

PvE Servers & Storage

nr.	Beschrijving
ALGEMEEN	
1	Gedurende de contractperiode is de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in de Nederlandse taal, in woord en geschrift.
2	Opdrachtnemer is in staat tot het leveren van de door Opdrachtgever gewenste server- en storage producten inclusief supportcontracten van de fabrikant van tenminste de merken van de installed base, zoals opgenomen in Bijlage 8.
3	Opdrachtnemer levert uitsluitend door de fabrikant voor de Nederlandse markt bestemde producten, tenzij schriftelijk vooraf anders overeengekomen.
4	Opdrachtnemer betreft de te leveren producten rechtstreeks van de fabrikant of een officieel geautoriseerde distributeur van de fabrikant, tenzij Opdrachtnemer gemotiveerd aantoont dat meerdere schakels objectief noodzakelijk zijn voor de levering van de producten. Op verzoek van Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer inzicht in de leveringsketen.
5	Opdrachtnemer verstrekt binnen vijf (5) werkdagen na een verzoek van Opdrachtgever nadere informatie ter verificatie van de leveringsketen.
6	Alle te leveren producten voldoen aan de Europese wetgeving en zijn voorzien van de bijbehorende CE markering.
7	Alle door Opdrachtnemer te leveren producten zijn aantoonbaar fabrieksnieuw en niet gereconditioneerd (refurbished). Alleen wanneer Opdrachtgever en Opdrachtnemer dit voor een specifieke bestelling overeenkomen kunnen refurbished producten geleverd worden.
8	Onder de raamovereenkomst aangeschafte producten worden door Opdrachtnemer namens Opdrachtgever aangemeld bij de fabrikant, op naam van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verzorgt de aanmelding uiterlijk binnen 30 dagen na levering van een bestelling.
9	Opdrachtnemer sluit namens Opdrachtgever voor nieuw aangeschafte producten de gevraagde supportovereenkomsten (soort en looptijd) met fabrikanten en Opdrachtnemer verlengt op verzoek van Opdrachtgever supportovereenkomsten voor de installed base. Opdrachtgever legt supportvragen en storingsmeldingen rechtstreeks bij de fabrikant neer, voor zover de fabrikant deze mogelijkheid biedt.
10	Opdrachtgever behoudt het recht om fabrikanten rechtstreeks te benaderen voor product- en prijsinformatie alsmede relevante ontwikkelingen.
11	Opdrachtnemer hanteert geen minimale aantallen of orderkosten bij bestellingen.
12	Indien Opdrachtnemer over een webapplicatie beschikt voor bij voorbeeld overzichten van bestellingen en geleverde producten, kan Opdrachtgever daar zonder meerkosten gebruik van maken.
13	Opdrachtnemer verleent bij afloop van de raamovereenkomst volledige medewerking met betrekking tot de overdracht van gegevens, zoals overzichten van geleverde apparatuur en supportovereenkomsten. De supportovereenkomsten met fabrikanten worden, indien Opdrachtgever dat wenst, overgenomen door een eventuele opvolgende opdrachtnemer.
14	Opdrachtnemer zal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever geen informatie verstrekken aan derden, noch openbaar maken of publiceren met betrekking tot: a. de installed base van Opdrachtgever, waaronder begrepen maar niet beperkt tot aantallen, typen, en configuraties; b. de inhoud en omvang van de door Opdrachtgever afgenomen of gebruikte diensten.
PRIJS EN FACTURATIE	
15	Opdrachtnemer dient op de inkoopprijs minus kortingen het opslagpercentage, zoals aangegeven in het prijsformulier, toe te passen. Het opslagpercentage blijft gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst ongewijzigd.
