

Programma van eisen

250028GDD

Documentgegevens

Kenmerk:	250028GDD
Status:	Definitief
Versie:	1.1 (opmerkingen verwijderd)
Datum:	5-12-2025
Redactie:	Bas-Jan / Arjan / Angelina / Paul / Corné

Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Leeswijzer.....	3
1.2 Over productnamen	3
1.3 Over versies en standaarden.....	3
2 Algemene eisen	4
2.1 Algemene eisen	4
2.2 Diensten op afroep	10
2.3 Informatiebeveiliging en Privacy	10
2.4 Inkoop en commerciële eisen	12
3 End User Devices (kernassortiment)	16
3.1 Kernassortiment hardware.....	16
3.1.1 Laptop.....	16
3.1.2 Desktop	16
3.1.3 SmartphonE.....	17
3.1.4 Tablets.....	17
3.1.5 Werkplek (Kantoorlocatie)	17
3.2 End user device accessoires	18
4 Klantenportaal	19
4.1 Veiligheid & vertrouwelijkheid	19
4.1.1 Specificaties	19
4.1.2 Assortiment & voorraad	21
4.1.3 Transacties	21
4.1.4 Service, SUPPORT & garantie.....	21

1 Inleiding

1.1 Leeswijzer

Het programma van eisen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en beschrijft de minimumeisen van de opdracht. Er kan niet worden afgeweken van deze minimumeisen: niet bij inschrijving en niet in de uitvoering, tenzij nieuwe wet- en regelgeving anders gebiedt. Indien een inschrijving hieraan niet blijkt te voldoen volgt uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Vragen over het programma van eisen worden gesteld via de nota van inlichtingen. Eventuele nota('s) van inlichtingen gaan boven het gestelde in dit document. Door in te schrijven op de aanbesteding garandeert inschrijver deze eisen gelezen en begrepen te hebben, en aan deze eisen te voldoen.

Dit programma van Eisen beschrijft de eisen aan de te verwerven Producten en Diensten. Voor wat betreft de Producten wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende productgroepen. Bij een aantal productgroepen worden algemene specificaties beschreven. Deze zijn in beginsel van toepassing op alle apparaten die binnen die productgroep vallen. Vervolgens worden binnen de productgroep de specificaties van varianten beschreven. Deze bevatten aanvullende specificaties. In voorkomende gevallen zijn deze strijdig met de algemene specificatie. In die gevallen zijn de specificaties voor de variant leidend.

1.2 Over productnamen

Daar waar in specificaties en/of beschrijvende teksten merken of productnamen worden genoemd, dient gelezen te worden "of daaraan gelijkwaardig". De Inschrijver moet de gelijkwaardigheid kunnen aantonen, en het is aan de afnemers om te beoordelen of de gelijkwaardigheid voldoende is aangetoond. Daar waar een Product van naam veranderd is, mag voor de productnaam de nieuwe productnaam (logische opvolger) gelezen worden.

1.3 Over versies en standaarden

In de specificaties en beschrijvende teksten komen versies van technische standaarden voor. Daar waar een opvolgende standaard beschikbaar is, mag de genoemde versie als minimum beschouwd worden. De nieuwere versie is dus niet uitgesloten.

2 Algemene eisen

2.1 Algemene eisen

Omschrijving	
	Algemene eisen
2.1.1.1	Door het doen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met het Programma van Eisen.
2.1.1.2	Opdrachtnemer is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende regelgeving.
2.1.1.3	Alle End User Devices zijn geschikt voor de Nederlandse markt en worden geleverd met Nederlandstalige software en aansluitmateriaal.
2.1.1.4	De devices dienen compleet geleverd te worden, inclusief de standaard bij te leveren accessoires (bijvoorbeeld een netvoedingsadapter geschikt voor minimaal het Nederlands elektriciteitsnetwerk). Alle geleverde nieuwe EUD wordt geleverd in de originele samenstelling, met instellingen, toebehoren en verpakkingen zoals deze zijn bij het verlaten van de fabriek, tenzij opdrachtgever uitdrukkelijk heeft verzocht hiervan af te wijken.
2.1.1.5	De Aanlevertermijn van offertes voor End user devices buiten het kernassortiment is maximaal 3 werkdagen. In geval van een onvolledige of incorrecte offerte, dient een nieuwe offerte aangeleverd te worden maar wordt de offertetijd niet opnieuw berekend.
2.1.1.6	Opdrachtnemer hanteert anders dan wettelijke bijdragen geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).
2.1.1.7	Een levering is het geheel van items dat op de bestelorder is geplaatst. Deze leveringen (uit het kernassortiment) dienen als complete zending (per afleveradres) binnen de gestelde levertijden te worden uitgeleverd. Dit resulteert in één factuur voor de opdrachtgever. Deelleveringen zijn niet toegestaan tenzij Opdrachtgever hier toestemming voor heeft gegeven.
2.1.1.8	Opdrachtnemer is ten behoeve van onderhavige opdracht distributeur of geautoriseerd reseller en in staat om zogenaamde "business line" apparatuur van algemeen erkende A-merken (zoals Hewlett Packard, Dell, Lenovo, Samsung, Apple, etc.) te leveren. Te leveren apparatuur is uitsluitend afkomstig van A-merken en bedoeld

