

Bijlage 1 Programma van eisen

Algemene Eisen

- Eis 1 De opdracht omvat de dienstverlening zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
- Eis 2 De te leveren apparatuur, randapparatuur en bijkomende dienstverlening dienen minimaal te voldoen aan de eisen zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten. De opdrachtnemer is gehouden aan de aangeboden kwaliteit. Dat wil zeggen dat alle aangeboden specificaties, maatregelen, voorstellen, oplossingen en andere aangeboden zaken een aanvulling of invulling zijn op dit programma van eisen en dat deze zaken bij de aangeboden prijs inbegrepen zitten. De opdrachtnemer is verplicht de aangeboden kwaliteit te bieden en leveren en komt niet in aanmerking voor een vergoeding als er extra kosten worden gemaakt.
- Eis 3 De werktijden die van toepassing zijn op deze opdracht zijn maandag t/m vrijdag 08:00 – 17:00 uur met uitzondering van nationale feestdagen.
- Eis 4 Opdrachtnemer houdt zich aan de geldende huis- en gedragsregels van Nidos. Nidos kan deze regels gedurende de looptijd van de opdracht wijzigen. In dat geval ontvangt opdrachtnemer van Nidos de nieuwe versie, waarna opdrachtnemer zich houdt aan deze nieuwe versie.
- Eis 5 Externe communicatie waarbij reclame wordt gemaakt over de inhoud en werkzaamheden van de opdracht, mag alleen plaatsvinden na Schriftelijk akkoord van de beschikbaar gestelde contactpersoon van Nidos.
- Eis 6 Opdrachtnemer start direct, samen met de contactpersoon van Nidos, met de implementatie van de overeenkomst. De gehele dienstverlening dient uiterlijk één (1) maand na ondertekening van de overeenkomst beschikbaar te zijn.
- Eis 7 Opdrachtnemer hanteert een vast contactpersoon tijdens de implementatie en looptijd van de overeenkomst.
- Eis 8 Opdrachtnemer zet personeel in dat goed geïnstrueerd is, beschikt over de nodige vakkennis en in staat is zelfstandig te werken. Het beschikken over de juiste vakkennis wordt bewezen door de juiste diploma's en/of certificaten.

Eisen t.a.v. de producten en diensten

- Eis 9 De te leveren apparatuur en randapparatuur is geschikt voor het Nederlandse stroomnet zonder toegevoegde adapters of koppelstukken.
- Eis 10 Opdrachtnemer levert merkonafhankelijk en biedt een zo breed mogelijk merkenassortiment aan, welke beschikbaar is in het bestelportaal/de webshop. Opdrachtnemer levert minimaal de meest gangbare merken in de markt (Lenovo, Dell, HP, Acer en Asus).
- Eis 11 Opdrachtnemer levert bij oplevering van elk (tussen)product, systeem, component of dienst de bijbehorende gebruiksdokumentatie in het Nederlands, zowel in digitale vorm (PDF of een ander gangbaar digitaal formaat) als, indien door Nidos gewenst, in papieren vorm. Wanneer de papieren vorm niet beschikbaar is, volstaat het enkel aanleveren van digitale gebruikersdocumentatie. **Indien de fabrikant geen Nederlandstalige documentatie beschikbaar stelt, volstaat Engelstalige documentatie.**

Eis 12 Indien door Nidos gewenst, levert Opdrachtnemer, tegen meerprijs, de hardware gebruiksklaar op. Onder *gebruiksklare hardware* wordt verstaan: hardware die door Opdrachtnemer is geleverd en zodanig is ingericht dat deze direct en zonder aanvullende handelingen door de eindgebruiker in gebruik kan worden genomen. Bij het gebruiksklaar opleveren van hardware worden minimaal de volgende werkzaamheden van Opdrachtnemer verwacht:

- De geleverde hardware functioneert volledig conform de overeengekomen specificaties in het Programma van Eisen;
- Verzorgen logistieke uitrol van de hardware;
- Toepassen asset tagging;
- Aanleveren juiste gegevens ten behoeve van CMDB;
- Plakken van screenprotectors;
- Installeren vereiste software (overeengekomen besturingssysteem, inclusief alle noodzakelijke stuurprogramma's en beveiligingspatches);
- Uitvoeren functionele test en kwaliteitscontrole, met schriftelijke bevestiging dat de hardware voldoet aan de overeengekomen specificaties en gebruiksklaar is.