16	Opdrachtnemer waarborgt dat alle producten tegen marktconforme prijzen worden ingekocht.
17	Indien Opdrachtgever de prijs van een of meer aangeboden producten wil toetsen, dient Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen na een verzoek daartoe de inkoopprijs / marktconformiteit van de inkoopprijs aan te tonen. Indien wordt vastgesteld dat prijzen niet marktconform zijn, is Opdrachtnemer gehouden de prijs te corrigeren. Wanneer Opdrachtnemer, na een eerdere ingebrekestelling, wederom producten tegen niet marktconforme prijzen aanbiedt is Opdrachtgever gerechtigd de raamovereenkomst te ontbinden.
18	Tenzij expliciet in dit Programma van Eisen is vermeld dat aanvullende kosten in rekening kunnen worden gebracht, zijn in het opslagpercentage alle kosten verrekend met betrekking tot de levering van producten aan Opdrachtgever en de overige, in de aanbestedingsdocumenten beschreven, dienstverlening door Opdrachtnemer.
19	Voor levering van producten en dienstverlening waarvan de kosten niet zijn inbegrepen in het opslagpercentage brengt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een offerte uit. Opdrachtnemer hanteert hierbij altijd marktconforme prijzen.
20	Facturatie vindt plaats na levering per bestelling. De betalingstermijn is 30 dagen.
21	Facturatie van reparaties buiten garantie vindt plaats nadat de reparatie is uitgevoerd en de gerepareerde producten retour zijn bij Opdrachtgever.
OFFERTEAANVRAAG EN BESTELLINGEN	
22	Opdrachtnemer brengt uiterlijk binnen 2 weken na een offerteaanvraag een gespecificeerde offerte uit, waarin alle kosten zijn inbegrepen.
23	Indien uitpakken en installatie van producten door Opdrachtgever gewenst is, wordt dit opgenomen in de offerteaanvraag en kan Opdrachtnemer hiervoor marktconforme kosten opnemen in de offerte.

24	Opdrachtnemer vermeldt minimaal op de offerte (voor zover van toepassing): artikelnummer, productnaam, prijs per stuk, installatiekosten, geldigheidsduur offerte, verwachte levertijd. De inkoop prijs en het opslagpercentage dienen op de offerte te worden gespecificeerd.
25	Bedragen op de offerte zijn exclusief btw met aparte vermelding van de btw.
26	Offertes van Opdrachtnemer zijn minimaal 14 dagen geldig.
27	Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever de bevestiging van de offerte via e-mail.
28	Opdrachtnemer accepteert binnen 20 dagen na levering een melding van retourname van een door Opdrachtgever besteld standaardproduct, niet zijnde 'build to order' of 'configured to order'. Indien nog ingepakt in de originele verpakking is teruggave 100%. Indien uitgepakt, maar ongebruikt, is teruggave 50%.
29	Indien Opdrachtnemer een product niet of niet tijdig kan leveren, is Opdrachtgever gerechtigd de bestelling elders te plaatsen. Het is aan het oordeel van Opdrachtgever wat een tijdige levering is.
	LEVERING
30	De levertijd bedraagt maximaal 4 weken na opdrachtverstrekking, tenzij anders overeengekomen.
31	Indien de overeengekomen danwel opgegeven levertijd niet kan worden nagekomen, informeert Opdrachtnemer binnen 1 werkdag Opdrachtgever hierover. Opdrachtnemer vermeldt daarbij de gewijzigde levertijd.
32	Opdrachtnemer voorziet alle leveringen van een (tevens digitale) pakbon met in ieder geval de volgende informatie: -Productnamen -Serienummers -Artikelnummers -Aantallen -Referentie gegevens, zoals door Opdrachtgever gespecificeerd bij de bestelling.
33	Alle kosten in het kader van transport en levering zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
34	Bestellingen dienen in de originele onbeschadigde verpakking te worden geleverd en te worden uitgeladen en aangeboden aan de goederenontvangst van Opdrachtgever (tussen 8:00 en 11:00 uur op maandag t/m vrijdag, wijzigingen voorbehouden). Opdrachtgever kan bij een bestelling aangeven dat aflevering plaats dient te vinden in haar serverruimte (souterrain) of op mogelijke toekomstige colocaties.
