

Bijlage Conformiteitenlijst

Met het indienen van een Inschrijving geven Inschrijvers aan dat hun Inschrijving volledig en onvoorwaardelijk voldoet aan alle hieronder en in voorkomend geval elders in de Aanbestedingsstukken opgenomen eisen aan de uitvoering van de Opdracht. Een Inschrijving onder voorwaarden leidt tot uitsluiting van de aanbesteding. Inschrijver komt met een Inschrijving onder voorwaarden dus niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Nr.	Accountmanagement, klachten en communicatie
1.	Opdrachtnemer garandeert dat hij over de middelen en capaciteiten beschikt om gedurende de looptijd van de Overeenkomst hetgeen gevraagd minimaal zoals overeengekomen te verrichten. Indien er gedurende de looptijd van de Overeenkomst een daadwerkelijke of potentiële situatie ontstaat die de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer zou kunnen verhinderen, dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover onverwijld te informeren, inclusief de mogelijke impact van deze situatie en de mitigerende maatregelen die Opdrachtnemer neemt, met dien verstande dat dit onverlet laat dat Opdrachtnemer dient na te komen.
2.	Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst processen in te richten en uit te voeren conform ISO 9001:2008/15 of aantoonbaar gelijkwaardig.
3.	Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst processen in te richten en uit te voeren conform ISO 14001 of aantoonbaar gelijkwaardig.
4.	Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst processen in te richten en uit te voeren conform ISO 27001 of aantoonbaar gelijkwaardig.
5.	Opdrachtnemer wijst één persoon aan die als eerste contactpersoon verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Opdracht op het niveau van de Overeenkomst, zowel voor inhoudelijke als commercieel-juridische aangelegenheden. Daarnaast wijst Opdrachtnemer een vaste plaatsvervanger aan. Hetzelfde geldt voor de uitvoering van de diensten op het niveau van een nadere opdracht: ook hiervoor wijst Opdrachtnemer telkens één aanspreekpunt en één vaste vervanger aan. Alle contactpersonen beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Zolang Opdrachtnemer over de aangewezen contactpersonen kan beschikken dient Opdrachtnemer deze in de aangegeven rol in te zetten, tenzij de Kansspelautoriteit om vervanging verzoekt. De Kansspelautoriteit zal niet op onredelijke gronden om vervanging verzoeken.
6.	Opdrachtnemer dient tijdens de looptijd van de Overeenkomst minimaal één keer per halfjaar tactisch-strategisch overleg te hebben met de Kansspelautoriteit, maar in beginsel uitsluitend indien in de achterliggende zes maanden daadwerkelijk diensten zijn uitgevoerd op basis van een nadere opdracht onder de Overeenkomst. Doel van het overleg is in ieder geval om de door Opdrachtnemer verrichte prestaties te evalueren alsmede zich op de hoogte te stellen van ontwikkelingen aan de zijde van de Kansspelautoriteit. Indien de Kansspelautoriteit hiertoe aanleiding ziet, vindt op eerste verzoek van Kansspelautoriteit kosteloos additioneel overleg plaats op locatie van de Kansspelautoriteit. Dit zal altijd in overleg gaan tussen de Kansspelautoriteit en Opdrachtnemer.
7.	Minimaal vijf werkdagen voorafgaand aan het overleg op tactisch-strategisch niveau, rapporteert Opdrachtnemer digitaal aan de Kansspelautoriteit over de achterliggende periode. Nader overeengekomen wordt welke elementen de rapportage minimaal dient te bevatten.
8.	Opdrachtnemer voorziet in een adequate klachtenregeling.
9.	Opdrachtnemer en de Kansspelautoriteit komen een escalatieprocedure nader overeen die recht doet aan de belangen van beide partijen.
10.	Voor inspanningen op het niveau van de Overeenkomst kunnen onder geen beding kosten in rekening worden gebracht bij de Kansspelautoriteit: facturen dienen altijd te zien op de uitvoering van een nadere opdracht.
11.	Opdrachtnemer zal nooit zonder instemming van de Kansspelautoriteit eigenstandig promotionele activiteiten, reclame-uitingen of externe communicatie anderszins uitvoeren die direct of indirect raken aan deze Overeenkomst dan wel nadere opdracht.
