

1. Algemeen	
Algemene eisen ten aanzien van de levering en bijbehorende dienstverlening	
ID	Omschrijving
1	De voertaal is Nederlands. De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen de Nederlandse taal in voldoende mate te beheersen.
2	AD hanteert een standaardassortiment. Dit standaardassortiment is opgenomen in het Prijzenblad, bijlage 1f
3	Van de gevraagde merken in het standaardassortiment is opdrachtnemer geautoriseerd reseller.
4	Opdrachtnemer is merk onafhankelijk (d.w.z. heeft van een product meerdere merken in zijn assortiment).
5	De geleverde hardware is fabrieksnieuw. Dat houdt in dat deze hardware gebaseerd is op courante modellen. Courante modellen zijn modellen die veel afgenomen worden, en niet op korte termijn End of Life zijn. Indien een model End of Life gaat dient AD tijdig, minimaal 2 maanden voorafgaand hieraan, geïnformeerd te worden. Alleen indien vooraf overlegd met AD, is refurbished hardware toegestaan.
6	De geleverde hardware is specifiek voor de Nederlandse markt bestemd. Parallele import of grijze import is niet toegestaan.
7	De geleverde hardware dient te voldoen aan de richtlijnen van de NCSC (Nationaal Cyber Security Centrum).
8	Alle te leveren mobiele apparaten zijn geschikt voor de Nederlandse markt en de daarop actieve operators en zijn simlock vrij. Mobiele telefoons zijn voorzien van Nederlandse firmware.
9	Opdrachtnemer speelt een (pro) actieve rol gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst bij het adviseren van de laatste ontwikkelingen in de markt.
10	Opdrachtnemer hanteert geen minimale bestel- noch leverhoeveelheden.
11	De leveringen geschieden voor rekening en risico van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan dus ook geen verzendkosten in rekening brengen.
12	Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren product(en) gedurende de looptijd van de raamovereenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft. Het product voldoet aan alle voorschriften en toepasselijke eisen van wet- en regelgeving, daarbij expliciet inbegrepen kwaliteits-, arbo- en milieueisen.
13	Maximale tijd voor herstel na melding door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer
14	Het opslagpercentage in het prijzenblad is het opslagpercentage wat gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst gehanteerd wordt in de Nadere offertes.
15	Opdrachtnemer stelt ieder kwartaal een managementrapportage op over de gerealiseerde service levels, Opdrachtnemer stuurt de managementrapportage naar de aangestelde contactpersonen van de AD, twee weken voorafgaand (uiterlijk 5 werkdagen na einde kwartaal) aan het tactisch en strategisch overleg waarbij in ieder geval wordt ingegaan op: - levertijden, De levertijden worden gemeten vanaf gunning offerte door AD aan Opdrachtnemer tot en met de levering aan AD. - defecten inclusief DOA - garantieafhandelingen en -termijnen - klachten en de afhandeling daarvan - omzet uitgesplitst in het door de AD vastgestelde Standaardassortiment, en producten en diensten die buiten het Standaardassortiment worden afgenomen, de zogenoemde Specials. - niet gehaalde service levels met bijbehorende boeteberekeningen
16	Opdrachtnemer conformeert zich aan de service levels zoals opgenomen in het tabblad Service Levels. De levertijden worden gemeten vanaf gunning offerte door AD aan Opdrachtnemer tot en met de levering aan AD.
17	Indien Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de service levels, mag AD de order, geheel of gedeeltelijk, kostenloos te annuleren en staat het AD vrij om de order bij een derde af te nemen.
18	AD wenst één vast contactpersoon en een vaste back-up voor alle aanvragen, vragen, etc. AD mag vragen om een ander contactpersoon als daar aanleiding toe is.
19	Medewerkers die werkzaamheden uitvoeren op de locatie van AD dienen in bezit te zijn van een relevante en geldige VOG.
