

Bijlage 1A

Programma van eisen functioneel Levering ICT hardware



Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Eisen aan bestellen, webshop en producten	3
1.2	Eisen aan service inschrijver	6
1.2	Garantie	7
1.9	Service level agreement (SLA)	8
1.5	(Aanvullende) producteisen	8
1.6	Informatiebeveiliging en privacy	10
1.7	Financieel	10
1.8	Prijs	11
1.9	Contractmanagement	11
1.10	Duurzaamheid en milieu	13
1.11	Duurzaamheid laptops (Wissing)	14

1 Programma van eisen

In dit hoofdstuk worden eisen geformuleerd. Deze zijn onderverdeeld per onderwerp. U dient onvoorwaardelijk aan de eisen te voldoen zoals opgenomen in dit Programma van eisen.

1.1 Eisen aan bestellen, webshop en producten

Nr.	Omschrijving
BWP 1	Inschrijver biedt een (online portaal) webshop aan waarop het actuele assortiment zichtbaar is, uitgebreide product- en actuele prijsinformatie te vinden zijn en het bestellen van alle aangeboden hardware mogelijk maakt.
BWP 2	De webshop is beveiligd met een persoonlijke login voor (tenminste) het bestelgedeelte in het online portaal.
BWP 3	Bestellingen in de webshop dienen door geautoriseerde medewerkers van de opdrachtgever zelfstandig te kunnen worden gedaan. Indien daar behoefte voor is, geeft inschrijver kosteloos op locatie van de opdrachtgever instructies en/of procedurele details aan deze medewerkers. Deze afspraken worden nader overeengekomen.
BWP 4	Bestellingen zijn gedurende de gehele contractperiode terug te vinden in het online portaal door geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever.
BWP 5	Het online portaal biedt inzage van digitale facturen voor geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever
BWP 6	Het gehele administratieve proces is erop gericht om de administratieve druk bij opdrachtgever zo minimaal mogelijk te houden. Dit geldt voor bestellen, leveren, factureren, retourneren, reclameren en afwikkelen van schade en/of garantie.
BWP 7	Klantgegevens en orderanalyses worden niet gedeeld met derden.
BWP 8	De webshop kent de mogelijkheid tot het inrichten van verschillende rollen (autorisatieproces) zoals een lees- en bestelfunctie.
BWP 9	Inschrijver dient merkonafhankelijk te zijn.
BWP 10	Inschrijver biedt een breed assortiment aan artikelen en levert voornamelijk A-merken, maar wel tenminste (niet gelimiteerd) HP, Apple, Dell, IBM en Samsung.
BWP 11	Bij artikelen op de webshop worden uitgebreide artikelspecificaties aangeboden.
BWP 12	Bij elk artikel in de webshop wordt de actuele voorraad weergegeven. Deze dient minimaal elke dag om 07:00 uur (dagopening) en om 13:00 uur (halverwege de dag) te worden bijgewerkt.
BWP 13	In dezelfde categorie artikelen kunnen meerdere modellen, typen van mogelijk ook verschillende merken met elkaar vergeleken worden op prijs en specificaties.(minimaal 3 verschillende artikelen)
BWP 14	Inschrijver verleent volledige medewerking indien opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst een marktconformiteitstoets wil uitvoeren op de dienstverlening en prijzen van inschrijver.
BWP 15	Inschrijver houdt als onderdeel van zorgvuldig life cycle management een actueel en volledig overzicht bij van alle door opdrachtgever afgenomen en nog niet afgeschreven hardware.

