

Programma van Eisen (PvE)

Leveringen - Raamovereenkomst

IT-hardware

Organisatie

Omgevingsdienst IJsselland

Referentienummer: IM4530-082025

Inhoudsopgave

1.	Definities	3
2.	Algemene eisen dienstverlening	4
3.	Afvoer apparatuur	6
4.	Bestellen en leveren van IT-hardware	7
5.	Duurzaamheid	9
6.	Algemene eisen IT-hardware	9
7.	Technische hardware specificaties laptops	10
8.	Life cycle management	10
9.	Garantie, onderhoud en support	11
10.	Facturatie	12
11.	Exit	13
12.	Informatiebeveiliging, bescherming van persoonsgegevens en bepalingen data	13
13.	Rapportage	14

1. Definities

In dit bestand wordt een aantal termen gehanteerd die in onderstaande lijst worden toegelicht.

- De "aanbestedende dienst" of "opdrachtgever" is Omgevingsdienst IJsselLand. In deze aanbestedingsdocumenten 'wij' en 'ons'.
- "Inschrijving" is de ingediende offerte van een inschrijvende partij op deze aanbesteding.
- "Raamovereenkomst" zijn de schriftelijke afspraken tussen ons (opdrachtgever) en de definitief gegunde partij die de opdracht gaat uitvoeren (opdrachtnemer) op basis van de aanbestedingsdocumenten, inschrijving en andere zaken die tijdens het proces aan bod zijn gekomen.
- "Werkdagen" zijn alle dagen behalve zaterdag en zondag en feestdagen zoals genoemd in de wet (Algemene termijnenwet).
- "Kalenderdag" is een periode van 24 uur die begint om middernacht en eindigt op de volgende middernacht. Als er in de documenten over "dag" wordt gesproken, bedoelen wij een kalenderdag.
- "Life cycle management" is het productbeheer waarbij er grip is op elke gebruiksfase, van specificatie en inkoop tot reparatie en afvoer en alle stappen daartussenin.
- "Productenlijst" wordt na definitieve gunning samengesteld door Opdrachtnemer en Opdrachtgever en bestaat uit een verdere specificatie van standaardproducten.
- "Standaardproducten" zijn de te leveren artikelen die deel uitmaken van de raamovereenkomst, niet zijnde accessoires en randapparatuur. Het gaat hier in het bijzonder om laptops, tablets, mobiele telefoons, dockingstations en beeldschermen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen persoonsgebonden (*laptops, tablets en mobiele telefoons*) en werkplekhardware (*beeldschermen en dockingstations*).
- Een "zakelijke werkomgeving" heeft betrekking op artikelen die geschikt zijn voor gebruik binnen de werksfeer. Deze zijn in de markt gezet voor professionele toepassing, met nadruk op prestaties, beveiliging en duurzaamheid.

Daarnaast zijn de definities die in artikel 1.1 Aw 2012 staan, van toepassing.