20	De AD is gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in het standaardassortiment.

Logistiek & bestelproces	
ID	Omschrijving
21	Binnen de Raamovereenkomst worden opdrachten uitgevraagd via een portaal obv een nadere offerteaanvraag. Ook in het geval een aanvraag/bestelling/bevestiging of opdracht niet als nadere offerteaanvraag wordt benoemd, maar wel dit karakter heeft, kwalificeren deze zich als nadere offerteaanvraag waarop de voorwaarden uit de Raamovereenkomst van toepassing zijn. In deze aanvraag staat de exacte vraag beschreven. Op basis van de offerte maakt AD een verplichtingsnummer en plaatst de bestelling. Op offertes mogen geen eigen inkoopvoorwaarden of andere, tegenstrijdige voorwaarden zichtbaar zijn.
22	Opdrachtnemer dient voor het Standaardassortiment binnen maximaal 2 werkdagen en voor Specials binnen maximaal 4 werkdagen na de nadere offerteaanvraag een offerte in. Incidenteel kan dit binnen een kortere termijn worden aangeleverd. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze bij iedere nadere offerteaanvraag een nadere offerte wordt ingediend.
23	De nadere offerte heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 20 werkdagen.
24	Het doen van een nadere offerteaanvraag verplicht AD niet tot daadwerkelijke afname van het product.
25	Opdrachtnemer zal beschikken over tooling voor het aanvragen van offertes voor het standaardassortiment en specials. Daarvoor zal de opdrachtnemer een dashboardfunctie leveren ten behoeve van het monitoren van lopende orders. Het dashboard dient zowel per individuele order als via geaggregeerde totaaloverzichten een correcte en actuele status van alle lopende orders weer te geven. Het dashboard dient voorts te voorzien in de mogelijkheid tot het raadplegen en downloaden van administratieve bestanden, waaronder doch niet uitsluitend CMDB-overzichten, pakbonnen en overige ordergerelateerde documentatie. Deze bestanden dienen beschikbaar te worden gesteld in de formaten CSV, XLSX en PDF.
26	De verantwoordelijkheid voor de juistheid en volledigheid van de leveringen ligt bij de Opdrachtnemer. Pas na volledige goedkeuring van de pakbon en de terugkoppeling hiervan door AD is er sprake van eigendomsoverdracht.
27	Indien nodig, legt Opdrachtnemer, voor eigen risico en rekening, een ijzeren voorraad aan. Er geldt geen afnameverplichting voor Opdrachtgever van de items in een eventuele ijzeren voorraad.
28	Opdrachtnemer houdt AD proactief op de hoogte bij afwijkingen in de verwachte afleverdatum zoals beschreven in dit Programma van Eisen. Het gestelde ten aanzien van de boete blijft onverminderd van kracht.
29	Opdrachtnemer informeert AD in een zo vroeg mogelijk stadium, doch altijd vooraf, over onvoorziene problemen met leveringen die aanpassing vergen in de samenstelling van het Standaardassortiment. Bij dergelijke leverproblemen in het Standaardassortiment biedt opdrachtnemer proactief en in overleg een gelijkwaardig alternatief aan dat qua prijs identiek of lager is. AD is niet verplicht dit alternatief af te nemen. In voorkomende gevallen heeft AD het recht om de bestelling te annuleren en uit te wijken naar een andere leverancier.

30	Voorafgaand aan iedere (deel)levering levert Opdrachtnemer een juiste/correcte CMDDB-lijst aan in een CSV of Excel bestandsformaat wat geïmporteerd kan worden in veelvoorkomende Service Management applicaties t.b.v. registratie in de Configuration Management Database (CMDDB) aan de contactpersoon van AD. De relevante dataspecificatie en het format waarin dit dient te gebeuren, wordt door AD aangeleverd na definitieve gunning.
31	Voor wat betreft aflevering houdt Opdrachtnemer zich aan de openingstijden, huisregels en veiligheidsinstructies van AD, bijlage 9. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van afspraken over de aflevering, ongeacht of de aflevering door de Opdrachtnemer zelf gebeurt of door een gecontracteerd transportbedrijf. Aflevering dient in de ochtend plaats te vinden tussen 8.00 en 12.00 uur.
32	Indien een bestelling is samengesteld uit meerdere Producten dient het mogelijk te zijn, in het geval van bijvoorbeeld afwijkende levertijden, de bestelling zonder extra kosten in delen uit te leveren (deellevering). Opdrachtnemer dient AD hierover proactief te informeren en te allen tijde de keuze voor deellevering voor te leggen. Verder dient bij iedere deellevering gecommuniceerd te worden wat reeds geleverd is en wat de status van de backorder is.