	voor de (groot)zakelijke markt.
2.1.1.9	Voor Apple toestellen in combinatie met Mobile Device Management is een Apple DEP re-seller verplicht. Voor Samsung toestellen is KNOX enrollment re-seller verplicht, vooraf geïnstalleerd, vigerend met nieuwe versies. Opdrachtnemer registreert aangeschafte apparaten ten behoeve van Opdrachtgever voor het Device Enrollment Program.
2.1.1.10	Aangeboden en geleverde apparatuur bevat uitsluitend de originele fabriekssoftware en is ingesteld in de Nederlandse taal, tenzij hier door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer nadere afspraken over zijn gemaakt. In geval van pre-enrollment moet Opdrachtnemer device leveren met Drechtsteden profiel. Dit laatste dient in afstemming te gebeuren met de leverancier die binnen Drechtsteden gecontracteerd is voor de digitale werkruimte.
2.1.1.11	Verpakkingen bij levering worden voorzien van een pakbon met daarop minimaal aangegeven: - Budgethouder - Naam en ID ontvanger - Change nummer - Omschrijving en aantal artikelen incl. serienummers
2.1.1.12	Opdrachtnemer draagt zorg voor malware- en bloatware vrije oplevering van de apparatuur. Afgeleverde apparatuur wordt door de Opdrachtgever geaccepteerd voor 'ontvangst'. Indien apparatuur niet functioneert wordt dit afgehandeld conform de afgesproken DOA-procedure.
2.1.1.13	Niet werkende apparatuur (DOA) wordt bij voorkeur binnen 5 werkdagen voor retour opgehaald onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer, voor kosteloos herstel of kosteloze vervanging.
2.1.1.14	De Opdrachtgever bepaalt in alle gevallen welke typen en A-merken apparatuur worden afgenomen, vanuit het vooraf bepaalde kernassortiment, tenzij expliciet daarvan afwijkend. Indien de Opdrachtnemer niet in staat is te leveren, niet tijdig kan leveren, niet tegen marktconforme prijzen kan leveren, dan staat het de Opdrachtgever vrij de betreffende apparatuur bij een alternatieve Leverancier te bestellen.
2.1.1.15	Indien de reparatie van een device buiten de garantie valt, legt Opdrachtnemer dit middels een offerte vooraf voor aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Zij besluiten vervolgens of al dan

	niet tot reparatie kan worden overgegaan.
2.1.1.16	Voor afhandeling van garantie verlangt Opdrachtgever één aanspreekpunt (of diens vervanger) bij Opdrachtnemer.
2.1.1.17	Opdrachtnemer zal een serviceloket ter beschikking houden op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur. Het serviceloket is het centrale punt voor het melden van incidenten, bestellingen, retouren, defecten, leveringen, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan.
2.1.1.18	De helpdesk van Opdrachtnemer is telefonisch en via het Servicemanagement systeem van opdrachtgever bereikbaar. Status updates en het uiteindelijke resultaat van de melding moeten worden teruggekoppeld aan hetzelfde Servicemanagement systeem van opdrachtgever.
2.1.1.19	Opdrachtgever heeft indien gewenst de mogelijkheid 1e lijns ondersteuning door de eigen ICT-afdeling en 2e lijns door DWR leverancier (softwarematig) te bieden aan geleverde producten, zonder dat de geldende garantie daarmee vervalt.
2.1.1.20	Inschrijver verklaart dat hij bij het beëindigen van de raamovereenkomst medewerking zal verlenen aan een vooraf afgesproken en beschreven overlegde exit-strategie, naar de opdrachtgever en/of een overnemende partij.
2.1.1.21	Alle te leveren apparatuur is vrij en zonder beperkingen te gebruiken, en is daarom niet voorzien van simlocks, vendorlocks en/of eventuele overige gebruikers beperkingen.
	Diensten
2.1.1.22	Opdrachtgever eist dat het melden van incidenten, retourneren, defecten, CMDB-gegevens (onderling af te spreken gegevens), het stellen van vragen en indienen van wijzigingsvoorstellen verloopt via TOPdesk van opdrachtnemer. Inschrijver koppelt een eigen registratiemiddel (geautomatiseerd) aan TOPdesk van opdrachtnemer, om handmatige registratie te minimaliseren.
2.1.1.23	Opdrachtnemer labelt standaard alle (daarvoor geschikte) apparatuur met behulp van een moeilijk verwijderbare (ultra destructable) sticker volgens door de Opdrachtgever te stellen format volgens een nader te bepalen nummeringssysteem door Opdrachtgever. Deze nummering wordt eveneens opgenomen in de aan te leveren CMDB per levering.