2. Algemene eisen dienstverlening

Tabel 1: Algemene eisen dienstverlening

1.	Alle communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer verloopt in de Nederlandse taal. Documenten die de opdrachtnemer aan de opdrachtgever verstrekt, in het kader van de uitvoering van deze opdracht, zijn eveneens in de Nederlandse taal.
2.	De opdrachtnemer is van maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 en 17:00 uur, met uitzondering van wettelijke en in Nederland erkende feestdagen, beschikbaar voor bestellingen, service en voor vragen die technisch, functioneel en/of procesmatig van aard zijn. De contactpersonen van de opdrachtnemer beheersen de Nederlandse óf Engelse taal in woord en geschrift volgens het communicatieniveau C1. De diensten die deze contactpersonen leveren zijn onderdeel van de overeenkomst en maken onderdeel van de overeengekomen prijs (geen extra kosten mogen in rekening worden gebracht).
3.	De uitvoering van de opdracht zal geschieden conform geldende wet- en regelgeving. Bij wijzigingen in de bestaande wet- en regelgeving conformeert de opdrachtnemer zich aan de nieuwe wet- en regelgeving en stelt de opdrachtgever hiervan op de hoogte.
4.	De opdrachtnemer is gerechtigd om IT-hardware van A-merken (en bijbehorende dan wel compatibel producten en diensten) te leveren binnen Nederland. Dat wil zeggen, artikelen van merken zoals, maar niet gelimiteerd tot: HP, Dell, Apple, Samsung, Lenovo, Asus, Acer en Philips of gelijkwaardig. De opdrachtnemer of in te zetten derde/onderaannemer beschikt hiervoor over een passende partnerstatus, zo deze wordt gehanteerd bij het betreffende merk. Als de opdrachtnemer of derde/onderaannemer de partnerstatus verliest gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, dient de opdrachtnemer de opdrachtgever hiervan direct op de hoogte te stellen. De opdrachtgever heeft in dat geval het recht de raamovereenkomst te beëindigen met een opzegtermijn van drie (3) maanden.
5.	De opdrachtgever en opdrachtnemer handelen voor de uitvoering van deze opdracht conform de contractdocumenten zoals beschreven in de raamovereenkomst, waaronder dit programma van eisen en de bepalingen en afspraken die zijn vastgelegd in de <i>Service Level Agreement</i> , hierna: SLA.
6.	De opdrachtgever bepaalt eenzijdig welk type nadere uitvraag er doorlopen wordt onder de raamovereenkomst. Dit kan, conform de SLA, een nadere uitvraag op basis van een productenlijst of een functioneel gespecificeerde nadere uitvraag zijn. Voor beide typen nadere uitvragen is in de SLA een procedure uitgewerkt die de opdrachtgever en opdrachtnemer moeten volgen. De opdrachtgever bepaalt eenzijdig welk type nadere uitvraag er doorlopen wordt onder de raamovereenkomst. Dit kan een nadere uitvraag op basis van een productenlijst zijn of een functioneel gespecificeerde nadere uitvraag zijn.

7. De opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en/of het logo van de opdrachtgever.
8. De opdrachtnemer is in staat een vervanging van meerdere standaardproducten tegelijk te realiseren, waarbij er rekening gehouden moet worden met grote aantallen laptops op hetzelfde moment, in de orde van grootte van 85 stuks.
9. De opdrachtnemer adviseert de Opdrachtgever in de keuze voor een nieuw te bepalen standaardproduct, als het product dat tot dan als standaardproduct gold, niet meer voldoet of richting end-of-life/end-of-sale/end-of-service gaat.
10. Enige communicatie opgezet vanuit de opdrachtnemer die op digitale wijze geschiedt, anders dan e-mail, bijvoorbeeld via een digitaal portaal en niet ontsloten kan worden via *single sign-on* en waarbij inloggen vereist is, sluit aan op de systemen van de opdrachtgever én haar wachtwoordbeleid.

De Omgevingsdienst IJsselland (ODIJS) hanteert de volgende algemene uitgangspunten:

- Wachtwoorden worden (met uitzondering van initiële uitgifte) nooit in originele vorm (plaintext, platte tekst, zonder enige vorm van opmaak) opgeslagen of verstuurd, maar in plaats daarvan wordt bijvoorbeeld de hashwaarde van het wachtwoord gecombineerd met een Salt opgeslagen.
- De ODIJS maakt, waar mogelijk, gebruik van bestaande (landelijke) voorzieningen voor identificatie, authenticatie en autorisatie (bijv. DigiD, eHerkenning).
- Toegang wordt verleend op basis van SSO (Single Sign-On) en/of twee-factor authenticatie. Uitzonderingen worden met SO/CISO besproken en vastgelegd in het risicoregister ODIJS.
- Wachtwoorden worden op een veilige manier uitgegeven. De identiteit van de ontvanger van het wachtwoord wordt vooraf vastgesteld (bijvoorbeeld bij de uitgifte van een laptop).
- Wachtwoorden die standaard in software of hardware worden meegegeven worden bij eerste gebruik vervangen door een persoonlijk wachtwoord.
- Initieel afgegeven wachtwoorden zijn, na uitgifte, maximaal een werkdag geldig.
- Initieel afgegeven wachtwoorden worden persoonlijk of via beveiligde mail verstrekt.
- Wachtwoorden zijn alleen bij de gebruiker bekend.
- Wachtwoorden dienen te bestaan uit ten minste twaalf karakters lang en bevatten ten minst een hoofdletter, een cijfer en een bijzonder karakter (zoals !, *, /, -).
- Het aantal foutieve inlogpogingen is maximaal 5. Daarna wordt het account geblokkeerd en/of inactief voor minimaal 30 minuten. Indien er geen lock-out periode ingesteld kan worden, dan wordt het account geblokkeerd totdat de gebruiker een verzoek indient deze lock-out op te heffen of het wachtwoord te resetten volgens de geldende procedure.
- Na 15 minuten inactiviteit dient de informatie automatisch ontoegankelijk gemaakt te worden door vergrendeling en/of het toepassen van een screensaver.