33	Opdrachtnemer levert orders af op het afleveradres zoals vermeld bij de bestelling tenzij de besteller schriftelijk kenbaar heeft gemaakt dat er op een ander afleveradres afgeleverd moet worden. Indien Opdrachtnemer de bestelling heeft afgeleverd op een adres anders dan het bij de bestelling vermelde afleveradres dan corrigeert Opdrachtnemer dit kosteloos binnen twee (2) werkdagen.
34	Indien van toepassing, maakt Opdrachtnemer voor de levering gebruik van hetzij rolcontainers of pallets. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden: Algemeen Opdrachtnemer geeft het Verplichtingsnummer en het Referentienummer (beginnend met W of M) zichtbaar aan op elke colli die afgeleverd wordt. Bij deelleveringen moet dit zichtbaar zijn aangegeven op de colli. Pallets Indien opdrachtnemer voor de levering gebruik maakt van pallets, dan dient Opdrachtnemer zogenaamde EURO-pallets te gebruiken (maximaal toegestaan formaat 80*120cm). In dat geval worden pallets met colli's altijd geseald afgeleverd. Rolcontainers Tenzij anders overeengekomen, worden rolcontainers door opdrachtnemer minimaal een (1) en maximaal drie (3) weken kosteloos in bruikleen aan AD gegeven waarbij ook de transportkosten geacht worden te zijn inbegrepen in de prijs.
35	De garantie en levensduur van het geleverde product gaat in vanaf het moment van leveren op afleveradres van AD. Een eventuele termijn dat een product bij een distributiecentrum heeft gelegen valt niet onder de levensduur van een product.

Garantie	
ID	Omschrijving
36	De te leveren producten beschikken, tenzij anders vermeld, over een garantie van minimaal één jaar na levering bij AD. Gedurende deze periode vindt reparatie on site kosteloos plaats.
37	Indien reparatie ter plaatse niet mogelijk is, zal de apparatuur kosteloos bij de AD worden opgehaald en na reparatie eveneens kosteloos weer worden teruggebracht.
38	De afhandeling van de fabrieksgarantie vindt geheel plaats door de Opdrachtnemer. Dit geldt ook voor de artikelen die nog onder de garantieperiode vallen uit de voorgaande raamovereenkomst.
39	Opdrachtnemer verzorgt de administratieve handelingen en registratie bij de fabrikant ten behoeve van garantie afhandeling.
40	Het ophalen van de apparatuur ingeval van reparatie dient binnen vijf (5) werkdagen na melding plaats te vinden. De reparatie zelf dient binnen tien (10) werkdagen na melding te zijn afgehandeld. Indien reparatie binnen tien (10) werkdagen niet mogelijk is, dient er, indien gewenst, kosteloos een identiek vervangend apparaat geleverd te worden tot het moment dat de betreffende reparatie is afgehandeld en het apparaat werkend retour is gekomen.
41	Indien AD binnen 30 dagen na levering van apparatuur constateert dat deze niet werkt, wordt dit gezien als een geval van "Death On Arrival"(DOA). In geval van DOA (Death on Arrival) zorgt Opdrachtnemer dat het product, na aanmelding als DOA, binnen 10 werkdagen kosteloos wordt omgewisseld voor eenzelfde werkend product.
42	Opdrachtnemer garandeert bij beëindiging van de Raamovereenkomst de van toepassing zijnde garantie op de bij Opdrachtnemer aangeschafte hardware door de fabrikant worden overgenomen.
43	Opdrachtnemer heeft een meldpunt en een procedure voor retouren en klachten.
44	De termijn van klachtenbehandeling (tussen melding van de klacht bij Opdrachtnemer en verhelpen van de klacht) is vastgesteld op maximaal 10 werkdagen. Opdrachtnemer dient een adequate klachtenbehandeling te leveren. Binnen 1 werkdag na de melding van de klacht bij de Opdrachtnemer zal schriftelijk worden gereageerd naar AD.