	De levering van de sticker is onderdeel van de standaard dienstverlening van de Opdrachtnemer. De stickers moeten kwalitatief goed zijn. Dat wil zeggen; gedurende de levensduur van een apparaat goed afleesbaar en niet te verwijderen zijn.
2.1.1.24	Opdrachtnemer dient van alle leveringen een getekende pakbon te kunnen overleggen.
2.1.1.25	Opdrachtnemer draagt zorg voor de afhandeling van garantieclaims en reparaties en is, tenzij anders overeengekomen, het aanspreekpunt voor alle reparaties en garantie afhandeling.
2.1.1.26	Aanvullende garantie-afspraken overeengekomen met de Opdrachtnemer prevaleren boven eventuele garanties afgegeven door een fabrikant.
2.1.1.27	Opdrachtnemer draagt zorg voor het ophalen van het Product op een door de Opdrachtgever gespecificeerde locatie binnen Nederland, en retourneert uiterlijk na 10 werkdagen, het gerepareerde of vervangende Product op een door de Opdrachtgever gespecificeerde locatie binnen Nederland (Pick-Up-And-Return). De garantie afspraken van het merk/device zijn leidend
2.1.1.28	Opdrachtnemer dient samen te werken met de outsourcing partners, voor zover gemandateerd door de Opdrachtgever.
2.1.1.29	Opdrachtnemer stemt de optimale werkwijze af met en op de leverancier van de Digitale Werkruimte. Ter verantwoording wordt gerapporteerd aan opdrachtgever over de afspraken binnen deze samenwerking.
2.1.1.30	Opdrachtnemer voert te leveren devices op in Autopilot of andere (sowieso Samsung Knox en Apple business manager) bij Opdrachtgever in gebruik zijnde MDM/MAM/EMM oplossingen.
	Kwaliteit personeel
2.1.1.31	Alle personeelsleden van Opdrachtnemer of anderszins in te zetten personeel, inclusief het management, zijn volgens de Nederlandse wet- en regelgeving aantoonbaar gerechtigd de werkzaamheden voor Opdrachtgever uit te voeren en de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn
2.1.1.32	Inschrijver garandeert voldoende aanwezige kennis en gecertificeerde medewerkers (bevoegdheid voor uitvoeren werkzaamheden producten van fabrikant) in te zetten bij eventuele klachten, reparatie- en garantieafhandelingen. Inschrijver toont op aanvraag vakinhoudelijke diploma's/ certificaten van medewerkers. Opdrachtnemer is

	verantwoordelijk voor behoud van deze vakkennis van de medewerkers.
2.1.1.33	Iedere medewerker van Opdrachtnemer meldt zich bij ieder bezoek direct aan- en af bij de receptie en/of bij het facilitaire team of andere contactpersoon van Opdrachtgever. De medewerker handelt volgens actuele ARBO- wetgeving en treft voor de uitvoering noodzakelijke (voorzorg)maatregelen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het overdragen van deze actuele kennis en ter beschikking stellen van adequate veiligheidsvoorzieningen.
2.1.1.34	De medewerker en/of door hem gecontracteerde derde(n) draagt tijdens de uitvoering altijd bedrijfskleding voorzien van een bedrijfslogo of ander kenmerk van Opdrachtnemer of derde. Indien een medewerker van Opdrachtnemer zich niet houdt aan de werkafspraken of niet voldoet aan de functie-eisen of wanneer het gedrag van de medewerker hiertoe aanleiding geeft, zal de Opdrachtnemer deze medewerker, in overleg met de contactpersoon van Opdrachtgever, direct vervangen.
	Duurzaamheid
2.1.1.35	Lifecycle Support: Daar waar de overeenkomst ruimte biedt, adviseert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever over verantwoorde keuzes bij aanschaf van Producten en Diensten.
2.1.1.36	Opdrachtnemer zorgt dat door Opdrachtgever aangeboden onbruikbare apparatuur op een milieuvriendelijke wijze verwerkt en afgevoerd wordt.
2.1.1.37	Op verzoek van de Opdrachtgever is de Opdrachtnemer verplicht de gebruikte verpakkingsmaterialen kosteloos te verwijderen en af te voeren.
2.1.1.38	Opdrachtgever eist in voorkomend geval dat de vervangen End user devices door Opdrachtnemer worden afgevoerd en duurzaam en veilig (bijvoorbeeld middels het gecertificeerd vernietigen van schijven en/of het verwijderen van persoonlijke informatie op telefoons, tablets et cetera) wordt verwerkt. Hierbij komt het voor dat de af te voeren devices.
2.1.1.39	Opdrachtnemer gebruikt de door Opdrachtgever verstrekte persoonlijke gegevens van medewerkers (waaronder maar niet uitsluitend emailadressen) van Opdrachtgever enkel voor het communiceren aangaande geplaatste bestellingen en niet voor het versturen van mailing of andere acquisitieactiviteiten.
	Communicatie
2.1.1.40	Opdrachtnemer wijst gedurende de looptijd van de raamovereenkomst