	Indien afgeweken wordt van één of meerdere algemene uitgangspunten dient de systeemeigenaar hier nadrukkelijk mee akkoord te gaan. Het (rest)risico wat samenhangt met het niet invullen van de maatregel binnen een informatiesysteem dient te worden opgenomen in het risicoregister ODIJS.
11	De opdrachtgever is gerechtigd om één (1) keer per jaar de in rekening gebrachte inkooprijzen en/of gehanteerde korting te controleren op rechtmatigheid.
12	De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om steekproefsgewijs een controle te doen op de prijzen door bij andere aanbieders een vergelijkende offerte op te vragen. Indien de vergelijkende offerte meer dan 10% op productniveau afwijkt ten nadele van de opdrachtgever, dan behoudt opdrachtgever zich het recht voor de levering of dienst buiten de raamovereenkomst, elders aan te schaffen.
13	Als de opdrachtgever, op basis van de in (dit) deel 2. <i>Algemene eisen dienstverlening</i> , gelijknamige tabel 1, onder eis 12 gedefinieerde steekproeven, binnen één contractjaar in meer dan 60% van de gevallen constateert dat de prijzen niet marktconform zijn, dan is de opdrachtgever gerechtigd om de raamovereenkomst te ontbinden. Hiervoor geldt een gecontroleerd aantal nadere offertes van minimaal acht (8) in het betreffende contractjaar, waarbij er dus minimaal 5 (vijf) als niet marktconform zijn aangemerkt.

3. Afvoer apparatuur

Tabel 2: Afvoer apparatuur	
14	De opdrachtnemer biedt als nadere opdracht de mogelijkheid voor het inruilen, afvoeren en hergebruik van oude standaardproducten van de opdrachtgever, al dan niet origineel besteld bij de opdrachtnemer. Hierbij draagt de opdrachtnemer zorg voor een gedegen proces dat bewerkstelligt dat dataverwijdering bij informatiedragers op een wettelijk goedgekeurde wijze plaatsvindt. De opdrachtgever ontvangt van elke dataverwijdering een certificaat met daarop het type informatiedrager en de datum van dataverwijdering conform de DIN 66399 (ISO/ IEC 21964) norm, beschermgraad 2 (vertrouwelijk). De opdrachtgever bepaalt, in welke gevallen van deze dienstverlening gebruik wordt gemaakt.
15	De opdrachtnemer verwijdert de data van de oude artikelen, zoals benoemd in eis 14, binnen tien (10) werkdagen nadat de oude apparatuur aan hem is overgedragen.
16	In geval van hergebruik, zoals benoemd bij eis 14, is de opdrachtnemer gerechtigd om zelf het betreffende apparaat uit te geven aan een gebruiker van haar keuze.