45	Eventueel teruggenomen data dragende hardware worden volledig en definitief (dwz niet terughaalbaar) gewist van persoons- en gebruikersgegevens en duurzaam afgevoerd. Opdrachtnemer verstrekt een bewijs per afgevoerd apparaat.
46	Opdrachtnemer zorgt bij beëindiging van de Raamovereenkomst voor een volledige en juiste overdracht aan de nieuwe leverancier.

Product recall	
ID	Omschrijving
47	In geval van product recall door de fabrikant stelt Opdrachtnemer AD hiervan binnen 5 werkdagen na de aankondiging op de hoogte. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kosteloze uitvoering van de recall actie. De teruggehaalde producten worden vervangen door (naar oordeel van AD) gelijkwaardige producten. Indien geen gelijkwaardige producten kunnen worden geboden en de producten zijn jonger dan 1 jaar vindt restitutie plaats van de volledige aanschafwaarde. Van producten die langer dan 1 jaar voorafgaand aan de recall actie zijn geleverd, vindt restitutie plaats op basis van de boekwaarde.

Aanvullende dienstverlening	
ID	Omschrijving
48	Voor identificatie van werkplekapparatuur binnen AD is het noodzakelijk dat deze is voorzien van een identificatiesticker. AD mailt een stickerformat, inclusief cijferreeks, aan opdrachtnemer die zorgt voor het printen hiervan. Opdrachtnemer dient op ieder apparaat alsmede de verpakking een sticker te plaatsen (met een identiek nummer), voordat het Apparaat aan AD geleverd wordt. Deze sticker vermeldt een uniek Object ID en bijbehorende barcode. Het Object ID wordt aangeleverd door AD, waarbij opdrachtnemer de verantwoordelijkheid draagt voor het plaatsen van de stickers. Na definitieve gunning geeft AD de instructies ten aanzien van de stickerposities. Opdrachtnemer geeft een prijs per Apparaat op in het Prijzenblad voor het plaatsen van de stickers/asset tags. Bij deze prijs zijn het plakken van de sticker/asset tag op de apparatuur en de eventuele verpakking inbegrepen.

49	Voor mobiele werkplekapparatuur (laptop, tablet en smartphones) wordt door AD extra dienstverlening verlangd. Deze dienstverlening omvat o.a. het plaatsen van een identificatiesticker, het plaatsen van een screenprotector, etc. Zie voor de dienstverlening het Prijzenblad onder Dienstverlening
50	Afgeschreven devices dienen te worden verwerkt via een bestaand en door AD goedgekeurd proces. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van dit proces. Binnen dit proces gelden de volgende eisen: •De opdrachtnemer is in staat om op wekelijkse basis afgeschreven devices op te halen bij AD. •Alle devices worden uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na het verlaten van de locatie van AD gecertificeerd gewiped en/of vernietigd, conform de geldende richtlijnen. •Van ieder afzonderlijk device wordt een bewijs van gecertificeerd wipen en/of vernietiging verstrekt. •Deze bewijsdocumenten zijn gebruiksvriendelijk, overzichtelijk en eenduidig opgesteld en bevatten minimaal: - het serienummer en/of Object-ID, afzonderlijk en duidelijk benoemd; - de datum van wipen en/of vernietiging; - de toegepaste methode van datavernietiging. •Het format van de te versturen bewijsdocumenten wordt voorafgaand aan de dienstverlening afgestemd en formeel overeengekomen met AD. •De opdrachtnemer zorgt voor inzicht in de opbrengsten (restwaarde) van de verwerkte devices. Deze opbrengsten komen ten goede aan de uitbestedende partij en zijn duidelijk herleidbaar per device of batch.
51	Oude werkplekapparatuur die afgeschreven is en afgevoerd wordt, is vaak nog bruikbaar. Opbrengsten uit de verkoop van deze apparatuur komen ten goede van AD.
