij een door de Opdrachtgever aangewezen contactpersoon. Na afronding van de werkzaamheden meldt het betreffende personeel zich af bij dezelfde contactpersoon. Bij deze afmelding wordt een afmeldrapport opgesteld en door beide partijen ondertekend.</p> <p>Dit rapport bevat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een omschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden; • Het resultaat van de werkzaamheden (waaronder of een storing of gebrek is verholpen); • Indien van toepassing: de datum en het tijdstip waarop de storing of het gebrek is opgelost. 	Geëist