4. Bestellen en leveren van IT-hardware

Tabel 3: Bestellen en leveren van IT-hardware

17	De opdrachtgever bestelt op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur artikelen en de bestelling wordt dezelfde werkdag bevestigd door de opdrachtnemer. Van artikelen die buiten dit tijd- en dagvenster worden besteld, wordt de bestelling door de opdrachtnemer bevestigd op de eerstvolgende werkdag binnen het tijdsvenster. Op in Nederland erkende vrije dagen en feestdagen verschuift het tijdsvenster naar de eerstvolgende werkdag. De opdrachtgever streeft ernaar om bestellingen zo vroeg mogelijk op de dag te plaatsen.
18	Producten van de productenlijst die in aantallen onder de elf (dus tien en minder) worden besteld, wordt binnen vijf (5) werkdagen na bestelling afgeleverd. Voor bulkbestellingen (elf of meer) worden per geval afspraken gemaakt. De levertijd van een bulkbestelling kan nooit langer dan drie (3) weken duren, tenzij anders afgesproken.
19	De opdrachtgever plaatst spoedbestellingen op werkdagen tussen 08.00 en 17.00, waarbij onverwacht op korte termijn standaardproducten nodig zijn. De spoedbestelling wordt dezelfde werkdag bevestigd door de opdrachtnemer. Dit gaat om maximaal drie (3) sets persoonsgebonden artikelen per spoedbestelling. Eén (1) set bestaat uit maximaal één (1) laptop, één (1) tablet, en één (1) mobiele telefoon. Er zijn ten hoogste tien (10) spoedbestellingen per kalenderjaar, met een tussenpoos van minimaal vier weken per spoedbestelling.
20	Een spoedbestelling wordt binnen twee (2) werkdagen na bestelling afgeleverd. Een spoedbestelling wordt binnen twee (2) werkdagen na bestelling afgeleverd, indien voorradig.
21	Leveringen geschieden tijdens kantooruren (08.00 tot en met 17.00 uur), tenzij voor een specifieke opdracht anders wordt overeengekomen.
22	Bij een nadere offerteaanvraag is er geen sprake van een minimale ordergrootte, drempelbedragen, of toeslagen voor minimale bestel- of orderwaarde.
23	Ongeacht de ordergrootte zullen geen bezorg-, order- of administratiekosten worden gerekend. Er worden geen afhandelingskosten in rekening gebracht, in welke vorm dan ook. Levering vindt <i>Delivery Duty Paid</i> (DDP) plaats volgens de "Incoterms 2020", dan wel de laatst geldende versie uitgegeven door de Internationale Kamer van Koophandel. Thuisleveringen kunnen worden uitgesloten van deze eis. Daarbij moet gezegd worden dat producten standaard naar onze bedrijfslocatie gestuurd worden.
24	De opdrachtnemer draagt tot het moment van overdracht alle risico's ten aanzien van de te leveren goederen, daarbij inbegrepen maar niet beperkt tot die van beschadiging wegens verlies en diefstal.
25	De opdrachtgever zal een nadere offerteaanvraag digitaal indienen of in ieder geval niet alleen beperken tot een telefonische aanvraag. Communicatie betreffende de nadere offerteaanvraag, verloopt eveneens via deze digitale wijze. De opdrachtnemer dient zijn nadere offerte ook altijd op deze manier in.