52	AD behoudt zich het recht voor apparatuur ook door Derden te laten afvoeren, wipen etc.
53	Opdrachtgever eist dat opdrachtnemer kan voorzien in het rechtstreeks leveren van devices op het thuisadres van eindgebruikers. Dit proces is optioneel en dient te voldoen aan de actuele eisen op het gebied van veiligheid, privacy en informatiebeveiliging. Voor deze optie gelden minimaal de volgende eisen: •De Opdrachtnemer faciliteert een gestandaardiseerd, veilig en gecontroleerd verzendproces voor het thuis opsturen van devices naar eindgebruikers. •Het verzendproces voldoet aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy en informatiebeveiliging, waaronder de AVG. •Devices zijn voorafgaand aan verzending zodanig ingericht dat zij zero-touch in gebruik kunnen worden genomen, bijvoorbeeld via (Windows) Autopilot of een vergelijkbare oplossing. Handmatige configuratie door eindgebruikers is hierbij niet vereist. •Persoons- en organisatiegegevens zijn bij verzending adequaat beschermd, onder andere door vooraf ingerichte beveiligingsmaatregelen zoals versleuteling en centraal devicebeheer. •De Opdrachtnemer waarborgt een aantoonbare keten van overdracht (chain of custody) vanaf het moment van verzending tot en met de succesvolle aflevering bij de eindgebruiker. •Afwijkingen van de first-time-right levering worden geregistreerd, geanalyseerd en gerapporteerd, inclusief corrigerende maatregelen. •Eindgebruikers ontvangen duidelijke en gebruiksvriendelijke instructies voor ontvangst en ingebruikname van het device.

Administratieve eisen	
ID	Omschrijving
54	Facturen van Opdrachtnemer dienen minimaal te voldoen aan onderstaande factuureisen, zoals door AD gespecificeerd. De facturen dienen in PDF aangeleverd te worden via het emailadres facturen@arnhem.nl waarbij het volgende geldt: • per email dient maximaal 1 pdf bestand (bestaande uit een factuur inclusief eventuele bijlage (n)) verzonden te worden; • het pdf bestand mag niet groter zijn dan 5 MB; • de factuur mag niet eveneens per post verzonden worden. Facturen moeten voorzien zijn van de volgende gegevens: • Gemeente Arnhem, cluster De Connectie, t.a.v. ICT Pool, Paul van Rekum, Postbus 2142, 6802 CC Arnhem; • De orderreferenties; • het verplichtingsnummer, het orderbonnummer en evt. het zaaknummer. Naast bovenstaande is het ook mogelijk om via eFacturatie te factureren. Indien Inschrijver over deze mogelijkheid beschikt, dient nadere afstemming plaats te vinden met de crediteurenadministratie van AD.
55	Bij deellieferingen is het niet toegestaan om deelfacturen te sturen. Er kan pas gefactureerd worden door Opdrachtnemer na volledige uitlevering van de order.
56	Op facturen dienen inkooprijzen, opslagfactoren en vaste prijzen voor bijbehorende dienstverlening gespecificeerd te worden.
57	Pakbonnen dienen te voldoen aan de volgende eisen: Contactgegevens contactpersoon AD Afleveradres Geleverde artikelen inclusief ObjectID en serienummer van artikel indien van toepassing Referentienummer AD (Beginnend met W of M) Verplichtingsnummer AD Indien deelliefering: Vermelding van deelliefering Geleverde artikelen in deelliefering Nog te leveren artikelen (backorder) Opdrachtnemer levert altijd bij de laatste deelliefering de volledige pakbon mee voor de totale bestelling. Facturen worden pas gestuurd als de pakbonnen, CMDB gegevens en/of retourname-bewijzen volledig zijn aangeleverd.
58	Bij gebruik van een derde voor leveringen van bepaalde producten of diensten wordt de factuur altijd verstuurd vanuit Opdrachtnemer.
59	Creditfacturen voor boete-uitkeringen en restwaarde van retournames worden elk kwartaal na akkoord op de rapportage binnen vijf (5) werkdagen door Opdrachtnemer verstuurd.

Contractvoorwaarden	
ID	Omschrijving
60	In bijlage 4 is de concept raamovereenkomst ter uitvoering van onderhavige opdracht opgenomen. Inschrijver gaat akkoord met deze concept overeenkomst
61	In bijlage 5 is de concept wachtkamervereenkomst opgenomen. Inschrijver gaat akkoord met deze concept overeenkomst
62	In bijlage 6 is een verwerkersovereenkomst opgenomen. Voor de uitvoering van de Opdracht is sprake van het verwerken van persoonsgegevens. Op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is tussen de verwerkersverantwoordelijke (AD) en de verwerker (Opdrachtnemer) een Verwerkersovereenkomst vereist.