	Inschrijver informeert opdrachtgever tijdig en proactief zodra een hardware model zijn end-of-life nadert, zodat opdrachtgever tijdig beslissingen kan nemen omtrent dit type hardware.
BWP 16	Inschrijver zorgt voor het digitaal aanleveren van een configuration management database (CMDB) gegevens bij uitlevering van een opdracht in een verwerkbare vorm als CSV of XLSX formaat.
BWP 17	<p>Minimaal zijn in de CMDB de volgende gegevens opgenomen (indien van toepassing):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordernummer van de opdrachtgever; • Inkoopnummer/verplichtingnummer van de opdrachtgever; • Aanschafdatum; • Aanschafprijs; • Merk; • Apparaat; • Model; • Typenummer; • Basis technische specificaties als type processor, opslagdisk en geheugen; • Serienummer; • Mac-adres; • IMEI-nummer.
BWP 18	Inschrijver levert (niet gelimiteerd) werkplekapparatuur, smartphones, audiovisuele apparatuur ten behoeve van vergaderruimtes en randapparatuur van alle merken leverbaar op de Nederlandse markt.
BWP 19	Computerapparatuur is (bij normaal gebruik) geschikt voor een gebruiksduur in een zakelijke omgeving van minimaal 5 jaar.
BWP 20	Inschrijver biedt enkel producten aan die zijn geïmporteerd via de officiële kanalen, wat wil zeggen 'door de fabrikant geautoriseerde distributie en geen parallelle of grijze import.'
BWP 21	Alle te leveren hardware artikelen zijn nieuw. Indien de opdrachtgever gebruik wenst te maken van refurbished artikelen, dient inschrijver deze onder dezelfde (service)voorwaarden inclusief garantie te leveren als zijnde nieuwe artikelen.
BWP 22	<p>Geleverde producten voldoen aan alle relevante Europese veiligheids- en gezondheidsrichtlijnen. Dit betekent dat deze in ieder geval aan de volgende verplichte markeringen en conformiteiten moeten voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>CE markering</i> Hardware moet CE gemarkeerd zijn; CE bevestigt naleving van alle toepasselijke EU richtlijnen. - <i>WEEE markering</i> Producten dragen de wettelijk vereiste WEEE markering (doorgestreepte container) volgens EU afvalwetgeving. - <i>RoHS conformiteit (2011/65/EU)</i> Voldoet aan beperking van gevaarlijke stoffen zoals lood, kwik en cadmium. - <i>REACH conformiteit (EC 1907/2006)</i> Geen verboden SVHC stoffen boven EU drempels; verplicht voor alle producten op de EU markt.

	<ul style="list-style-type: none"> - <i>EMC richtlijn (2014/30/EU)</i> Voldoet aan eisen voor elektromagnetische compatibiliteit. Onderdeel van CE vereisten. - <i>Laagspanningsrichtlijn (LVD 2014/35/EU)</i> Veiligheidsnormen voor elektrische apparatuur binnen bepaalde spanningsbereiken. - <i>Radio Equipment Directive (RED 2014/53/EU)</i> Van toepassing op draadloze muizen, toetsenborden, wifi modules, Bluetooth apparatuur. - <i>Ecodesign voorschriften</i> Apparatuur voldoet aan EU Ecodesign regels voor energie efficiëntie (indien van toepassing).
BWP 23	Inschrijver biedt opdrachtgever alternatieve (bestel)mogelijkheden in geval waarbij het plaatsen van e-orders niet meer mogelijk is in de webshop – hetzij via e-mail/telefonisch – zonder dat opdrachtgever hierdoor vertraging ondervindt
BWP 24	<p>Inschrijver biedt bij het niet tijdig kunnen leveren van een artikel uit haar eigen assortiment, een gelijkwaardig of een beter alternatief aan. Inschrijver meldt dit direct aan de opdrachtgever. Het is aan de opdrachtgever om wel/niet in te stemmen met dit alternatief.</p> <p>De verkoopprijs (kostprijs + opslagpercentage) conform de methodiek van de afspraken in het tarievenblad bedragen voor het alternatief hetzelfde of niet meer dan die van het oorspronkelijke artikel, tenzij het artikel goedkoper uitvalt.</p>
BWP 25	<p>Alle hardware artikelen en aanvullende diensten worden afgenomen bij inschrijver. Indien bij opdrachtverstrekking blijkt dat inschrijver niet tijdig de benodigde hoeveelheid en/of kwaliteit kan leveren, dan is de opdrachtgever gerechtigd om zelf de markt te benaderen.</p> <p>Eventuele meerprijs t.o.v. de prijs die is aangeboden door de inschrijver wordt in rekening gebracht bij de inschrijver.</p>
BWP 26	Inschrijver hanteert geen minimale bestel/ordergrootte.
BWP 27	<p>De maximale levertijden voor de artikelen in, bedragen vanaf het moment van ontvangst van orders door inschrijver;</p> <p><10 stuks = 1-2 werkdagen;</p> <p>>10 stuks = 3-5 werkdagen;</p> <p>vanaf 20 stuks of meer = binnen 10 werkdagen.</p>
BWP 28	<p>Voor maatwerkartikelen in de categorie servers hanteert inschrijver realistische levertijden die passen bij de complexiteit van serverconfiguraties. De standaard maximale levertijd bedraagt 6 weken. Indien inschrijver voorziet dat deze levertijd wordt overschreden, dient inschrijver dit tijdig en gemotiveerd aan opdrachtgever te communiceren.</p> <p>In een dergelijk geval biedt inschrijver een kwalitatief gelijkwaardig of beter alternatief aan, met ten minste dezelfde functionele eigenschappen en voor dezelfde prijs. Opdrachtgever behoudt te allen tijde het recht om dit alternatief al dan niet te accepteren.</p>