- 26** De opdrachtnemer maakt in alle nadere offertes tenminste de informatie inzichtelijk zoals is opgenomen in dit programma van eisen en de SLA. Voor het aanbieden van prijzen is van toepassing, dat de opdrachtnemer in zijn nadere offerte per aangeboden product het volgende inzichtelijk maakt:
- a. de listprijs (excl. btw);
 - b. het kortingspercentage op de listprijs (uitgedrukt in een %);
 - c. het kortingsbedrag op de listprijs (in euro's en excl. btw);
 - d. de inkoopprijs die de opdrachtnemer aan fabrikant betaalt (in euro's en excl. btw);
 - e. het opslagpercentage over de prijs die de opdrachtgever aan opdrachtnemer betaalt (in een %) als afgegeven door de opdrachtnemer bij Inschrijving;
 - f. de opslag in euro's (gebaseerd op het opslagpercentage zoals genoemd onder e) over de prijs die de opdrachtgever aan opdrachtnemer betaalt (in euro's);
 - g. de prijs die opdrachtgever aan opdrachtnemer betaalt (in euro's) excl. btw;
- het btw-bedrag (in euro's), separaat per voornoemd onderdeel en totaal.
- Indien er geen listprijs en kortingspercentage beschikbaar is dan dient opdrachtnemer dit proactief en binnen een redelijke termijn aan opdrachtgever te melden. Na akkoord van opdrachtgever komen onderdeel a, b en c te vervallen voor die betreffende nadere offerte.**
- 27** Elke nadere offerte heeft standaard een minimale gestandsdoeningstermijn van ~~twintig (20)~~ **vijf (5) werkdagen**. Iedere door de opdrachtnemer ingediende nadere offerte voldoet aan deze minimale gestandsdoeningstermijn, gerekend vanaf het moment waarop de nadere offerte is ingediend. Gedurende deze periode zijn prijswijzingen, ook als deze het gevolg zijn van brandstof toeslagen en valutakoerswijzingen, voor rekening van de opdrachtnemer. De opdrachtgever kan een langere gestandsdoeningstermijn in de nadere offerteaanvraag eisen, in dat geval biedt de opdrachtnemer een nadere offerte aan, die hieraan voldoet.
- 28** Als er na het verstrijken van de gestandsdoeningstermijn extra kosten voor opdrachtgever zijn als gevolg van brandstof toeslagen en/of valutakoerswijzingen, moeten deze apart en specifiek worden vermeld in de nadere offerte.
- 29** Bij elke bestelling dienen alle door de opdrachtnemer te leveren IT-hardware (of andere producten), fabrieksnieuw te zijn, te voldoen aan de minimale kwaliteitsvereisten van de betreffende fabrikant en te zijn samengesteld uit standaardproducten en -diensten van de betreffende fabrikant. *Refurbished, renewed of remarketed* hardware is niet toegestaan, tenzij vooraf met de opdrachtgever anders is overeengekomen.
- 30** De opdrachtgever levert alleen IT-hardware (inclusief bijbehorende producten en diensten) die bedoeld zijn voor de Nederlandse markt (of EMEA-markt) en die via een door de betreffende fabrikant erkend/geautoriseerd partnerkanaal geleverd worden.
- 31** Deelleveringen zijn na goedkeuring van de opdrachtgever toegestaan, dit laat de overeengekomen levertijd onverlet. Dat wil zeggen dat de laatste (deel)levering ontvangen moet zijn binnen de gestelde levertermijn.

5. Duurzaamheid

Tabel 4: Duurzaamheid

32	De opdrachtnemer spant zich in om alle leveringen in milieuvriendelijke materialen te verpakken. Dit betekent dat de verpakking zoveel mogelijk vrij is van zware metalen, PFAS, CFK's en waar mogelijk bestaat uit gerecycled materiaal.
33	Indien kartonnen dozen worden gebruikt als omverpakking, ook wel bekend als secundaire verpakking, spant de opdrachtnemer zich in om deze voor 100% uit gerecycled karton te laten bestaan.
34	Indien voorafgaand aan aflevering bij de opdrachtnemer kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire verpakkingen, bijvoorbeeld een rekfolie, spant de opdrachtnemer zich in om deze uit biobased/afbreekbaar materiaal te laten bestaan of anders uit minimaal 90% gerecycled materiaal.

6. Algemene eisen IT-hardware

Tabel 5: Algemene eisen IT-hardware

35.	Na gunning stelt de opdrachtnemer samen met de opdrachtgever een productenlijst samen waarin we per standaardproduct vaststellen welk model/merk als standaard geldt. Eén keer per jaar ieder kwartaal wordt de productenlijst geëvalueerd en indien nodig aangepast. Dit gebeurt in samenspraak met opdrachtnemer en opdrachtgever.
36.	Indien één van de standaardproducten niet meer leverbaar is of waarvan het besturingssysteem niet meer ondersteund wordt, dan wordt van opdrachtnemer verwacht dat zij opdrachtgever tijdig, binnen een redelijke termijn , informeert en hierbij een alternatief (en vergelijkbaar) standaardproduct aanbiedt. In het geval het alternatief geboden product duurder is dan het initiële aangeboden product, komt de meerwaarde voor rekening van de opdrachtnemer opdrachtgever . Opdrachtnemer past de productenlijst, na akkoord van opdrachtgever aan en deelt deze met opdrachtgever.
37.	De te leveren hardware wordt ondersteund door de meest recente besturingssystemen dat geldt ook voor mobiele telefoons en tablets (recente versies van Apple iOS dan wel Android).
38.	De te leveren hardware voldoet aan alle Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.
39.	De te leveren hardware is geschikt voor inzet binnen een zakelijke omgeving.
40.	De te leveren hardware is geschikt voor een normale gebruiksduur in een zakelijke omgeving, afhankelijk van het type, met name doelend op standaardproducten en in het bijzonder met een gebruiksduur van minimaal drie (3) (mobiele telefoons) of vijf (5) jaar (laptops en tablets).