12.	Opdrachtnemer dient alle maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn om alle aanwezige informatie te beveiligen, waarbij en indien op enig moment aan de orde het beschermen van persoonsgegevens of klantgegevens van de Kansspelautoriteit gegarandeerd zijn.
13.	Opdrachtnemer garandeert op elk moment de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen die noodzakelijk zijn teneinde ten aanzien van persoonsgegevens aan alle vigerende wet- en regelgeving te voldoen en waardoor de persoonsgegevens van betrokken personen effectief zijn beschermd. In het verlengde hiervan heeft Opdrachtnemer aantoonbaar een informatieveiligheidssysteem in werking binnen de organisatie, die ook ziet op gegevens van de Kansspelautoriteit die geen persoonsgegevens zijn.

Nr. Nadere opdrachten	
14.	Op eerste verzoek van de Kansspelautoriteit brengt Opdrachtnemer binnen maximaal vijf werkdagen een nadere offerte uit in reactie op een nadere offerteaanvraag van de Kansspelautoriteit. De Kansspelautoriteit zal een langere termijn toestaan indien de aard en/of omvang van de nadere offerteaanvraag hier redelijkerwijs om vraagt.
15.	Opdrachtnemer is bereid om op uitnodiging van de Kansspelautoriteit de nadere offerte mondeling toe te lichten digitaal dan wel ten kantore van de Kansspelautoriteit (pitch) en apparatuur beschikbaar te stellen voor een pilot.
16.	Opdrachtnemer zal een nadere offerte altijd gepaard laten gaan met een openkostencalculatie.
17.	Opdrachtnemer onderkent dat de Kansspelautoriteit nimmer gehouden is tot gunning van een nadere opdracht over te gaan en dat het geheel ter bepaling van de Kansspelautoriteit is aan welke Opdrachtnemer een nadere opdracht wordt gegund, binnen de kaders van de Overeenkomst.
Nr. Algemene eisen en scope van de dienstverlening	
18.	De software op het product, waaronder het OS dient oorspronkelijk OEM geschikt te zijn voor de Nederlandse markt en, indien van toepassing, voor de op dat moment gangbare netwerken van alle in Nederland actieve mobiele telecomproviders en mag niet oorspronkelijk OEM bedoeld zijn voor gebruik in een ander (Europees) land.
19.	Opdrachtnemer zorgt voor de levering van support- en onderhoudscontracten en garantie-uitbreidingen bij de geleverde hardware.
20.	Opdrachtnemer levert op verzoek de volgende aanvullende diensten voor de hardware in de serverruimte van de Kansspelautoriteit: - o het voorconfigureren van systemen en devices, zoals het pre-installeren van images; - o het leveren van componenten zonder verpakking en/of het afvoeren van de verpakkingsmaterialen; - o het labelen van componenten; - o het monteren van server- en netwerkapparatuur; - o het beschikbaar houden van reserveonderdelen op locatie van de Kansspelautoriteit; - o het verstrekken van adviesdiensten m.b.t. de inzet van hardware; - o het verzorgen van korte trainingen/instructiesessies betreffende het gebruik van de geleverde hardware; - o aankoop van aan de hardware gelieerde onderhoudsproducten (o.a. 'care packs'); - o aankoop van support- en onderhoudscontracten aanvullend op of ter vervanging van de fabrieksgarantie.
Nr. Eisen inzake bestelproces en levering	
21.	Opdrachtnemer garandeert de overeengekomen levertijden bij aanschaf, lease (eventueel) en tussentijdse vervanging van hardware en zorgt voor gelijkwaardige alternatieven (in prijs en functionaliteit) als de overeengekomen levertijden niet worden gehaald.
22.	Opdrachtnemer garandeert dat de geleverde hardware nieuw/ongebruikt wordt geleverd, tenzij anders overeengekomen met de Kansspelautoriteit.
23.	Opdrachtnemer garandeert dat de geleverde hardware via officiële distributiekkanalen van de betreffende fabrikanten/leveranciers is verworven en dat de Kansspelautoriteit volledig aanspraak heeft op alle garantiebepalingen en supportdiensten van de betreffende fabrikanten.