BWP 29	Inschrijver meldt tijdig en proactief aan de opdrachtgever als afgesproken levertijden niet worden gehaald. Inschrijver biedt direct helderheid voor de juiste levertijd en/of biedt een alternatieve oplossing.
BWP 30	Reguliere levering geschiedt tijdens de kantooruren tussen 08:00 uur tot 17:00 uur.
BWP 31	Aflevering vindt plaats op de locatie van de opdrachtgever, leveranciersadres: Populierenstraat 57, 1441 DP in Purmerend, tenzij vooraf anders wordt aangegeven.
BWP 32	Inschrijver stemt in dat gedurende de looptijd van de overeenkomst mogelijk extra afleverlocaties erbij kunnen komen. De locaties bevinden zich < 20 KM rondom Purmerend. Opdrachtgever dient dit tijdig aan inschrijver te melden en inschrijver berekend hiervoor geen extra kosten.
BWP 33	De aflevering van goederen is voor eigen rekening en risico van inschrijver (Delivered Duty Paid unloaded from truck (DDP). Ongeacht het aantal bestelde artikelen en/of waarde.
BWP 34	De afgeleverde goederen wordt ondertekend door een daarvoor bevoegde medewerker van opdrachtgever.
BWP 35	Bulkleveringen geschieden in onderling overleg, kosteloos en op gespecificeerd verzoek van opdrachtgever. Opdrachtgever zal daarbij tenminste de aantallen, tijdstip en locatie (indien afwijkend) van de bulklevering opgeven.

1.2 Eisen aan service inschrijver

Nr.	Omschrijving
LD 1	Inschrijver dient te beschikken over een Nederlandstalige helpdesk die als aanspreekpunt functioneert voor de opdrachtgever. De telefonische bereikbaarheid is op elke werkdag tenminste tussen 08.00 uur en 17.00 uur (Nederlandse tijdzone).
LD 2	Het dient mogelijk te zijn om tussen 07:00 en 19:00 calls/storingen/klachten aan te melden via de webshop van inschrijver.
LD 3	Inschrijver informeert opdrachtgever over de levertijdstatus door middel van een track & trace functionaliteit. De communicatie hiervan verloopt via e-mail of via het online portaal/webshop.
LD 4	Beschadigingen of het ontbreken van artikelen/goederen worden door de opdrachtgever direct na constatering, doch binnen 5 werkdagen, aan inschrijver gemeld en kosteloos door inschrijver opgehaald. Inschrijver zorgt ervoor dat de nieuwe/juiste goederen z.s.m. en kosteloos worden geleverd aan opdrachtgever. In geval van bulkleveringen kunnen opdrachtgever en inschrijver hierover afwijkende afspraken maken.
LD 5	Alle artikelen dienen in een originele verzegelde verpakkingen geleverd te worden. Met uitzondering van voor geconfigureerde producten. Dit kan enkel in opdracht en/of met toestemming van opdrachtgever
LD 6	Geleverde artikelen zullen eerst gecontroleerd en getest worden. Indien deze niet volgens de uitvraag van de opdrachtgever is geschiedt, is opdrachtgever gerechtigd om alle artikelen inclusief de niet verzegelde artikelen retour te sturen.