Eis 13 Het plaatsen van de apparatuur wordt in de regel uitgevoerd door Nidos zelf. Opdrachtnemer wordt geacht advies te geven over de plaatsing van apparatuur als onderdeel van zijn rol als dienstverlener. Hiervoor mogen geen separate kosten worden gerekend. Opdrachtnemer is in staat om, indien door Nidos gewenst, tegen meerprijs de plaatsing van hardware uit te voeren. Bij het plaatsen van de hardware worden minimaal de volgende werkzaamheden van Opdrachtnemer verwacht.

- Ontvangst en controle van de geleverde hardware op volledigheid, type en eventuele beschadigingen;
- Uitpakken van hardware op de afgesproken locatie (bijvoorbeeld in serverruimte of werkplek);
- Aansluiten van benodigde bekabeling, waaronder stroomvoorziening en netwerkverbindingen;
- Aansluiten van randapparatuur en accessoires;
- Registratie van de geplaatste hardware in het configuratiebeheersysteem (CMDB/assetregister);
- Uitvoeren van functionele tests om de correcte werking en aansluiting te verifiëren;
- Afvoeren en milieuvriendelijke verwerking van verpakkingsmateriaal en eventueel vervangen apparatuur;
- Oplevering en overdracht aan de verantwoordelijke beheerder en/of eindgebruiker, inclusief documentatie van de uitgevoerde werkzaamheden.

Eis 14 Indien door Nidos gewenst, zorgt Opdrachtnemer, tegen meerprijs, voor de logistieke afhandeling omtrent de terugname en verwerking van geleverde apparatuur in geval van bijvoorbeeld, maar niet gelimiteerd tot, defecten buiten de garantieperiode, aan Nidos toerekenbare schade of defecten en het behalen van end-of-life door apparatuur. Opdrachtnemer zorgt hierbij voor een gecertificeerde verwijdering van data en een milieuvriendelijke, duurzame afvoer van de apparatuur. De afhandeling van retourstromen door tekortkomingen van Opdrachtnemer, zoals bij beschadigde en/of foutieve/onjuiste levering en de levering van apparatuur die niet voldoet aan gestelde eisen, is onderdeel van de standaard dienstverlening en dient onderdeel te zijn van het aangeboden opslagpercentage.

Eis 15 De geleverde laptops kunnen indien gewenst worden voorzien van een ingebouwd privacy screen filter dat voorkomt dat de beeldinhoud leesbaar is buiten een kijkhoek van maximaal 30 graden aan

weerszijden van het scherm. Het filter mag de beeldkwaliteit (kleurweergave, scherpte en helderheid) in de frontale kijkhoek niet merkbaar verslechteren.

- Eis 16 Opdrachtnemer garandeert dat de technische levensduur van de aangeboden apparatuur minimaal vijf (5) jaar bedraagt. Deze termijn vangt aan vanaf de introductie van het product door de fabrikant. Onderdelen of gelijkwaardig vervangende onderdelen van de apparatuur zijn gedurende deze periode leverbaar.
- Eis 17 Opdrachtnemer adviseert en ondersteunt Nidos bij haar lifecycle management.
- Eis 18 Indien gewenst door Nidos onderwerpt Opdrachtnemer, tegen meerprijs, apparatuur aan een gecertificeerd proces voor gegevensverwijdering. Dit proces dient te voldoen aan relevante internationale standaarden (zoals NIST SP 800-88, ISO/IEC 27040, of gelijkwaardig). Na voltooiing van de gegevensverwijdering ontvangt Nidos een verwijderingscertificaat, met daarin minimaal het serienummer van het apparaat, de toegepaste verwijderingsmethode en de datum van uitvoering. Opdrachtnemer voert altijd voor retourgenomen apparaten gecertificeerde gegevensverwijdering uit.
- Eis 19 Na afloop van de reguliere afschrijvingsperiode van de hardware biedt Nidos haar medewerkers de mogelijkheid de hardware over te nemen. De voorwaarden waaronder deze overname plaatsvindt (bijvoorbeeld overdracht van licenties en verwijdering van bedrijfsdata) worden voorafgaand aan de implementatie van de dienstverlening schriftelijk overeengekomen tussen Nidos en Opdrachtnemer. Indien door Nidos gewenst voert Opdrachtnemer in dergelijk geval, tegen meerprijs, gegevensverwijdering uit op de hardware, conform hetgeen gesteld in eis 18.