35	Op verzoek van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer in spoedgevallen zorg voor een dropshipping door fabrikant. Opdrachtgever bepaalt wanneer er sprake is van spoed.
36	Leveringen vinden plaats als de daarvoor aangewezen medewerkers van Opdrachtgever voor de ontvangst hebben getekend.
37	Transportmateriaal, waaronder pallets, wordt, indien mogelijk direct bij levering retour genomen door Opdrachtnemer of op een ander moment in overleg.
38	Opdrachtnemer neemt verpakkingsmaterialen van geleverde producten retour. Voor het ophaalmoment wordt vooraf een afspraak gemaakt. Indien Opdrachtnemer opdracht heeft de producten uit te pakken worden de verpakkingsmaterialen, indien mogelijk, direct retour genomen.
	RECYCLING
39	Opdrachtnemer zorgt (al dan niet via een onderaannemer) voor het inzamelen, hergebruiken en recyclen van de installed base en zorgt ervoor dat: -datadragende producten worden ingezameld in een beveiligde omgeving, zodat datalekken worden voorkomen; -data van alle ingezamelde datadragende producten wordt gewist; -met een Blancco certificaat of gelijkwaardig wordt bevestigd dat het wissen van de data succesvol is uitgevoerd; -producten worden klaargemaakt voor hergebruik (al dan niet via refurbishment), tenzij dit technisch niet meer mogelijk is. Indien hergebruik niet mogelijk is worden de producten gerecycled, conform de geldende wet- en regelgeving.
40	Opdrachtnemer kan de onder eis 39 beschreven dienstverlening factureren op basis van marktconforme prijzen en in mindering brengen op de opbrengst ten behoeve van Opdrachtgever van de te hergebruiken of te recyclen producten.
	ADVIES
41	Opdrachtnemer adviseert zonder meerkosten proactief over end of life van installed base, technische en innovatieve ontwikkelingen, marktontwikkelingen, prijsontwikkelingen, en ontwikkelingen in relevante wet- en regelgeving met betrekking tot voor Opdrachtgever relevante producten.
42	Op verzoek van Opdrachtgever adviseert Opdrachtnemer zonder meerkosten over de aanschaf van producten en vormen van support.
43	Voor uitgebreide adviesdiensten, zoals het opstellen van functionele en technische ontwerpen voor producten, brengt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een offerte uit. Opdrachtnemer hanteert hierbij altijd marktconforme prijzen.
44	Opdrachtnemer kan de onder eis 43 beschreven dienstverlening factureren op basis van marktconforme prijzen en in mindering brengen op de opbrengst van de te hergebruiken of te recyclen producten.
	SERVICEDESK, RAPPORTAGE EN OVERLEG
45	Opdrachtnemer heeft ten behoeve van Opdrachtgever op werkdagen tussen 8.00-17.00 uur een servicedesk beschikbaar voor het telefonisch en via e-mail beantwoorden van operationele vragen, bijv. over bestellingen, leveringen, facturatie en klachten.
46	Opdrachtnemer beantwoordt een vraag inhoudelijk binnen 1 werkdag.

47	Opdrachtnemer stelt na gunning in overleg met Opdrachtgever een escalatieprocedure op waaruit blijkt welke escalatieniveaus er zijn en wanneer een volgend escalatieniveau van toepassing is bijvoorbeeld ontevredenheid over de dienstverlening van Opdrachtnemer of geleverd support door fabrikanten.
48	Minimaal 1 keer per jaar vindt een strategisch overleg plaats waarin in ieder geval wordt behandeld: -evaluatie van de samenwerking -lange termijn (> 1 jaar) ontwikkelingen
49	Minimaal 2 keer per jaar vindt een tactisch overleg plaats waarin in ieder geval wordt behandeld: -service levels -roadmap van installed base van Opdrachtgever -ontwikkelingen komende jaar
50	Opdrachtnemer levert elk half jaar een rapportage aan, waarin in ieder geval de volgende service levels zijn opgenomen: tijdigheid en volledigheid offertes, tijdigheid en volledigheid levering producten en oplostijden Dead on Arrival (DOA).