1.2 Garantie

Nr.	Omschrijving
G 1	Inschrijver levert op alle artikelen gedurende de garantieperiode minimaal een pick-up en return garantie.
G 2	Reparatie of omruil geschiedt kosteloos op een door opdrachtgever nader aan te geven tijdsbestek en locatie.
G 3	Op de aangeboden artikelen dient een (fabrieks)garantie op onderdelen en arbeid/onderhoud te worden meegeleverd met een looptijd van minimaal van drie jaar.
G 4	Tijdens de garantie- en onderhoudsperiode worden er geen additionele kosten berekend aan de opdrachtgever. Onder deze kosten vallen bijvoorbeeld; transportkosten, voorrijkosten, arbeidskosten of materiaalkosten (betreft geen limitatieve opsomming). Tenzij de opdrachtgever vooraf bij het verstrekken van de Bestelling extra eisen heeft gesteld en daardoor partijen vooraf additionele kosten zijn overeengekomen.
G 5	Inschrijver gaat akkoord dat bevoegde ICT medewerkers van de opdrachtgever zelfstandig diagnoses stellen en daarvoor benodigde werkzaamheden verrichten zonder dat dit invloed heeft op de garantie. ICT medewerkers van de opdrachtgever dienen beschouwd te worden als deskundig personeel. Indien blijkt dat (een gedeelte van) de geleverde hardware (van hetzelfde type) door toedoen van fabricagefouten en/of andere niet direct aanwijsbare redenen een onacceptabel uitval percentage van 5% of hoger heeft, verplicht de inschrijver zich, dit op te nemen met de fabrikant en (in overleg met de opdrachtgever) minimaal kwalitatief gelijkwaardig vervangende hardware te leveren. Hieraan zijn voor de opdrachtgever geen kosten verbonden.
G 6	Bij apparatuur "Dead on arrival" (DOA) binnen 5 werkdagen na levering, geldt onmiddellijke kosteloze omruiling. Eventuele kosten voor retournering zijn voor rekening van inschrijver. In geval van bulkleveringen kunnen er afwijkende afspraken gemaakt worden tussen inschrijver en opdrachtgever.
G 7	Het percentage DOA ligt voor alle leveringen beneden 1%.
G 8	Inschrijver garandeert dat onderdelen (originele dan wel voor 100% compatibel) voor geleverde artikelen tot ten minste drie (3) jaar na de laatste levering beschikbaar blijven.
G 9	Inschrijver is gecertificeerd servicepartner van A-merken en in staat om minimaal alle A-merken te kunnen leveren en ondersteunen.

1.9 Service level agreement (SLA)

Nr.	Omschrijving
SLA 1	Inschrijver levert in overleg met de opdrachtgever binnen acht weken na gunning een Service Level Agreement (SLA) aan met eventueel aanvullende afspraken buiten de vastgelegde afspraken in dit bestek. De opdrachtgever behoudt zich het recht om wel/niet akkoord te gaan met deze aanvullende afspraken.
SLA 2	Storingen aan de geleverde apparatuur worden verholpen onder de volgende conditie: 95% van de verstoringen is in eerste aanleg verholpen binnen 10 werkdagen na melding van de storing (hetzij door omruil, hetzij door reparatie. De zogenaamde "First-Time-Fix" is 95%).
SLA 3	Klachten m.b.t. de klantenservice waaronder klantvriendelijkheid en bereikbaarheid etc., dienen binnen 48 uur na melding opgelost te worden door inschrijver.
SLA 4	Inschrijver dient Opdrachtgever tenminste zes maanden van tevoren te waarschuwen als een onderdeel uit het standaard assortiment "end of sale" of "end of support" raakt.