Eisen t.a.v. privacy en persoonsgegevens

- Eis 20 Opdrachtnemer kan garanderen dat persoonsgegevens verwerkt worden op een wijze die voldoet aan de beginselen uit de AVG. Opdrachtnemer toont aan dat zij voldoet aan alle vereisten onder de AVG en/of de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming wanneer Nidos dit verzoekt.
- Eis 21 Wanneer bij de uitvoering van de opdracht persoonsgegevens verwerkt worden, sluiten opdrachtnemer en Nidos een Verwerkersovereenkomst.
- Eis 22 Door opdrachtnemer worden alleen persoonsgegevens verwerkt die voor de dienstverlening noodzakelijk zijn. Opdrachtnemer verwerkt geen persoonsgegevens met andere redenen dan in de doelstellingen van de dienstverlening zijn beschreven. Het delen van persoonsgegevens aan derden is niet toegestaan, tenzij hier een goede reden voor is en deze reden is goedgekeurd door Nidos.
- Eis 23 Wanneer er bij opdrachtnemer sprake is van een datalek, is zij verplicht Nidos zonder onredelijke vertraging te informeren over het datalek.

Eisen t.a.v. Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (MVOI)

- Eis 24 Opdrachtnemer minimaliseert het gebruik van verpakkingsmateriaal. Voor het verpakkingsmateriaal wordt geen materiaal gebruikt met giftige stoffen en/of slecht recyclebaar materiaal als er andere opties mogelijk zijn. De gebruikte verpakkingen bestaan niet uit multilayer samengesteld materiaal. Deze eis geldt niet voor producten waarvoor een antistatische multilayer verpakking noodzakelijk is ter bescherming tegen elektrostatische ontlading. Voor deze producten dient de inschrijver een toelichting te geven met onderbouwing voor de producten waar dit van toepassing is.
- Eis 25 Opdrachtnemer heeft een inspanningsplicht bij het minimaliseren van uitstoot bij de levering van producten.