51	Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever een actueel en volledig overzicht van de installed base. Hierin dient minimaal de volgende informatie beschikbaar te zijn: -Model/type -Serienummers -Aanschafdatum -Referentienummer Opdrachtgever bij bestelling -Supportvorm -Looptijd support
GARANTIE EN SERVICE	
52	Bij levering van Dead On Arrival (DOA) producten vervangt Opdrachtnemer het product binnen 4 weken, danwel binnen maximaal de oorspronkelijk overeengekomen levertijd indien deze korter is.
53	Opdrachtnemer levert producten met tenminste de standaard fabrieksgarantie.
54	Opdrachtnemer registreert namens Opdrachtgever de garantie gekoppeld aan serienummers van geleverde producten. Op verzoek verstrekt Opdrachtnemer het overzicht digitaal aan Opdrachtgever.
SERVICE LEVELS	
55	95% van de offertes wordt binnen 2 weken na een offerteaanvraag uitgebracht, waarbij per halfjaar wordt gemeten.
56	95% van de bestellingen wordt geleverd binnen 4 weken na opdrachtverstrekking of, indien een andere levertermijn is overeengekomen, binnen deze overeengekomen termijn, waarbij per halfjaar wordt gemeten.
57	95% van Dead on Arrival wordt binnen 4 weken vervangen, danwel binnen de oorspronkelijk overeengekomen levertijd indien deze korter is, waarbij per halfjaar wordt gemeten.
SECURITY	
58	Alle software (front-end en back-end) die Opdrachtnemer gebruikt ten behoeve van verwerking van gegevens van Opdrachtgever is volgens relevante standaarden beveiligd, conformeert zich telkens aan de laatst bekende beveiligingsinzichten en is blijvend van voldoende kwaliteit. Richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD), Forum Standaardisatie en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend. Systeemprogrammatuur (zijnde non-applicatie programmatuur) dient altijd te kunnen voldoen aan het juiste beveiligingsniveau (patchlevel) aanbevolen door de softwarefabrikant. Alle betrokken softwarecomponenten worden frequent gescand op kwetsbaarheden en gepatcht volgens marktconforme 'best practices'.
59	Opdrachtnemer beveiligt alle gegevens van Opdrachtgever die door Opdrachtnemer in relatie tot de betreffende dienstverlening (ook die van niet-productieomgevingen) worden verwerkt, op adequate wijze, zodanig dat bescherming wordt geboden tegen gegevensverlies als wel toegang tot gegevens door onbevoegden. Met "alle gegevens" wordt bedoeld zowel "data in use", "data in motion" als "data at rest". De betreffende gegevens worden te allen tijde benaderd op basis van een versleutelde verbinding. Bij transport van vertrouwelijke informatie over onvertrouwde netwerken, zoals het internet, wordt te allen tijde gebruikt gemaakt van versleutelde verbindingen en 2-factor authenticatie conform de laatste stand der techniek
60	Opdrachtnemer accepteert de maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en past de maatregelen die relevant zijn voor Opdrachtgever met betrekking tot de betreffende gegevensverwerking toe op de geleverde producten en/of diensten. De door Opdrachtnemer ingezette ICT-middelen en daarmee samenhangende diensten van Opdrachtnemer stellen Opdrachtgever in staat om te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (oftewel Opdrachtnemer staat Opdrachtgever niet in de weg bij het voldoen aan de BIO). Opdrachtgever heeft het recht om jaarlijks de beveiligingseisen die van toepassing zijn op de door Opdrachtnemer gebruikte ICT-middelen in relatie tot de betreffende gegevensverwerking door een onafhankelijke partij te laten auditen.