	op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau één vaste contactpersoon per niveau (of diens vervanger) aan met kennis van zaken en mandaat. De operationeel contactpersoon is voor alle vragen omtrent bestellingen, leveringen, installaties, garanties en reparaties, afvoer en data wiping bereikbaar. Opdrachtnemer zorgt bij afwezigheid van de vaste contactpersoon voor een vervanger. Communicatie op genoemde niveaus vindt alleen met de daarvoor geautoriseerde contactpersoon (per niveau) van de Opdrachtgever plaats. De opdrachtgever zal eveneens een vaste contactpersoon per niveau aanwijzen.
2.1.1.41	Alle communicatie en documentatie geschiedt in Nederlandse taal; technische informatie mag worden verstrekt in de Engelse taal.
2.1.1.42	Er vindt minimaal 1 x per kwartaal een periodiek overleg plaats (operationeel, tactisch en strategisch). Op verzoek van de opdrachtgever kan dit worden aangepast.
2.1.1.43	Inschrijver zal per kwartaal, kosteloos, digitale managementrapportages overleggen betreffende de uitvoer van deze overeenkomst, uiterlijk 10 werkdagen na afloop van betreffende kwartaal.
2.1.1.44	De vereiste (servicelevel) managementrapportage bevat een dashboard met daarin vermeld minimaal de volgende gegevens: Betreffende de leveringen: • Aantallen afgeleverde apparatuur per model, type en registratie; • Factuurbedrag (totaal en per type); • Aantal incidenten en klachten • Gerealiseerde SLA normen m.b.t. leveringen, incidenten en klachten (%); • Verbetervoorstellen indien van toepassing
2.1.1.45	Opdrachtnemer communiceert over de status van de levering, bijvoorbeeld via een sms, e-mail of app.
2.1.1.46	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever tijdig van tevoren te waarschuwen indien een product in het kernassortiment van Opdrachtgever 'End of Life' en/of 'End of Support' raakt. Indien een product 'End of Life' is, adviseert Opdrachtnemer proactief over passende alternatieve producten.
2.1.1.47	Opdrachtnemer zorgt er proactief voor dat er altijd een passend apparaat leverbaar is binnen het kernassortiment inclusief alle ondersteunende en benodigde support en handleidingen.

2.1.1.48	Indien een product onaangekondigd niet meer leverbaar is, dan zorgt de Opdrachtnemer voor contact met de aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever.
2.1.1.49	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever gedurende de hele looptijd van de Raamovereenkomst te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de door u aangeboden en geleverde End user devices, het onderhoud en ondersteuning van de fabrikant hierop en daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven als wel over onderliggende technologieën. Dit betreft ook de situatie waarin er binnenkort een nieuwe versie van een Device op de markt komt, en waarin er op dat moment mogelijk sprake zal zijn van langere Levertijden. Het initiatief hiertoe dient bij Opdrachtnemer te liggen.

2.2 Diensten op afroep

	Diensten
2.2.1.1	Plaatsen, verhuizen, aansluiten e.d. van vaste werkplekapparatuur en accessoires op kantoorlocaties, inclusief kabelmanagement.
2.2.1.4	Configuratie van stand-alone apparaten (bijv. verkiezingslaptops inrichten; werkplekken inrichten met een specifieke applicatie).

2.3 Informatiebeveiliging en Privacy

	Informatiebeveiliging en Privacy
2.3.1.1	De Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) en UAVG uitgangspunt voor elke vorm van gegevensregistratie, -verwerking en –uitwisseling waarbij Inschrijver op een transparante en praktische manier invulling geeft aan de verplichtingen uit de AVG. Inschrijver voegt bij de inschrijving een bijlage toe waarin omschreven wordt hoe de Inschrijver omgaat met de verwerking van persoonsgegevens.
2.3.1.2	Medewerkers van de leverancier hebben in de systemen die worden gebruikt ten behoeve van Opdrachtgever alleen toegang tot de aan hen geautoriseerde functies en gegevens. Leverancier kan dit op verzoek aantonen.
2.3.1.3	Indien nodig, treft Inschrijver extra maatregelen om gebleken onvolkomenheden op het gebied van privacy- en informatiebeveiliging te herstellen.

2.3.1.4	Wanneer nieuwe wetgeving of gewijzigde inzichten door jurisprudentie of anderszins zich voordoen, verzorgt Inschrijver in overleg (kosteloos) aanpassingen in het systeem (privacy flexibiliteit).
2.3.1.5	Inschrijver heeft een Functionaris Gegevensbescherming of een Privacy Officer met wie snel en op transparante wijze contact kan worden gelegd voor privacy gerelateerde onderwerpen.
2.3.1.6	Inschrijver biedt, indien van toepassing, de mogelijkheid documenten separaat te versleutelen (bijvoorbeeld een extra beveiliging op persoonsdossiers).
2.3.1.7	Inschrijver heeft een "state of the art" autorisatiematrix inrichting / architectuur. " Rol based access management" op een "need to know/least privilege" basis.
2.3.1.8	In geval van een SaaS- of een gehoste applicatie vindt de verwerking van gegevens niet plaats buiten de Europese Economische Ruimte.
2.3.1.9	Opdrachtgever sluit met Inschrijver, voorafgaand aan de dienstverlening, een schriftelijke overeenkomst met betrekking tot de bescherming en de verwerking van persoonsgegevens cf. artikel 28 lid 3 AVG. Daarbij wordt het model verwerkersovereenkomst van de Opdrachtgever gehanteerd overeenkomstig met het landelijke model van de VNG/IBD inclusief de Relevante GIBIT 2023 artikelen (indien van toepassing).
2.3.1.10	Inschrijver verwerkt de door of via Opdrachtgever ter beschikking gestelde persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Opdrachtgever voor de uitvoering van de overeenkomst en uitsluitend overeenkomstig schriftelijke instructies van Opdrachtgever. Inschrijver verwerkt de persoonsgegevens niet verder voor eigen doeleinden en verstrekt de gegevens niet zonder expliciete en schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever aan derden.
2.3.1.11	Inschrijver mag bij het verwerken van de persoonsgegevens alleen groepsmaatschappijen en onderaannemers/subverwerkers inschakelen als met die partijen een schriftelijke overeenkomst is gesloten waarin dezelfde verplichtingen zijn opgenomen als in het model verwerkersovereenkomst van de Opdrachtgever en hiervoor toestemming is verkregen van Opdrachtgever (verwerkingsverantwoordelijke).
2.3.1.12	Inschrijver heeft een werkproces in geval van verzoeken van betrokkenen om hun wettelijke rechten uit te voeren. Inschrijver maakt het in haar systemen mogelijk om hun gegevens in te zien en biedt mogelijkheden voor betrokkenen om hun overige rechten i.h.k.v. de AVG uit te oefenen. Hieronder valt tevens de mogelijkheid de verwerking te " beperken ", m.a.w. te bevriezen, zoals in de AVG opgenomen.