1.5 (Aanvullende) producteisen

Nr.	Omschrijving
P 1	Geleverde displays (hetzij TFT-scherm, hetzij een notebook/tablets of andere beeld dragende artikelen) zij vrij van dode pixels.
P 2	Vanaf één dode pixel valt deze onder de garantie tenzij de garantie termijn is verlopen.
P 3	Aangeboden apparatuur is compatibel op de meest recente systemen, bijvoorbeeld MS Office 365, Windows, iOS, iPadOS of Android. Dit hangt per product af.
P 4	Software, drivers, handleidingen en eventueel andere updates zijn van de te leveren apparatuur/artikelen vrij te downloaden via internet. Inschrijver stuurt proactief de opdrachtgever hierop aan.
P 5	Te leveren hardware is voorzien van minimaal TCO Certified of een aantoonbaar gelijkwaardige certificering, zoals het EU Ecolabel. Energy Star wordt beschouwd als aanvullende energie-efficiëntienorm, maar is op zichzelf niet voldoende.
P 6	<p>Inschrijver is in staat randapparatuur en hulpmiddelen voor ergonomisch werken te leveren,</p> <p>Zoals (niet gelimiteerd):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ergonomische toetsenborden - Grootletter toetsenborden - Braille leesregels - Ergonomische muizen - Muisvervangers - Beeldschermverhogers - Polssteunen - Rugsteunen - Voetsteunen - Monitoren voor visueel beperkten <p>Inschrijver behoudt zich het recht voor om, indien noodzakelijk, deze producten ook bij een (gespecialiseerde) derde partijen te bestellen</p>

P 7	Inschrijver dient, indien door de opdrachtgever noodzakelijk geacht, gedurende een vooraf vastgestelde periode een demo-product van de aangeboden hardware te kunnen leveren ter beoordeling van functionaliteit en geschiktheid.
	Mobile devices
P 8	Alle uitgevraagde mobile devices als laptop, (mobile) thin clients, tablet of smartphone moeten beheerd kunnen worden vanuit een standaard MDM (Mobile Device Management) tooling per type categorie van een device. MDM is noodzakelijk om alle typen mobiele devices in een ICT infrastructuur te beheren en te beveiligen. Het afdwingen van bepaalde instellingen(beveiliging) en het op afstand wissen (wipen) van een mobiel apparaat is daar een belangrijk onderdeel van. Dit om er voor te zorgen dat er veilig gewerkt kan worden en geen informatie in handen van onbevoegden kan vallen.
P 9	De opdrachtgever gebruikt op dit moment Microsoft Intune voor alle in gebruik zijnde laptops, Mobile Thin clients, tablets en smartphones. Uitgeleverde devices moeten de mogelijkheid hebben om te integreren met genoemde en in gebruik zijnde management tooling binnen de opdrachtgever.
	Werkplek
P 10	Alle gangbare A-merk workstations voor administratieve of (zware) grafische werkzaamheden op een bedrijfsnetwerk. Zowel full desktop modellen als small factor form, thin clients of (mobile) thin clients binnen de productlijn van een leverancier. Alle devices moeten vanuit een managementtool van dezelfde leverancier beheersbaar zijn.
	Printers
P 11	Voor desktop en labelprinters kunnen ook modellen geleverd worden met een RJ45 ethernet netwerkinterface.
P 12	Inschrijver dient niet zijnde Multifunctionals te kunnen leveren. Voorbeelden te leveren artikelen (niet gelimiteerd): <ul style="list-style-type: none"> • Standalone printers • Scanners • Labelprinters • Lamineerapparatuur • Photoprinters • All-in one printers • PoS printers • Card printers
	Storage
P 13	Opdrachtnemer levert Storage hardware en support.
P 14	Opdrachtgever levert een uitvraag, op het moment dat er behoefte is aan storage hardware. Hierbij worden de technische eisen aangegeven. Opdrachtnemer zet een offerte binnen 5 werkdagen na het uitvraag verzoek.
P 15	De fabrikant van de storage appliances die Opdrachtnemer aanbiedt dient zich te bevinden in het "Leaders quadrant" van het Gartner Magic Quadrant for Primary Storage Platforms, van de meest recente publicatie.
P 16	De opdrachtnemer dient gecertificeerd te zijn voor de levering, implementatie en onderhoud van de aangeboden producten.