- Eis 26 Voor nieuw te leveren producten geldt dat de batterij voor 500 oplaadcycli minimaal 80% van haar originele capaciteit behoudt.
- Eis 27 Gebruikers- en productdocumentatie bestaat uit gerecycled papier en/of is digitaal beschikbaar gesteld.
- Eis 28 Voor nieuw te leveren producten geldt dat functies voor energiebeheer op de apparatuur zelf aanwezig zijn. Opdrachtnemer moet de apparatuur voorzien van vooraf geïnstalleerde software om de status van de batterij / accu te bepalen en te controleren en inzichtelijk te maken hoeveel cyclussen de batterij al opgeladen is, tenzij deze software reeds (standaard) geïnstalleerd is. De software moet ook tips bieden voor gebruikers om de levensduur van de batterij te maximaliseren. **Deze eis is niet van toepassing op accessoires waarvoor dergelijke functionaliteiten redelijkerwijs niet kunnen worden geboden.**
- Eis 29 Opdrachtnemer waarborgt en garandeert dat reserveonderdelen (kritieke componenten) en vervangingsonderdelen tot ten minste vijf (5) jaar na stopzetten van de productie verkrijgbaar zullen zijn. Indien binnen deze periode van vijf (5) jaar fabrieksnieuwe onderdelen niet meer beschikbaar zijn (door bijv. stopzetting productie onderdelen door de fabrikant) mogen hiervoor refurbished OEM-onderdelen worden gebruikt. Alle refurbishing en remarketing dient uitgevoerd te worden conform de richtlijnen van de fabrikant.
- Eis 30** Opdrachtnemer levert na bestelling duidelijke instructies aan Nidos ten aanzien van de beste reparatiemogelijkheden wanneer het product veelvoorkomende defecten vertoont (ongeacht of deze defecten binnen de garantie vallen). Deze instructies dienen overzichtelijk te zijn en in detail uit te leggen welke handelingen Nidos kan uitvoeren bij elk van deze defecten. **Tevens dienen deze instructies uitsluitend betrekking te hebben op handelingen die door medewerkers van Nidos mogen worden uitgevoerd, mits deze medewerkers door de fabrikant gecertificeerd zijn om deze reparaties uit te voeren, of dat het enkel gaat om Customer Replaceable Units (CRU).**
- Eis 31 Opdrachtnemer geeft minimaal vier (4) jaar lang beveiligingsupdates van het besturingssysteem voor mobiele telefoons, tablets en laptops met **Android**, Windows, ChromeOS, iOS, **iPadOS of macOS** vanaf het moment van introductie op de Nederlandse markt. **Deze termijn van vier (4) jaar start vanaf de introductie van het betreffende besturingssysteem.** De kosten hiervoor zijn doorberekend in de prijs van het product.
- Eis 32** Opdrachtnemer neemt alle verpakkingsmaterialen **van hardware producten** kosteloos retour bij bestellingen van boven de tien (10) producten. **Voor hard ware producten bestaat de mogelijkheid om verpakkingsarm te leveren mits de verpakking voldoende veiligheid en bescherming van de hardware waarborgt, het risico van de beschadigde leveringen ligt bij Opdrachtnemer. Ten aanzien van niet-hardware producten geldt een inspanningsplicht bij Opdrachtnemer om verpakkingsarm te leveren en excessief verpakkingsmateriaal te minimaliseren.** Nidos behoudt de mogelijkheid opdrachtnemer te ontzien van deze verplichtingen. Voor bestellingen van onder de tien (10) producten gelden deze verplichting niet.

Eisen t.a.v. dienstverlening en service, retournering en garantie

- Eis 33 Opdrachtnemer hanteert een reactietijd van maximaal vier (4) uur in geval van problemen na levering.
- Eis 34 Opdrachtnemer heeft een storingsdienst beschikbaar voor Nidos op werkdagen (08.00 uur tot 17.00 uur). Deze storingsdienst lost storingen op die zich voordoen in de garantietermijn aan de door opdrachtnemer geleverde apparatuur. Responsetijd: binnen acht (8) uur vanaf melding storing.