2.3.1.13	Op verzoek van Opdrachtgever werkt Inschrijver altijd kosteloos mee aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging als bedoeld in artikel 35 en 36 AVG.
2.3.1.14	Inschrijver biedt de mogelijkheid de velden in haar systemen (data library) eenvoudig te kunnen verwijderen of te anonimiseren.
2.3.1.15	Inschrijver biedt de mogelijkheid om bewaartermijnen (op metadata) per categorie persoonsgegevens in te stellen met als gevolg dat de gegevens automatisch worden vernietigd na het verstrijken van deze bewaartermijnen.
2.3.1.16	Inschrijver maakt geen gebruik van productie data binnen de testomgeving of ondersteuningsomgeving.
2.3.1.17	Inschrijver heeft een exit-plan en maakt deze inzichtelijk. In voorkomend geval is Inschrijver bereid dit kosteloos bij te werken conform artikel 26 van de GIBIT voorwaarden.
2.3.1.18	Zodra de overeenkomst tussen Inschrijver en Opdrachtgever, om welke reden en op welke wijze dan ook, wordt beëindigd, retourneert Inschrijver alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn en die ten behoeve van Opdrachtgever door Inschrijver worden verwerkt kosteloos aan Opdrachtgever in een door Opdrachtgever bepaald format, en daarna vernietigt zij deze en eventuele kopieën daarvan kosteloos. Inschrijver zal de door haar ingeschakelde derden opdragen de bij de betreffende derde aanwezige persoonsgegevens van Opdrachtgever te retourneren en deze (alsmede eventuele kopieën daarvan) vervolgens te vernietigen.
2.3.1.19	Inschrijver heeft op geen enkele manier toegang tot de (software en hardware van) geleverde apparaten.
2.3.1.20	Bij reparatie van hardware moet Inschrijver procedures hebben om te voorkomen dat persoonsgegevens van defecte apparaten worden ingezien of gekopieerd.

2.4 Inkoop en commerciële eisen

	Inkoop-eisen
2.4.1.1	Bij de start van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer alle door Opdrachtgever digitaal aangeleverde data (o.a. van de huidige (latende) Opdrachtnemers voor ICT Hardware/devices) van afgesloten en lopende contracten/ licentieovereenkomsten te importeren in de administratieve syste(e)m(en) van Opdrachtnemer, onder andere ten

	behoefte van de rapportages die in het Beschrijvend Document en pve worden gevraagd.
2.4.1.2	Direct na beëindiging van de Raamovereenkomst moet Opdrachtnemer alle in zijn syste(e)m(en) beschikbare data van Opdrachtgever van afgesloten en lopende contracten/licentieovereenkomsten digitaal aanleveren bij Opdrachtgever in CSV-bestandsformaat, zodanig dat Opdrachtgever de data aan de nieuwe Opdrachtnemer kan geven die deze de data in zijn syste(e)m(en) kan importeren.
	Facturering
2.4.1.3	Alle prijzen dienen vermeld te worden in Euro's, inclusief kortingen, exclusief BTW. De tarieven zijn inclusief alle kosten zoals: administratie, overhead, materiaal, reis- en verblijfkosten, verzekeringen, transport, belastingen, heffingen, enzovoorts.
2.4.1.4	Opdrachtnemer factureert éénmaal per maand digitaal achteraf, één factuurregel per bestelling i.v.m. doorbelasting, ieder met een eigen kenmerk (routennummer).
2.4.1.5	Opdrachtnemer vermeldt op de factuur minimaal • Naam opdrachtgever • Budgethouder • Contractnummer opdrachtgever • Naam contactpersoon • De productgroep (ICT/Telefonie/Arbo/randapparatuur) • De daadwerkelijk geleverde aantallen per soort product en/of dienst • Afzonderlijke bedragen per groep (reparaties apart vermelden), alsmede het totaalbedrag • De periode • Het btw-bedrag • Btw-nummer • Bankrekeningnummer • Routennummer • W-nummer (Topdesk) voor de afwikkeling van variabele doorbelasting binnen de organisatie van Opdrachtgever.
2.4.1.6	Opdrachtnemer dient altijd het meest gunstige tarief (inkoopprijs vermeerderd met de marge) aan opdrachtgever in rekening te brengen.
2.4.1.7	Het opgegeven opslagpercentage is bindend voor Opdrachtnemer gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, dus inclusief eventuele verlengingen. In het percentage dienen alle kosten begrepen te zijn, waar onder meer toebehoren