P 17	Inschrijver vult op het tarievenblad een kostprijs plus een opslagpercentage voor het leveren van de storage hardware. Het opslagpercentage blijft voor de gehele contractperiode geldig ongeacht welk merk en type er wordt besteld.
P 18	Opdrachtnemer biedt naast het leveren van de storage hardware 5 jaar 24/7 (Same day) extra support. Afhankelijk van merk en type zal deze op het moment van bestelling geoffreerd worden.
P 19	Opdrachtnemer levert hard- en software die fabrieksnieuw is (niet refurbished/re-used) en enkel afkomstig uit officiële kanalen.

1.6 Informatiebeveiliging en privacy

Nr.	Omschrijving
IP 1	De gegevensverwerking geschiedt conform Nederlandse wet- en regelgeving
IP 2	Inschrijver heeft afdoende maatregelen genomen om te voorkomen dat er schadelijke of kwalijke software als ransomware, spyware of virussen met de geleverde apparatuur mee wordt uitgeleverd.
IP 3	In geval van reparatie/omruilen/vervangen van apparatuur met gegevensdrager(s) waarbij <u>geen</u> sprake is van vernietigen van de apparatuur en/of gegevensdrager(s) worden in overleg tussen de opdrachtgever en inschrijver passende afspraken gemaakt over onherstelbare verwijdering van de data van de gegevensdrager(s). De eventueel ingeschakelde subverwerker(s) van inschrijver, dient ook aan deze afspraak te voldoen.

1.7 Financieel

Nr.	Omschrijving
F 1	De kostprijs inclusief de gecontracteerde opslagpercentages (conform de eisen) worden zichtbaar verwerkt in de facturen.
F 2	Alle opgegeven tarieven zijn inclusief transport-, verzend-, verwijderingsbijdrage en andere kosten.
F 3	Facturatie vindt achteraf plaats per bestelling. Deelfacturen van eventuele deelleveringen binnen dezelfde bestelling is niet toegestaan.
F 4	Voor de factuurafhandeling stuurt inschrijver een Pdf-nota naar purmerend@factuurportal.eu .
F 5	Het in rekening brengen van eventueel aanvullende meerwerk- en of overige kosten (inclusief eventuele opties zoals genoemd in offerte) is niet toegestaan, zonder overleg en/of schriftelijk (e-mail) akkoord van de opdrachtgever.
F 6	Prijsindexering is gedurende de looptijd van de overeenkomst uitgesloten, buiten het leveren van actuele prijzen conform de aanbesteding op het moment van bestelling.
F 7	Gedurende de looptijd van de overeenkomst garandeert inschrijver te allen tijde de laagste kostprijs plus het opslagpercentage zoals is vastgelegd in bijlage (het Tarievenblad).
F 8	Tijdelijke aanbiedingen en specialbids van inschrijver worden direct doorberekend in de kostprijs.

1.8 Prijs


Nr.	Omschrijving
	Prijs is gebaseerd kostprijs/inkoopprijs + opslagpercentage inschrijver
PS 1	De ingediende opslagpercentages staan vast voor de maximale duur van de Raamovereenkomst
PS 2	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijs, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening conform de gestelde eisen gedurende de looptijd van de overeenkomst, zijn voor rekening van inschrijver.
PS 3	Inschrijver rekent in geen geval kosten anders dan de gevraagde en mag zich gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst niet beroepen op niet ingerekende kosten.
PS 4	Alle opgegeven prijzen zijn exclusief BTW en inclusief alle eventueel bijkomende kosten zoals bijvoorbeeld transport of installatiekosten.