- Eis 35 Opdrachtnemer vervangt geleverde apparatuur en componenten zonder extra kosten voor Nidos indien bij ingebruikname door Nidos blijkt dat er sprake is van 'Dead on Arrival (DOA)' van deze apparatuur, binnen vijf (5) werkdagen na melding. Hierbij geldt een DOA als het apparaat binnen tien (10) werkdagen (of anders overeengekomen) na levering niet meer volledig functioneert. Nidos behoudt zich het recht voor terugzending van apparatuur zelf uit te voeren en te verwerken indien gewenst door Nidos. **Voorgaande is niet van toepassing op Build-To-Order (BTO) producten. Voor BTO producten kan in overleg een passende DOA-termijn worden afgesproken, afgestemd op de levertijd van de fabrikant.**
- Eis 36 De eigendomsoverdracht van producten vindt plaats bij levering.
- Eis 37** Nidos mag een levering afkeuren in de volgende gevallen: foutieve levering, beschadigde levering, levering van verkeerde artikelen, levering van verkeerd aantal artikelen. Wanneer Nidos een levering afkeurt met een van voorgenoemde redenen wordt dit altijd door opdrachtnemer geaccepteerd, **mits het voorval aan opdrachtnemer is toe te rekenen. De aantoonbaarheidsplicht ligt hierbij bij opdrachtnemer.**
- Eis 38 Wanneer een levering wordt afgekeurd met één van de bovenstaande redenen, levert opdrachtnemer zo snel mogelijk een nieuwe levering. Hierbij wordt de levertermijn gerekend vanaf het moment dat de melding door Nidos is gemaakt.
- Eis 39 Wanneer een levering wordt afgekeurd, liggen het transportrisico en de kosten van de leveringen en retourneringen bij opdrachtnemer.
- Eis 40 Opdrachtnemer biedt een minimale garantietermijn van twee (2) jaar voor alle te leveren producten, vanaf moment van levering (inclusief eventuele gerefurbished apparatuur). **Voor Apple-producten en voor accessoires, waarbij de fabrikant aantoonbaar uitsluitend één (1) jaar fabrieksgarantie biedt, geldt een minimale garantietermijn van één jaar (1) voor alle te leveren producten, vanaf moment van levering (inclusief eventuele gerefurbished apparatuur). Opdrachtnemer wordt gevraagd Nidos in aanschafkeuzes minimaal te attenderen op geldende en afwijkende garantietermijnen.**
- Eis 41 Omdat de afhandeling van garantie per merk/fabrikant anders is geregeld, dient opdrachtnemer ten behoeve van Nidos één (1) aanspreekpunt voor de afhandeling van garantie aan te wijzen. Nidos behoudt zich hiernaast het recht voor om rechtstreeks met de fabrikant contact te zoeken ten behoeve van garantieafhandeling.
- Eis 42 Hardware wordt binnen de garantieperiode voor risico en rekening van opdrachtnemer gerepareerd door een erkende serviceprovider. Het betreffende product wordt na aanmelding door contactpersoon van Nidos binnen vijf (5) werkdagen gerepareerd of omgewisseld voor een gelijkwaardig product. Schade veroorzaakt door onzorgvuldig gebruik door Nidos zoals waterschade of valschade valt buiten de garantie.
- Eis 43 Garantie is "all-in", er worden gedurende de garantietermijn door leverancier geen kosten in rekening gebracht bij Nidos voor:
- voorrijden;
 - arbeidsloon;
 - vervanging van materialen en/of componenten;
 - gebruiksmaterialen;
 - eventuele overige kosten.

Eis 44 Indien een product voor de derde maal voor hetzelfde probleem ter reparatie wordt aangeboden (binnen de garantieperiode) en het probleem nog niet is verholpen, dan vervangt opdrachtnemer het product op verzoek van Nidos kosteloos met een nieuw product binnen vijf (5) werkdagen.

Eis 45 Bij alle vervangingen en naleveringen die vallen onder de garantiebepalingen blijven de originele garantiebepalingen van kracht.

Eisen t.a.v. bestellen en leveren

Eis 46 Nidos plaatst uitsluitend bestellingen via een door opdrachtnemer beschikbaar gesteld bestelportaal/webshop. Hiertoe stelt opdrachtnemer een bestelportaal/webshop ter beschikking aan Nidos waarin een actuele weergave wordt gegeven van de op dat moment beschikbare en te bestellen apparatuur voor Nidos. Nidos kan binnen dit portaal snel en eenvoudig producten bestellen of dienstverlening inschakelen. Alle apparatuur in het portaal is vooraf gedefinieerd, waarbij minimaal het type apparatuur, een afbeelding en nettoprijzen worden weergegeven. Toegang tot dit portaal dient slechts mogelijk te zijn voor geautoriseerde werknemers van Nidos.

Eis 47 Het plaatsen van een bestelling door Nidos is alleen mogelijk via een bestelportaal/webshop van opdrachtnemer. Bestellingen die op een andere manier worden geplaatst, worden niet in behandeling genomen. Wanneer een bestelling niet in behandeling wordt genomen, wordt dit via e-mail aan Nidos gecommuniceerd.