	voorrijkosten, transportkosten, reistijd, rapportages, periodiek overleg en garantieafhandeling, inclusief eventuele onderzoekskosten.
2.4.1.8	Opdrachtnemer toont op eerste verzoek van de Opdrachtgever zijn inkooprijzen aan de Opdrachtgever inzake te leveren of geleverde apparatuur. Het overzicht van Opdrachtnemer is op verzoek van de Opdrachtgever geaccordeerd door een onafhankelijke derde partij.
2.4.1.9	Opdrachtnemer rekent prijsverlagingen van zijn toeleveranciers altijd direct door aan de Opdrachtgever en verwerkt deze in zijn assortimentsoverzicht.
2.4.1.10	Opdrachtnemer specificeert de totstandkoming gestelde prijzen (prijsofbouw, (winst)marges, enz.)
2.4.1.11	Eventuele korting geldt ten aanzien van de officiële door de fabrikant vastgestelde Europese listprijzen zoals geldig op het moment van uitbrengen offerte. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan een eigen prijslijst te hanteren. Deze prijslijsten dienen digitaal (in .xls, .xlsx of .pdf-formaat) bij de inschrijving aangeleverd te worden.
2.4.1.12	Opdrachtnemer rekent in geen geval kosten anders dan de gevraagde en mag zich gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst niet beroepen op niet ingerekende kosten.
2.4.1.13	Bij beëindiging van de overeenkomst wordt vooraf met u besproken hoe om te gaan met eventuele voorraad, waarbij wij altijd uitgaan van terugvoeren naar uw eigen voorraad zonder gevolgen of kosten voor opdrachtgever.
2.4.1.14	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate afhandeling van klachten ten aanzien van de devices en eventuele dienstverlening, waarbij het klachtenafhandelingsproces aan de volgende randvoorwaarden dient te voldoen: Klachten kunnen uitsluitend door de geautoriseerde contactpersoon van de opdrachtgever op elektronische wijze (via e-mail of webportaal) worden aangemeld; Opdrachtnemer registreert klachten en neemt daarbij ten minste de volgende aspecten op: • Omschrijving van de klacht /prioriteit • Code van de klacht/ klacht referentienummer/ • Eigenaar van de klacht (zowel van de opdrachtgever als Opdrachtnemer) • Overeengekomen oplossing voor de afhandeling van de klacht • Afhandeling proces van de klacht, met daaraan gekoppeld de afhandeling termijn • Klachten worden besproken in een periodiek overleg met Opdrachtgever (contactpersoon na gunning te bepalen)
2.4.1.15	In geval van het niet nakomen van de verplichtingen onder de raamovereenkomst, dan wel onduidelijkheid over de te volgen procedure hieromtrent, wordt een escalatieprocedure gevolgd. Opdrachtnemer dient over een escalatieprocedure te beschikken en voegt deze toe.

	Inkoopprijs en opslagmarge
2.4.1.16	Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan de inkoopprijs verhoogd met de geoffreerde opslagmarge voor de producten (inclusief de daarbij behorende zaken uit het programma van eisen).
2.4.1.17	Voor de additionele (optionele) dienstverlening kunnen de kosten separaat in rekening worden gebracht. Voor de inkoopprijs en de opslagmarge gelden de volgende voorwaarden: Inkoopprijs: • De inkoopprijs is de prijs die inschrijver betaalt aan de leverancier van het betreffende product en komt overeen met de inkoopprijs die inschrijver van haar leverancier/fabrikant/distributeur ontvangt; • Inschrijver dient op verzoek van opdrachtgever de inkoopfactuur ter controle toe te sturen. Indien de gefactureerde bedragen (excl. de opslagmarge) niet overeenkomen met de inkoopfactuur, dan betaalt inschrijver het verschil terug. Tevens is dit voor opdrachtgever een mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden; Opslagmarge: • Inschrijver dient op het Prijzenblad een opslagmarge (maximaal 1 cijfer achter de komma) in te vullen voor de in het Programma van Eisen gevraagde dienstverlening; Deze opslagmarge is van toepassing op alle producten die onder de overeenkomst worden afgenomen en staat vast voor de volledige duur van de overeenkomst inclusief optiejaren;
	Markconformiteit
2.4.1.18	Aanbestedende Dienst gaat er vanuit dat Inschrijver niet alleen ten tijde van de aanbesteding goede inkoopcondities weet af te dwingen maar ook gedurende de looptijd van de overeenkomst. Inschrijver garandeert dan ook marktconforme prijzen te hanteren (=inkoopprijs + opslagmarge). Indien Aanbestedende Dienst twijfelt aan deze marktconformiteit dan heeft zij het recht de marktconformiteit te toetsen door offertes op te vragen bij derden (o.b.v. dezelfde voorwaarden als waarop de offerte van Inschrijver is gebaseerd). Indien blijkt dat een offerte van een derde meer dan 10% goedkoper is dan de offerte van Inschrijver (inkoopprijs + opslag), dan heeft Aanbestedende Dienst het recht de opdracht buiten de overeenkomst te verstrekken aan een derde. Alvorens dat te doen zal Opdrachtgever contact opnemen met Opdrachtnemer en de ontstane situatie bespreken.