61	De door Opdrachtnemer gebruikte ICT-middelen in relatie tot de betreffende gegevensverwerking bieden functionaliteit waarmee Opdrachtgever kan garanderen dat een gebruiker slechts toegang heeft tot de gegevens die voor de uitoefening van zijn/haar functie nodig zijn (need to know / least privilege).
62	Wachtwoorden worden bij invoer niet op het scherm getoond en worden versleuteld (gehasht) opgeslagen binnen de door Opdrachtnemer gebruikte ICT-middelen in relatie tot de betreffende gegevensverwerking waarbij de versleutelde waarde niet zichtbaar kan worden gemaakt via beheerinterfaces of reverse engineering. Er wordt geen gebruik gemaakt van voorgedefinieerde dan wel hardgecodeerde wachtwoorden. Accounts zonder wachtwoordbeveiliging zijn niet toegestaan.

63	In het geval dat Opdrachtgever gebruik maakt van een webportal van Opdrachtnemer biedt de webportal de mogelijkheid dat een gebruiker zélf zijn wachtwoord kan wijzigen (tenzij SSO van toepassing is) waarbij eisen aan constructie, geldigheidsduur en toepassing zijn gebaseerd op het vigerende wachtwoordbeleid van Opdrachtgever. Qua constructie-eisen geldt in de basis: - Minimaal 12 tekens lang; - Bevat tekens uit tenminste 3 van de 4 categorieën: a. Kleine letters; b. Eén hoofdletter; c. Eén leesteken; d. Eén cijfer; - Minimaal een dag geldig; - Maximaal een half jaar geldig; - Niet herhalend of opeenvolgend. Voor beheer- en systeem/service-accounts geldt een minimale lengte van 15 tekens en maximale complexiteit.
64	Mobiele applicaties (apps) dienen via de officiële Appstores (Apple, Google, Microsoft) dan wel via de interne Enterprise App store te kunnen worden geïnstalleerd. Distributie en beheer van apps is mogelijk via gangbare voorzieningen op basis van Unified Endpoint Management.
PRIVACY	
65	Opdrachtnemer voldoet aan de minimale eisen zoals zijn vastgesteld in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
66	Indien Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt als Verwerker van Opdrachtgever, de Verwerkingsverantwoordelijke, gaat Opdrachtnemer akkoord met het sluiten van de standaard Verwerkersovereenkomst van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), de standaard Verwerkersovereenkomst van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) inzake Avg-Wpg of de standaardovereenkomst Modelovereenkomst voor gezamenlijke verantwoordelijken (VNG), indien Opdrachtgever dit verzoekt op basis van de feitelijke situatie. Van deze standaardovereenkomst wordt niet afgeweken dan na schriftelijke instemming van Opdrachtgever.
67	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van Subverwerkers bij verwerkingen in haar rol als Verwerker, zullen deze Subverwerkers worden opgenomen in de Verwerkersovereenkomst.
68	Opdrachtnemer verleent waar mogelijk medewerking en verstrekt alle noodzakelijke informatie aan Opdrachtgever ten behoeve van de uitvoering van een Data Protection Impact Assessment (DPIA).
69	Opdrachtnemer heeft een actueel datalekkenbeleid.
70	Indien aanwezig overhandigt Opdrachtnemer relevante privacydocumentatie aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld een actueel privacybeleid, een actuele privacyverklaring, en genomen maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens.
71	Persoonsgegevens worden binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt, tenzij Opdrachtgever schriftelijk heeft ingestemd met het verwerken van persoonsgegevens buiten de EER.
72	Persoonsgegevens onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever worden logisch gescheiden opgeslagen van persoonsgegevens van andere klanten.
73	Persoonsgegevens onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever worden niet door Opdrachtnemer verwerkt voor een ander (eigen) doel dan is overeengekomen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever ("doelbinding").