Eis 48 Bestellingen dienen in het bestelportaal/de webshop geaccordeerd te worden door de Hoofd ICT van Nidos. Medewerkers van Nidos dienen bestellingen te kunnen aanvragen. Tot het moment van accordering door de Hoofd ICT zijn deze bestelling niet definitief. Het dient tevens mogelijk te zijn specifieke medewerkers van Nidos (tijdelijk) accorderingsrechten toe te bedelen.

Eis 49 Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om op verzoek van Nidos individuele medewerkers uit de organisatie toegang te verlenen tot het bestelportaal/de webshop.

Eis 50 Er geldt geen minimum omvang of bestelbedrag voor bestellingen.

Eis 51 Opdrachtnemer verstrekt op basis van de bestelling binnen één (1) werkdag een orderbevestiging. De orderbevestiging van opdrachtnemer bevat tenminste:

- a. het referentienummer van Nidos;
- b. het aantal en de soort bestelde hardware;
- c. de datum waarop de bestelling bij Nidos wordt afgeleverd;
- d. de prijs.

Eis 52 Apparaten besteld door Nidos dienen binnen één (1) maand leverbaar te zijn, tenzij op voorhand anders is afgesproken tussen Nidos en opdrachtnemer. De door opdrachtnemer in de Inschrijving vermelde levertijden gelden als maxima gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Eis 53 Naast bestellingen van enkele opzichzelfstaande producten moet het tevens mogelijk zijn om in bulk vervanging af te nemen. Opdrachtnemer dient hier op verzoek een speciale prijs voor af te geven.

Eis 54 Het is mogelijk om een spoedbestelling te plaatsen. Wanneer opdrachtnemer voor een spoedbestelling extra kosten in rekening brengt (transport-, administratie-, en overige kosten) dan wordt dit vermeld tijdens de bestelling. Wanneer dit niet wordt vermeld, is het niet toegestaan om deze extra kosten in rekening te brengen.

- Eis 55 Aanvullende kosten voor een spoedbestelling zijn zichtbaar voor Nidos en zijn meegenomen in de bestelregels van de bestelling bij het creëren van de bestelling.
- Eis 56 De besteller kan de orderstatus van alle geplaatste bestellingen inzien in de webshop/het bestelportaal van opdrachtnemer.
- Eis 57 Het dient mogelijk te zijn voor Nidos om built-to-order producten te bestellen via het beschikbaar gestelde contactpersoon.
- Eis 58** Een bestelling van standaardproducten kan altijd (kosteloos) worden geannuleerd als de bestelling nog niet klaar staat voor verzending. Een bestelling van built-to-order producten kan altijd worden geannuleerd als de bestelling nog niet **geproduceerd** doorgezet is naar de fabrikant. **Opdrachtnemer heeft hierbij wel de verantwoordelijkheid om Nidos tijdig en adequaat te informeren aangaande het doorzetten van de bestelling naar de fabrikant. Indien Nidos, naar aanleiding van ontbrekende of onvoldoende informatie vanuit Opdrachtnemer, een reeds doorgezette BTO bestelling annuleert, kan deze annulering niet worden geweigerd.**
- Eis 59 Na wederzijdse overeenstemming over de specificaties levert opdrachtnemer binnen 2 werkdagen de offerte op voor standaardproducten en binnen 5 werkdagen voor built-to-order/complex producten, en voor spoed orders binnen 0,5 werkdag. Nidos geeft bij aanvraag aan indien er sprake is van spoed.
- Eis 60 Nidos ontvangt een orderbevestiging binnen één (1) werkdag na het tijdstip van orderinleg voor reguliere orders en 0,5 werkdag voor spoed orders. Nidos geeft bij orderinleg aan indien er sprake is van spoed. De orderbevestiging bevat tenminste de artikelomschrijvingen, aantallen, prijzen en de bevestigde leverdatum.
- Eis 61 De offertes zijn transparant waarbij opdrachtnemer alle prijscomponenten benoemt. Hieronder vallen kostprijs, eventuele kortingen en opslagpercentages. Dit is enkel van toepassing op offertes welke niet via de webshop van opdrachtnemer worden aangemaakt. Op aanvraag dient Opdrachtnemer deze gegevens alsnog te verstrekken en transparantie te leveren wanneer Nidos hierom vraagt.
- Eis 62 Leverancier voegt een pakbon bij aan de levering met daarop minimaal de volgende informatie:
- a. de naam van Nidos;
 - b. per artikel:
 - i. Aantal
 - ii. Merk;
 - iii. Model;
 - iv. Serienummer;
 - v. Leverdatum;
 - vi. MAC.
 - c. de naam van opdrachtnemer;
 - d. het afleveradres;
 - e. de verzenddatum;
 - f. het inkoopordernummer dat in de opdracht vermeld wordt;
 - g. serienummers.