2.4.1.19	De in het prijzenblad opgenomen aantallen vormen uitdrukkelijk geen afnamegarantie.
----------	---

3 End User Devices (kernassortiment)

3.1 Kernassortiment hardware

Leverancier is verantwoordelijk voor het ten alle tijden beschikbaar hebben en leveren van het kernassortiment. Dit assortiment is de basis van de overeenkomst. Het kernassortiment wordt in onderling overleg met de dienst eigenaar van de opdrachtgever vastgesteld en onderhouden. Het kernassortiment bestaat minimaal uit de onderstaande onderdelen (dit kan in overleg worden aangepast).

3.1.1 LAPTOP

De Windows laptop beschrijft een bandbreedte van specificaties die de grootste gemeenschappelijke deler aan laptops omvat. Die behoefte loopt uiteen van een basislaptop die geschikt moet zijn om de meest voorkomende administratieve taken met afdoende prestaties te ondersteunen tot een mobiel workstation dat geschikt is voor geheugen-, reken- en grafisch intensieve applicaties.

Laptop type 1 – Standaard laptop

Laptop voor de reguliere laptopgebruiker. De laptopcomputer type 1 is een basis configuratie laptopcomputer, die geschikt is voor het uitvoeren van administratieve werkzaamheden en het gebruik van Microsoft Office 365 Producten inclusief het voeren van Microsoft Teams meetings. Medewerkers zijn met name thuis of op locaties van de organisatie werkzaam waarbij de laptop eventueel gebruikt kan worden als 2e/3e scherm.

Laptop type 2 – Hybride laptop

Laptop voor de mobiele gebruiker. Type 2 is ook een basisconfiguratie laptopcomputer, die geschikt is voor het uitvoeren van administratieve werkzaamheden en het gebruik van Microsoft Office 365 Producten inclusief het voeren van Microsoft Teams meetings.

Deze wordt veel onderweg gebruikt en is daardoor lichter en kleiner.

Laptop type 3 – Zware laptop

Laptop voor de gebruiker met zwaardere applicaties. Een intake zal hiervoor plaatsvinden door opdrachtgever.

3.1.2 DESKTOP

De Windows desktop beschrijft een bandbreedte van specificaties die de grootste gemeenschappelijke deler aan desktops omvat.

Desktop type 1

Lokale werkplek voor onder andere wisselwerkplekken

Desktop type 2

Maatwerk voor CAD werkplekken en/of andere zware applicaties. Een intake zal hiervoor plaatsvinden door opdrachtgever.

3.1.3 SMARTPHONE

Standaard telefoon met 5 jaar beveiligingsupdates en geschikt voor bijna alle medewerkers.

Eenvoudige integratie met via Microsoft Intune en Apple Business Manager of Samsung Knox

Smartphone type 1

Standaard iOS telefoon

Smartphone type 2

Standaard Android telefoon

3.1.4 TABLETS

Tablets worden beschikbaar gesteld aan functie-gerelateerde rollen

iOS tablet type 1

Standaard tablet met 5 jaar beveiligingsupdates en geschikt voor bijna alle medewerkers.

De tablet stelt medewerkers op een laagdrempelige manier in staat (iOS only) applicaties, data en media te gebruiken (kleiner scherm).

iOS tablet type 2

De tablet stelt medewerkers op een laagdrempelige manier in staat (iOS only) applicaties, data en media te gebruiken (groter scherm)

3.1.5 WERKPLEK (KANTOORLOCATIE)

Werkplek type 1

Een 'mini pc' met 1 of 2 beeldschermen met ingebouwde docking , toetsenbord en muis (met wisselwerkprofiel)

Werkplek type 2

Een dockingstation met 1 of 2 beeldschermen, toetsenbord en muis

3.2 End user device accessoires

Onder End User Device Accessoires verstaan we die accessoires die medewerkers van de deelnemers gebruiken samen met de End User Devices. Deze accessoires voegen functionaliteit toe, of zijn rand voorwaardelijk.

De genoemde accessoires omvatten het minimale assortiment zoals door opdrachtnemer geleverd kan worden.

Dit omvat o.a.:

- DVI-HDMI kabel voor aansluiten laptop/monitor
- Headset
- Laptopstandaard
- Laptoptas/rugzak
- Standaard docking station
- Standaard monitor (24 inch)
- Standaard muis (bekabeld)
- Standaard muis (draadloos)
- Standaard toetsenbord (bekabeld)
- Telefoon of tablet hoesje
- Voetensteun

4 Klantenportaal

Het inkoopportaal is een digitaal platform voor het bestellen en beheren van de Producten en Diensten die gezamenlijk de producten- en dienstencatalogus vormen.