41.	De te leveren hardware betreft een model dat niet ouder is dan één (1) jaar vanaf besteldatum.
42.	De te leveren hardware is minimaal geschikt voor Microsoft 365, Teams en SharePoint.
43.	Alle te leveren accessoires zijn compatibel met de te leveren hardware.
44.	Software, <i>drivers</i> en <i>manuals</i> van alle geleverde of te leveren IT-hardware zijn in digitale vorm beschikbaar voor de opdrachtgever. De opdrachtnemer houdt tevens software, <i>drivers</i> en <i>manuals</i> van <i>installed base</i> van opdrachtgever beschikbaar met een minimum van N-1.
45.	Het plaatsen en installeren van de IT-hardware zal in principe door opdrachtgever zelf worden uitgevoerd, maar dit kan optioneel, en na goed overleg, bij opdrachtnemer worden belegd.
46.	Opdrachtnemer voorziet opdrachtgever van alle benodigde instructies en handleidingen, zodat de opdrachtgever zelf de IT-hardware kan plaatsen en installeren.

7. Technische hardware specificaties laptops

Tabel 6: Technische hardware specificaties laptops

47	De te leveren hardware beschikt over minimaal 16 GB RAM geheugen.
48	De te leveren hardware beschikt over de meest recente processoren.
49	De te leveren hardware bevat minimaal 256 GB SSD schijfruimte.
50	De te leveren hardware beschikt over de meest recente chipset.
51	Naast laptops met de bovenstaande specificaties moeten ook “power user” laptops met andere specificaties geleverd kunnen worden, de specificaties zijn minimaal deze: - Intel Core Ultra 7 of vergelijkbaar - 32 gb werkgeheugen - Nvidia videokaart of vergelijkbaar met minimaal 6 gb video geheugen

8. Life cycle management

Tabel 7: Life cycle management

52	De opdrachtgever gaat inventariseren welke wensen en behoeften er spelen als het gaat om digitale voorzieningen. De uitkomsten kunnen invloed hebben op de aan te kopen standaardproducten (voor bepaalde groepen werknemers). De opdrachtnemer adviseert de opdrachtgever over inventarisatiemogelijkheden en keuzes van passende IT-hardware.
----	---

53	De opdrachtgever onderzoekt naar behoefte samen met de opdrachtnemer de optimale invulling van het life cycle managementproces, toegespitst op de wet- en regelgeving die geldt voor de overheid als het gaat om gebruik van IT-hardware.
54	De opdrachtgever onderzoekt naar behoefte samen met de opdrachtnemer naar een optimale gebruikersduur van hardware. Dit is afhankelijk van bijvoorbeeld gebruiksintensiteit en/of bezette capaciteit t.a.v. hardware (o.a. bepaalde zware software voor het kunnen uitvoeren van specifieke functies binnen de OD IJsselland). Dit kan bijvoorbeeld leiden tot een gebruikersduur van IT-hardware, anders dan de huidige vastgestelde gebruikersduur (o.a. vijf (5) jaar voor tablets, laptops, beeldschermen en dockingstations).