Opdrachtnemer is niet verplicht het IMEI nummer op de pakbon te vermelden. Indien het IMEI nummer niet op de pakbon wordt vermeld, dient dit wel op de factuur vermeld te worden. Het is toegestaan in plaats van de gevraagde informatie op de pakbon deze informatie digitaal aan te leveren in een open formaat, zoals csv of xml.

- Eis 63 In de regel vindt aflevering plaats bij het kantoor van Nidos (adres: Adriaan van Ostadelaan 140, 3583 AM te Utrecht), tenzij anders overeengekomen. Indien door Nidos gewenst levert opdrachtnemer, zonder meerkosten, af op een andere locatie en/of bij derde(n).
- Eis 64 Als er meer dan vijftig (50) apparaten worden geleverd (bulklevering), dient opdrachtnemer dit ook in bulkverpakking te leveren. Opdrachtnemer neemt de bulkverpakking kosteloos retour.

Eisen t.a.v. kosten, betaling, administratie en facturatie

- Eis 65 De door opdrachtnemer aangeboden opslagpercentages en dienstenprijzen zijn all-in tarieven. Dit houdt in dat alle werkzaamheden die horen bij de dienstverlening in de tarieven zijn inbegrepen. Er kunnen tijdens de looptijd van de overeenkomst (de initiële looptijd en eventuele verlengingen) geen andere kosten gefactureerd worden dan de opslagpercentages en dienstenprijzen overeengekomen als aangeboden in het prijzenblad.
- Eis 66 Wanneer opdrachtnemer een korting wil aanbieden, verwerkt hij deze in het opslagpercentage en/of de dienstenprijzen die hij aanbiedt via het prijzenblad.
- Eis 67 Eventuele verleende kortingen door fabrikant, distributeur of anderen in het leveringskanaal voor het leveren van producten aan Nidos worden doorberekend naar Nidos. Dit betreffen kortingen zoals dealregistraties en verleende kortingen voor het verkrijgen van de opdracht van Nidos.
- Eis 68 Het overeengekomen opslagpercentage is vast gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Indexering van de tarieven voor de additioneel af te nemen diensten (diensten/prijzen) vindt plaats volgens hetgeen is opgenomen in de Raamovereenkomst.
- Eis 69 Nidos heeft het recht om inkoopfacturen op te vragen bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient deze op verzoek te overleggen om te kunnen bevestigen dat het opslagpercentage juist is. **Het is toegestaan om namen van fabrikanten op de inkoopfacturen onleesbaar te maken.**
- Eis 70 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een goede administratie van de eigen werkzaamheden en ook voor de financiële administratie. Opdrachtnemer heeft hiervoor een eigen systeem.
- Eis 71 Facturatie vindt plaats na oplevering/na uitvoering en goedkeuring van de dienstverlening achteraf. Facturatie gebeurt volgens de facturatievoorwaarden van Nidos.
- Eis 72 Opdrachtnemer factureert aan het factuuradres dat in de overeenkomst vermeld staat, in PDF of XML-vorm, onder vermelding van:
- Crediteurnummer;
 - Inkoopordernummer;
 - KvK-nummers;
 - IBAN-nummers;
 - BTW-nummer;

- Titel van de overeenkomst;
- Afleverlocatie(s) apparatuur;
- Geleverde producten en/of diensten;
- Totaalprijs en de prijs uitgesplitst per product/dienst;
- Aantallen;
- Kostenplaats Nidos (63140 Informatiemanagement & ICT);
- Eventuele (nadere te bepalen) projectcode van Nidos.