4.1 Veiligheid & vertrouwelijkheid

4.1.1 SPECIFICATIES

#	Specificatie
Algemeen	
4.1.1.1	De Opdrachtnemer en, indien van toepassing, leverancier van het Portaal zijn ISO 27001 en/of ISAE 3402 Type 2 of gelijkwaardig gecertificeerd.
4.1.1.2	Het portaal dient te voldoen aan de SAAS applicatiecriteria van Opdrachtgever zoals opgenomen in bijlage I 'ICT beleid – SAAS applicatiecriteria
<i>Beschikbaarheid</i>	
4.1.1.3	Het portaal heeft een beschikbaarheid (functioneel) van tenminste 99% op maandbasis.
<i>Toegangsbeveiliging</i>	
4.1.1.4	Het portaal verleent alleen toegang aan personen die daartoe geautoriseerd zijn door een bevoegde functionaris.
4.1.1.5	Het inkoopportaal staat alleen toegang toe op basis van persoonlijke inloggegevens. Groepsaccounts zijn niet toegestaan.
4.1.1.6	Het inkoopportaal voorziet bij voorkeur in de mogelijkheid om met “two factor authenticatie” in te loggen.
4.1.1.7	Het portaal maakt het mogelijk rollen te definiëren met verschillende verantwoordelijkheden en deze toe te kennen aan medewerkers (groepen) van de Opdrachtgever. Hiermee wordt bestellen gedelegeerd naar inzicht van de Opdrachtgever.
4.1.1.8	Een gebruiker van het inkoopportaal ziet alleen dat deel van het assortiment waar hij/zij op basis van de toegekende rol recht op heeft.
4.1.1.9	Indien het portaal het mogelijk maakt kritische gegevens aan te passen (o.a. afleveradressen, autorisatiematrices) is dit recht voorbehouden aan daarvoor geautoriseerde functionarissen.
4.1.1.10	Alle transacties worden gelogd. Alleen geautoriseerde functionarissen hebben toegang tot deze logs. Deze gegevens worden tenminste 24 maanden bewaard.

#	Specificatie
4.1.1.11	Alle wijzigingen op autorisaties en kritieke gegevens worden gelogd. Alleen geautoriseerde functionarissen hebben toegang tot deze logs. Deze gegevens worden tenminste 6 maanden bewaard.
<i>Cryptografie</i>	
4.1.1.12	Communicatie met het portaal vindt plaats via versleutelde kanalen. Deze voldoen aan passende en actuele standaarden zoals beschreven door het NCSC in ICT Beveiligingsrichtlijnen voor transport layer security versie 2.0.
<i>Bedrijfsvoering</i>	
4.1.1.13	Wijzigingen in de organisatie van de Opdrachtnemer en/of het portaal die impact hebben op de gebruikerservaring en/of werkprocessen van de Opdrachtgever en/of beschikbaarheid van het portaal dienen tijdig, maar uiterlijk 1 week vooraf, bekend gemaakt te worden aan de Aanbestede Dienst en de Opdrachtgevers.
4.1.1.14	De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor de systemen en processen van de Opdrachtnemer te laten auditen door een geaccrediteerde auditor
4.1.1.15	De Opdrachtnemer laat penetratietesten (pentests) uitvoeren op het portaal. Deze pentest: Betreft tenminste de top 10 web-applicatie security risico's volgens OWASP1; Wordt uitgevoerd door een onafhankelijke tester; Vindt tenminste 1 maal per jaar plaats. Daarnaast vindt een pentest plaats bij iedere major release van het portaal. De bevindingen van deze pentest: Worden uiterlijk 5 werkdagen na uitvoering van de test voorgelegd aan de Aanbestedende Dienst; Worden geclassificeerd volgens het CVSS model versie 3.12;
<i>Leveranciersrelaties</i>	
4.1.1.16	Opdrachtnemer moet zijn keten van toeleveranciers bekendmaken en transparant zijn over de maatregelen die zij genomen hebben om de aan hen opgelegde eisen ook door te vertalen naar hun toeleveranciers.

¹ <https://owasp.org/www-project-top-ten/>

² <https://www.first.org/cvss/v3.1/specification-document>

#	Specificatie
<i>Incidentbeheer</i>	
4.1.1.17	Opdrachtnemer voorziet in een meldloket waar beveiligingsincidenten kunnen worden gemeld.
Naleving	
4.1.1.18	Directie van de Opdrachtnemer beoordeeld regelmatig de naleving van informatieverwerking- en processen, resulterend in een jaarlijks af te geven In Control Verklaring (ICV) over de informatiebeveiliging.

4.1.2 ASSORTIMENT & VOORRAAD

#	Specificatie
4.1.2.1	Het portaal biedt de mogelijkheid tot het online inzien en bestellen.
4.1.2.2	Het portaal biedt de mogelijkheid tot het online inzien van prijzen.
4.1.2.3	Het portaal biedt de mogelijkheid tot het online inzien van levertijden van producten en product gerelateerde dienstverlening (uitpakken/stickers/imaging/leveren op locatie).
4.1.2.4	Het portaal biedt de mogelijkheid tot het online inzien van de voorraad.

4.1.3 TRANSACTIES

#	Specificatie
4.1.3.1	Het portaal biedt inzage in alle historische transacties.
4.1.3.2	Het portaal biedt inzage in aangeschafte producten met configuratie, serienummers, garantietermijn, garantie status, afleverdatum en locatie. - Inzichtelijk in het portaal. - Downloadbaar.

4.1.4 SERVICE, SUPPORT & GARANTIE

#	Specificatie
4.1.4.1	De storingen, defecten en reparaties worden middels een koppeling vanuit het eigen service managementsysteem van de opdrachtgever aangemeld en teruggekoppeld aan service managementsysteem van opdrachtgever.
4.1.4.2	Opdrachtgever kan op de volgende wijzen de status inzien: • Via het portaal. • Downloadbaar. • Via het eigen service managementsysteem.