9. Garantie, onderhoud en support

Tabel 8: Garantie, onderhoud en support	
55	De opdrachtgever krijgt toegang tot zogenaamde fabrieksgarantie en fabrikantssupport via de opdrachtnemer. Hierbij wordt het volgende onderscheid gemaakt: a. Fabrieksgarantie is de garantie vanuit de fabrikant (producent) op de geleverde hardware (incl. bijbehorende producten en diensten). Deze garantie wordt rechtstreeks (bij aanschaf) door opdrachtnemer bij de fabrikant aangeschaft en afgesloten. Fabrieksgarantie wordt hierna aangeduid met 'garantie'. b. Fabrikantssupport. Met fabrikantssupport wordt onderhoud (preventief) en support (correctief) vanuit of namens de fabrikant van de aangeboden producten bedoeld. Dit support wordt rechtstreeks (bij aanschaf) door opdrachtnemer bij de fabrikant aangeschaft en afgesloten. Fabrikantssupport wordt hierna aangeduid met 'support'.
56	De opdrachtnemer realiseert bij ieder product dat door opdrachtgever wordt uitgevraagd altijd tenminste de fabrieksgarantie.
57	Na levering van de producten geeft de opdrachtnemer de garantie en/of het support vanuit de betreffende fabrikant direct en onverminderd (1 op 1) door aan opdrachtgever. Eventuele door opdrachtnemer gerealiseerde garantie- en/of supportcontracten met de fabrikant worden op naam van opdrachtgever gezet.
58	De volledige garantie- en/of supportvoorwaarden worden per product door de opdrachtnemer digitaal aan de opdrachtgever beschikbaar gesteld. Dit gebeurt binnen maximaal drie (3) werkdagen na aflevering van het betreffende product.
59	In geval van garantieclaims of supportverzoeken kan opdrachtgever zich voor de afhandeling daarvan wenden tot opdrachtnemer. In dat geval verzorgt opdrachtnemer de afhandeling van de garantieclaim of het supportverzoek bij de betreffende fabrikant. De opdrachtnemer heeft hiervoor een adequate serviceorganisatie ingericht die tenminste voldoet aan de volgende eisen: a. bereikbaar conform het gestelde in eis 2;

	b. per garantieclaim en supportverzoek informeert de opdrachtnemer, de opdrachtgever minimaal om de vijf werkdagen over de status en de voortgang; c. de opdrachtnemer spant zich in om de garantievoorwaarden bij de betreffende fabrikant te waarborgen. Dit houdt in dat de opdrachtnemer naleving van de garantievoorwaarden afdwingt; d. de opdrachtnemer borgt dat er bij vervanging of reparatie uitsluitend gebruikgemaakt wordt van door de betreffende fabrikant geleverde onderdelen met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur; e. de opdrachtnemer borgt dat alle vervangingen en/of reparaties uitgevoerd worden conform de voorwaarden van de betreffende fabrikant en dat de garantiebepalingen van de originele levering onverminderd van kracht blijven.
60	De opdrachtnemer kan voor de afhandeling van garantie en/of support geen aanvullende kosten bij de opdrachtgever in rekening brengen. Dit geldt niet voor reparatiekosten die buiten de garantie vallen.
61	De opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om in geval van garantie- en/of supportissues rechtstreeks met de betreffende fabrikant contact te zoeken. In dat geval handelt de opdrachtgever de garantieclaim of het supportverzoek zelfstandig af met de betreffende fabrikant. De opdrachtnemer beperkt deze mogelijkheid niet en kan hiervoor geen kosten in rekening brengen.
62	Artikelen die ter reparatie zijn aangeboden, worden binnen vijf (5) weken gerepareerd geretourneerd of met opgave van redenen afgevoerd conform eis 14, 15 en 16. In de maanden augustus, december en januari accepteert de opdrachtgever in plaats van vijf (5) ook maximaal zes (6) weken
63	De opdrachtgever kan buiten de garantietermijn aan de opdrachtgever laptops en tablets ter reparatie aanbieden, in die gevallen waarin de artikelen een defect vertonen.