Eisen met betrekking tot de prijzen en tarieven	
63	U vult uw inkoopprijzen en opslagpercentages in op het prijzenblad in bijlage 1f.
64	Vermeld alle geldbedragen in Euro's (€) en exclusief omzetbelasting (BTW).
65	Alle met de levering en bijbehorende dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de all-in prijzen en tarieven in het Prijzenblad, zoals (maar niet uitsluitend): overhead-, transport-, parkeer-, reis-, verblijfkosten en overige kosten. In het prijzenblad staan alle dienstverleningen vermeld. Als er dienstverlening niet apart genoemd wordt in het prijzenblad, dan moet Opdrachtnemer er vanuit gaan, dat de prijs is opgenomen in het opslagpercentage. Alle beschreven dienstverlening moet in de prijs zijn meegenomen.
66	Het separaat opgeven of in rekening brengen van additionele kosten en het indienen van de prijs op andere wijze dan opgenomen op het Prijzenblad kan leiden tot uitsluiting.
67	Kosten die niet in de inschrijving zijn genoemd en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer en worden geacht in het opslagpercentage te zijn meegenomen.
68	Het afgeven van negatieve prijzen of prijzen die bij voorbaat -objectief gezien- niet kunnen worden nagekomen is niet toegestaan.
69	Manipulatieve, onrealistische prijzen zijn niet toegestaan.
70	Het is niet toegestaan met prijzen te schuiven, zodanig dat voor het ene prijsonderdeel onrealistisch hoge prijzen worden gevraagd en voor het andere prijsonderdeel onrealistisch lage prijzen zijn opgegeven.
71	De door u aangeboden prijzen en tarieven in het prijzenblad zijn marktconforme prijzen en tarieven voor de omschreven producten (specificaties en modellen van typen) en bijbehorende dienstverlening.
72	Indien u inschrijft als fabrikant en/of wederverkoper (reseller) of in samenwerking delen of onderdelen van de werkplek gerelateerde hardware en toebehoren aanbiedt en levert, vult u de kosten voor uw verwante aanvullende diensten ("value added") in als opslagpercentage voor uw wederverkoop.
73	De inkoopprijzen voor de producten (model en type) zoals opgenomen in het prijzenblad gelden voor minstens 3 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst. Deze door inschrijver geoffreerde tarieven staan dus vast gedurende eerste 3 maanden van de looptijd van de overeenkomst. Na 3 maanden mogen prijzen aangepast worden indien de inkoopprijs wijzigt. U dient in dat geval bewijsstukken aan te leveren omtrent de prijswijziging (oude en nieuwe inkoopprijs). De nieuwe inkoopprijs gaat pas in nadat de AD schriftelijke toestemming heeft gegeven.
74	Een concrete inkoopprijs wordt vastgesteld op basis van een nadere uitvraag (op basis van de exacte specificaties en aantallen). U geeft in nadere offertes gedurende de looptijd van de overeenkomst marktconforme prijzen af.
75	Voor alle producten is het opslagpercentage gelijk.
76	Gedurende de Raamovereenkomst zal marktconformiteit steekproefsgewijs worden getoetst. De ingediende prijs mag maximaal 5% hoger zijn dan de laagste aanbieder op dezelfde dag. Indien blijkt dat een offerte van een derde meer dan 5% goedkoper is dan de offerte van opdrachtnemer (inkoopprijs + opslag), dan heeft AD het recht de opdracht buiten de raamovereenkomst te verstrekken aan een derde.
77	Bovenstaande eis is opgenomen om ook gedurende de raamovereenkomst te kunnen controleren dat opdrachtnemer zijn best doet om goede inkoopcondities te bedingen. De AD heeft echter niet de intentie om naast de raamovereenkomst te shoppen bij andere partijen, maar wenst wel de mogelijkheid te behouden. Drie maal een constatering van een prijs boven de bandbreedte kan aanleiding zijn tot ontbinding van de Raamovereenkomst.