1.9 Contractmanagement

Nr.	Omschrijving
CM 1	Inschrijver voert minimaal (half)jaarlijks een voortgangsgesprek met de contractmanager en/of ICT medewerker van de opdrachtgever. De frequentie van deze gesprekken kunnen naar behoefte gedurende de looptijd van de overeenkomst nog wijzigen.
CM 2	Inschrijver plant de (half)jaarlijkse voortgangsgesprekken met de verantwoordelijke ICT contractmanager/medewerker van de opdrachtgever.
CM 3	Inschrijver stelt een vast contactpersoon aan (en eventueel zijn/haar vervanger) en maakt dit na de definitieve gunning bekend aan de opdrachtgever.
CM 4	Inschrijver heeft een proactieve houding en verzorgt indien gevraagd (strategisch) ICT advies tijdens het (half)jaarlijks voortgangsgesprek met de verantwoordelijke ICT contractmanager/medewerker van de opdrachtgever.
CM 5	Tijdens het voortgangsgesprek dient inschrijver alle benoemde onderwerpen/afspraken/eisen in dit bestek inclusief de daarbij horende bijlagen, te evalueren met opdrachtgever.
CM 6	Inschrijver levert 5 werkdagen voor het geplande (half)jaarlijkse voortgangsgesprek, managementinformatie aan bij opdrachtgever. Onder managementinformatie bedoelt opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht aangemelde support calls/storingen en afhandeltermijnen per categorie. • Statistieken over besteding per categorie per kwartaal incl. toegepaste korting %. • Statistieken over afgesproken en daadwerkelijke levertijden per categorie. • Statistieken over vervangende modellen i.v.m. EOL (End of life) per categorie. • Rapportage over de KPI's • Kwartaaloverzicht beschikbaarheid webshop leverancier. • Klachtenoverzicht. • Innovatieontwikkelingen binnen de organisatie.

	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelingen omtrent SROI. <p>Deze opsomming is niet gelimiteerd en kan op verzoek en naar behoefte van de opdrachtgever uitgebreid worden.</p>
CM 7	<p>KPI's</p> <p>De samenwerking tussen opdrachtgever en inschrijver is gericht op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimaal 95% van de leveringen wordt conform eis BWP 27 en BWP 28 geleverd. Indien Inschrijver niet kan voldoen aan de levertijden voor Maatwerk, dient Inschrijver dat uiterlijk vijf (5) werkdagen gemotiveerd te communiceren aan Opdrachtgever. • Het percentage DOA mag niet hoger zijn dan 1% van alle leveringen per halfjaar. • Minimaal 95% van de storingen aan geleverde apparatuur wordt in eerste aanleg opgelost (First-Time-Fix) binnen 10 werkdagen na melding. • Minimaal 95% van de klantenservice gerelateerde klachten, inclusief klachten over vriendelijkheid en bereikbaarheid, wordt binnen 48 uur na melding opgelost. <p>De inschrijver dient flexibel mee te bewegen met marktontwikkelingen en proactief verantwoordelijkheid te nemen voor de uitvoering van de dienstverlening. Hierbij informeert de Inschrijver de opdrachtgever continu over de wijzigingen in het assortiment.</p>
CM 8	<p>Gevolgen bij het niet realiseren van KPI's</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtgever signaleert dat inschrijver niet voldoet aan één of meerdere KPI's. Opdrachtgever legt een boete op aan Inschrijver. • Indien binnen een termijn van zes (6) maanden drie boetes of meer worden opgelegd, dan volgt er een voortgangsgesprek waarbij de Inschrijver een verbeterplan presenteert met mitigerende maatregelen om verdere gebreke te voorkomen. • Indien na het verbeterplan geen verbetering zichtbaar is, wordt de Inschrijver schriftelijk in gebreke gesteld. • Het herhaaldelijk niet behalen van KPI's wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst. Dit kan uiteindelijk leiden tot ontbinding van de overeenkomst en kan de verlenging van optiejaren beïnvloeden.
CM 9	<p>Boete</p> <p>De hoogte van de boete bedraagt 2,5% van de totaal gefactureerde waarde van de afgelopen zes (6) maanden.</p>