10. Facturatie

Tabel 9: Facturatie

64	De opdrachtnemer dient de volledige facturatie te verzorgen. De opdrachtgever accepteert geen facturen van derden, zoals van onderaannemers van opdrachtnemer of van aan opdrachtnemer leverende derden.
65	De factuur dient gericht te zijn aan de opdrachtgever en in pdf-formaat digitaal aangeleverd te worden dan wel via de (regels van de) geldende e-facturatie aangeboden te worden. De factuur dient te voldoen aan de eisen zoals die zijn opgesteld door de Belastingdienst voor btw-plichtige. Een factuur dient daarnaast voldoende gespecificeerd te zijn om de inhoud daarvan te kunnen controleren aan de hand van de geleverde bestellingen.

66	Facturen die niet conform de vastgestelde procedure worden verstuurd, zoals beschreven in eis 65, worden door de opdrachtgever niet in behandeling genomen. De opdrachtnemer kan deze facturen niet reclameren als te laat betaald wordt, er kan dan dus ook geen wettelijke rente in rekening worden gebracht.
67	De betaaltermijn door opdrachtgever is dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de factuur.
68	De opdrachtnemer kan geen andere kosten voor haar dienstverlening in rekening brengen dan de opslag (conform de in haar inschrijving opgenomen opslagpercentage) over de geleverde producten en diensten, met uitzondering van het uurtarief voor de adviesdiensten ten aanzien van life cycle management. De opdrachtnemer is er zelf verantwoordelijk voor dat het alle, voor uitvoering van deze opdracht relevante, kosten verdisconteerd heeft in het aangeboden opslagpercentage.

11. Exit

Tabel 10: Exit

69	Bij beëindiging van de raamovereenkomst draagt de opdrachtnemer kosteloos zorg voor directe overdracht aan de opdrachtgever van alle in het kader van deze raamovereenkomst door haar opgebouwde informatie die relevant kan zijn voor opdrachtgever. In dat kader moet de opdrachtnemer de complete en actuele informatie die opgebouwd is tijdens de uitvoering van het assetmanagement, op het eerste verzoek van de opdrachtgever aan opdrachtgever overdragen. De gegevens en data m.b.t. assetmanagement worden digitaal aangeleverd door de opdrachtnemer in een bewerkbaar bestand, zodanig dat opdrachtgever deze in een nieuw assetmanagementsysteem kan importeren.
-----------	--

12. Informatiebeveiliging, bescherming van persoonsgegevens en bepalingen data

Tabel 11: Informatiebeveiliging, bescherming van persoonsgegevens en bepalingen data

70	Hier gaat het om inachtneming van de kaders zoals die gesteld worden in de NIS 2 / (BIO (2.0) richtlijnen en de wijze waarop de opdrachtgever die vormgeeft binnen haar bedrijfsvoering. Het volgende is van belang: Na gunning controleren de opdrachtgever & -nemer of en in hoeverre de dienstverlening en de geleverde producten dienen te voldoen aan wet- en regelgeving betreffende Informatiebeveiliging, bescherming van persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en bepalingen van (overdraagbaarheid van) data.
-----------	--

De opdrachtgever gaat ervan uit dat de opdrachtnemer al uit eigen belang en overweging, gehouden is aan voornoemde wet- en regelgeving en haar werknemers hierin ook heeft opgeleid dan wel heeft geïnstrueerd.

13. Rapportage

Tabel 12: Rapportage

71	De opdrachtnemer levert minimaal eenmaal per kwartaal, of vaker in overleg met de opdrachtgever, een managementrapportage aan bij de opdrachtgever. De managementrapportage bevat in ieder geval: - het aantal bestelde en geleverde artikelen; - de waarde van de bestelde en geleverde artikelen; - de specificatie van de bestelde en geleverde artikelen, met een opgave van de bestel- en levertijd; - een overzicht van het aantal reparaties en het soort reparaties (binnen/buiten garantie).
72	Minimaal één keer per jaar vindt er naar aanleiding van de voornoemde managementrapportages een evaluatiegesprek plaats tussen de contactpersonen/contactpersoon van de opdrachtnemer en de contractmanager van de opdrachtgever.
73	De opdrachtnemer biedt aan de opdrachtgever real-time inzage in bestelde en nog niet geleverde producten. Bestelde en geleverde producten ziet de opdrachtgever terug via de rapportages.