24.	Opdrachtnemer garandeert dat gecombineerde hardware die bestaat uit losse onderdelen (zoals interne configureerbare componenten van serverhardware), bij uitlevering altijd voldoet aan de systeem- en compatibiliteiseisen van de betreffende fabrikant.
25.	Opdrachtnemer levert bij uitlevering van hardware de juiste en actuele set van drivers mee voor het door de Kansspelautoriteit gekozen besturingssysteem (Windows Server en/of VMWare ESXi) van de betreffende hardware.
26.	Opdrachtnemer regelt de kostenloze verstrekking van referentie hardware bij selectietrajecten, pilot, proefopstellingen en Proof of Concepts. Deze hardware zal na afloop van deze trajecten onbeschadigd worden geretourneerd door de Kansspelautoriteit. Indien er sprake is van waardevermindering, dan mag die in overleg met de Kansspelautoriteit verrekend worden.
27.	Opdrachtnemer zorgt voor één aanspreekpunt voor periodiek overleg over onder andere de keuze van merken, types, configuraties en versies van de benodigde hardware.
28.	Opdrachtnemer dient de Kansspelautoriteit gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst pro-actief te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de aangeboden en geleverde hardware, het onderhoud en ondersteuning van de fabrikant hierop en daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven als wel over onderliggende technologieën. Dit betreft ook situaties waarin nieuwe versies van apparatuur op de markt komen en waarbij mogelijk sprake zal zijn van afnemende leverbaarheid van uitlopende modellen en langere levertijden van opvolgende modellen.

29.	Opdrachtnemer zendt na bestellingen via de bestelomgeving een digitale orderbevestiging naar de besteller van de Kansspelautoriteit met minimaal de vermelding van: ○ ordernummer ○ naam besteller Kansspelautoriteit ○ afleveradres ○ leverdatum ○ al dan niet deellevering ○ totaalbedrag van de bestellingen ○ specificatie van de geleverde artikelen ○ inkooprijzen ○ opslagpercentage ○ btw percentage ○ bedrag Afwijkingen tussen de ontvangen order en de daadwerkelijk te factureren prijs dienen per omgaande per e-mail aan de Kansspelautoriteit kenbaar te worden gemaakt, waarbij de Kansspelautoriteit het recht heeft de order bij geconstateerde afwijkingen te annuleren.
30.	De maximale levertijd van veel gebruikte apparatuur (zoals laptops en telefoons) is maximaal 10 werkdagen in situaties waarbij de betreffende apparatuur goed verkrijgbaar (zonder leveringsproblemen) is in de markt.
31.	Opdrachtnemer is in staat voor elk type apparaat minimaal drie A-merken in te kopen en te leveren.
Nr. Eisen inzake servicemanagement aspecten	
32.	Opdrachtnemer biedt een servicedesk / single point of contact voor meldingen aangaande storingen, reparaties en garantieaanspraken.
33.	De servicedesk van Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur.
34.	Meldingen kunnen 24/7 worden ingediend via e-mail en worden door Opdrachtnemer (automatisch) geregistreerd in en afgehandeld via het servicemanagementsysteem. De melder ontvangt binnen 5 minuten een ontvangstbevestiging met het ticketnummer bij succesvolle registratie in het servicemanagementsysteem.
35.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de status van meldingen doorlopend wordt bijgehouden in het servicemanagementsysteem zodat de Kansspelautoriteit de actuele status te allen tijde kan controleren.
36.	Opdrachtnemer houdt een administratie (CMDB) bij van alle geleverde apparatuur en verstrekt deze gegevens in digitaal formaat (CSV-bestand) bij elke (bulk)levering en periodiek aan de Kansspelautoriteit. De voorkeur van de Kansspelautoriteit is dat Opdrachtnemer het overzicht direct importeert in de Ksa-Tenant. Daarbij dienen minimaal de volgende aspecten te worden gerapporteerd: ○ fabrikant / merk ○ serienummer ○ soort (bijvoorbeeld: laptop) ○ type (bijvoorbeeld: Latitude E7440) ○ MAC-adres ○ leverancier ○ aanschafdatum / uitleveringsdatum ○ start- en einddatum garantie ○ start- en einddatum support/support packs