1.10 Duurzaamheid en milieu

Nr.	Omschrijving
DM 1	Verpakkingsmaterialen bestaan zoveel mogelijk uit gerecycled materiaal en zijn vrij van zware metalen en CFK's (chloorfluorkoolwaterstoffen).
	<p>Inschrijver levert zoveel mogelijk producten in zogenaamde vervoerskarren</p> <p>zoals bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laptopkar • Monitoren kar  <p>Het verpakkingsmateriaal dient inschrijver zelf milieu vriendelijk af te voeren.</p>
DM 2	Verpakkingen (postpakketen) dienen compact en efficiënt mogelijk, zonder loze ruimte, verzonden te worden.
DM 3	Inschrijver draagt zorg voor het kosteloos inzamelen en recyclen van de door hem aangeleverde verpakkingen.
DM 4	Inschrijver neemt oude/beschadigde/defecte artikelen en apparatuur kosteloos retour en bewerkt of voert deze milieuvriendelijk af. Daar waar mogelijk worden deze artikelen refurbished en/of de grondstoffen recyclet.
DM 5	Inschrijver adviseert proactief de opdrachtgever met betrekking tot duurzame en milieu besparende artikelen.
DM 6	Inschrijver dient meermalige, herbruikbare en grootverpakkingen toe te passen. Op verzoek van de opdrachtgever is Inschrijver verplicht de gebruikte verpakkingsmaterialen kosteloos te verwijderen en af te voeren. Inschrijver dient te garanderen dat de verpakking na het einde van de levensduur op een milieuverantwoorde wijze wordt verwerkt. De opdrachtgever stelt geen opslagruimte ter beschikking.
DM 7	Inschrijver past de normen van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO) toe, waaronder: tegengaan van kinderarbeid, dwangarbeid en discriminatie.

1.11 Duurzaamheid laptops (Wissing)

Nr.	Omschrijving
DL 1	Wissen van digitale gegevensdragers moet plaatsvinden conform NIST SP 800-88 Rev.1 (Clear of Purge). De leverancier past uitsluitend erkende en controleerbare wismethoden toe.
DL 2	De inschrijver maakt gebruik van Blancco-gecertificeerde wissoftware, of gelijkwaardige software die aantoonbaar voldoet aan: <ul style="list-style-type: none"> • NIST SP 800-88 Rev.1 (Clear/Purge), • Common Criteria EAL4+ of hoger, • FIPS 140-2 validatie. <p>De bewijslast voor gelijkwaardigheid ligt bij de inschrijver.</p>
DL 3	Per gegevensdrager verstrekt de leverancier een uniek, controleerbaar certificaat met: datum & tijdstip, locatie, methode (Clear/Purge), serienummer en verificatieresultaat.
DL 4	Alle handelingen (inzameling, transport, opslag, wissing) worden uitgevoerd door gescreend personeel, waarvoor minimaal geldt: geldige VOG of gelijkwaardige integriteitscontrole en geheimhoudingsverklaring.
DL 5	Transport vindt plaats in afgesloten, verzegelde containers, via traceerbare routes, uitgevoerd door gescreend personeel.
DL 6	Gegevensdragers worden tot het moment van wissing opgeslagen in afgesloten ruimtes of containers, toegankelijk uitsluitend voor geautoriseerd, gescreend personeel.
DL 7	Alle wisactiviteiten worden gelogd inclusief datum & tijdstip, uitvoerder en resultaat. Logging moet geschikt zijn voor controle door Opdrachtgever (BIO/AVG).