- Eis 73 Nidos mag haar facturatievoorwaarden, facturatieproces en administratieproces in de loop van de overeenkomst wijzigen. Na de wijziging ontvangt opdrachtnemer van Nidos een vernieuwde versie. Opdrachtnemer weigert deze wijzigingen niet, wanneer zij dit niet zonder goede reden kan onderbouwen.
- Eis 74 Creditfacturen worden binnen vijf (5) werkdagen verstuurd, onder vermelding van het betreffende ordernummer/factuurnummer en het nummer van de retourorder.
- Eis 75 Creditnota's mogen niet worden gecombineerd met facturen.
- Eis 76 Automatische incasso wordt niet geaccepteerd.

Eisen t.a.v. communicatie en rapportage

- Eis 77 Opdrachtnemer biedt Nidos vaste contactgegevens (telefoon en e-mail) voor vragen, klachten en meldingen.
- Eis 78 Alle communicatie tussen opdrachtnemer en Nidos dat gaat over de opdracht vindt plaats in de Nederlandse taal.
- Eis 79 Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers die ingezet worden bij de werkzaamheden voor Nidos voldoende kennis hebben van de Nederlandse taal. Het niveau van de taal komt overeen met het niveau van de functie.
- Eis 80 De accountmanager van opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor Nidos. Opdrachtnemer heeft altijd een accountmanager en een back-up beschikbaar. Opdrachtnemer stelt voor deze personen contactgegevens beschikbaar (telefoon en e-mail). Wanneer de vaste accountmanager afwezig is, wordt deze binnen één (1) dag vervangen door de back-up of een andere geschikte persoon. Deze vervanging wordt zo snel mogelijk medegedeeld aan Nidos.
- Eis 81 Tijdens de looptijd van de overeenkomst vinden minimaal éénmaal (1) per maand operationeel overleg (30 minuten, in de regel digitaal) plaats tussen Nidos en opdrachtnemer. Minimaal éénmaal (1) per kwartaal vindt strategisch/tactisch overleg (in de regel fysiek op locatie van Nidos) plaats over de uitvoering van de Raamovereenkomst. Indien één of meerdere partijen een hogere frequentie noodzakelijk acht, wordt dit in nader overleg afgestemd.
- Eis 82 Opdrachtnemer houdt Nidos op de hoogte van de relevante ontwikkelingen op de markt en geeft Nidos hierover gevraagd en ongevraagd advies.
- Eis 83 Opdrachtnemer rapporteert binnen twee (2) weken na afloop van het kwartaal digitaal aan Nidos. Dit doet opdrachtnemer kosteloos. De rapportages bevatten in ieder geval:
- Totaal gefactureerde bedrag;

- Facturatieoverzicht;
- Aantal opdrachten; ~~indien van toepassing uitgesplitst naar de type opdracht (spoed, built-to-order);~~
- Verwerkte opdrachten (overzicht geleverde apparatuur) met opdrachtnummers;
- Aantal klachten en of deze wel of niet zijn afgehandeld.

Eis 84 Opdrachtnemer rapporteert éénmaal (1) per jaar digitaal aan de contracteigenaar en contractmanager van Nidos. De rapportages bevatten in ieder geval:

- Totale afname over het afgelopen jaar, uitgesplitst naar aantallen en waarde;
- De voortgang op de lange termijn doelstellingen;
- Innovaties;
- Marktontwikkelingen;
- Verbetervoorstellen;
- Contractoptimalisatie voorstellen.

Eis 85 Nidos dient alle (management)rapportages goed te keuren. Opdrachtnemer wijzigt de rapportages, vult deze aan of levert aanvullende rapportages wanneer Nidos dit wenst.