78	Opdrachtnemer verkrijgt de beste prijs en inkoopvoordelen uit de markt en deze worden aan AD doorgegeven. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat AD controles en een actief contractbeheer uitvoert op de door u aangeboden prijzen.
79	Eventuele kosten verbonden aan de implementatieperiode bij aanvang van de Raamovereenkomst worden gedragen door Opdrachtnemer.
80	Opslagpercentage(s) blijven gelijk gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst (dus ook de eventuele optionele verlengingstermijn).
81	Na een half jaar evalueren AD en Opdrachtnemer de contractprestaties. Als de service levels niet worden gehaald, dan is de Opdrachtnemer in gebreke. Opdrachtnemer krijgt via een verbeterplan 1x de kans om de dienstverlening te verbeteren. Blijft de Opdrachtnemer na dit verbeterplan geen verbetering vertonen, dan volgt verzuim en mag AD gebruik maken van de wachtkamervereenkomst.
82	Opdrachtnemer implementeert de dienstverlening (waaronder in ieder geval: het bestelportaal, de levering, de facturatie en de rapportage) binnen vier weken na definitieve gunning.

2. Service levels

ID	Omschrijving	Service level	Boete
1	Maximale tijd voor het afgeven van offertes betreffende het Standaardassortiment na indienen door AD via portal/tooling danwel e-mail.	2 werkdagen	€100,- per werkdag te laat, zonder maximum
2	Maximale levertijd bij identieke leveringen Standaardassortiment na ontvangst van getekende opdrachtbevestiging van AD. • voor bestellingen tot en met 20 Producten. • voor bestellingen van 21 tot en met 50 Producten. • voor bestellingen vanaf 51 Producten. • Accessoires (kabels, oortjes, hoesjes, screenprotector, muizen, toetsenborden, adapters, verloopkabels (bv usb-c naar hdmi/utp/etc.))	3 werkdagen 6 werkdagen 15 werkdagen 4 werkdagen	1% van totaalwaarde per werkdag te laat, met een maximum van 25% 1% van totaalwaarde per werkdag te laat, met een maximum van 25% 1% van totaalwaarde per werkdag te laat, met een maximum van 25% 1% van totaalwaarde per werkdag te laat, met een maximum van 25%
3	Maximale tijd voor het afgeven van offertes voor Specials (Specials zijn bestellingen buiten het standaardassortiment. Hieronder vallen ook build to order producten)	4 werkdagen	1% van totaalwaarde per werkdag te laat, met een maximum van 25%
4	Maximale levertijd voor leveringen Specials.	15 werkdagen	1% van totaalwaarde per werkdag te laat, met een maximum van 25%
5	Wanneer de maximale termijn voor het opvragen van offertes dan wel het leveren van de producten niet wordt gehaald, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de producten elders te bestellen.		
6	Leverbetrouwbaarheid (per maand gemeten op artikelniveau)	99,7%	
7	Garanties/reparaties Maximale tijd voor herstel na melding door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer	3 werkdagen	1% van totaalwaarde per werkdag te laat, met een maximum van 25%
8	Afvoer van oude apparaten (afgeschreven apparatuur) Afvoer van apparaten (reparaties en garantie) Wipen van harde schijven Aanleveren archivering CMDB data na afvoeren oude apparatuur	Max. 5 werkdagen na het verzoek daartoe door Opdrachtgever Max. 2 werkdagen na het verzoek daartoe door Opdrachtgever Max. 3 werkdagen nadat de apparatuur is opgehaald bij Opdrachtgever Max. 5 werkdagen nadat de apparatuur is opgehaald bij Opdrachtgever	€100,- per werkdag te laat, zonder maximum €100,- per werkdag te laat, zonder maximum €100,- per werkdag te laat, zonder maximum €100,- per werkdag te laat, zonder maximum
9	Overig Correctheid facturen	100%	
10	Rapportages Kwartaalijks rapportages inclusief overzichten van betaalde/te betalen boeteberekeningen en restwaardes van ingeleverde apparatuur.	Max. 5 werkdagen na einde kwartaal.	€100,- per werkdag te laat, zonder maximum