



PROGRAMMA VAN EISEN  
AANGEPAST N.A.V.  
NOTA VAN INLICHTINGEN 1 8-5-2026

# WERKPLEK- EN RANDAPPARATUUR

referentienummer 2026-32

	<b>Algemene eisen</b>
1.	Opdrachtnemer voldoet aan de geldende wet- en regelgeving die betrekking heeft op deze Opdracht.
2.	Alle Producten voldoen aan alle wettelijke eisen die hieraan door de Nederlandse en Europese wet- en regelgeving aan worden gesteld.
3.	De aangeboden Producten mogen niet afkomstig zijn van fabrikanten die door de Nederlandse overheid, de Europese Unie of het NCSC zijn aangemerkt als risicovolle leverancier ('high risk vendor').
4.	Opdrachtnemer verklaart zich akkoord met de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO en BIO2) en de dienstverlening voldoet hieraan.
5.	Opdrachtnemer garandeert dat alle aan de Opdrachtgever te leveren Producten enkel via officiële kanalen dan wel erkende distributeurs worden betrokken.
6.	Opdrachtnemer levert fabrieksnieuwe Producten bestemd voor de Nederlandse markt en vallend onder de Nederlandse garantie van de fabrikant, niet afkomstig uit grijze import.
7.	Indien blijkt dat (een gedeelte van) de geleverde werkplek- en randapparatuur door toedoen van fabricagefouten en/of andere niet direct aanwijsbare redenen een onacceptabel uitvalpercentage van meer dan 5% heeft, over de periode van 1 jaar vanaf bedrijfsgerede oplevering, verplicht Opdrachtnemer zich dit op te nemen met de fabrikant en (in overleg met Opdrachtgever) kosteloos ten minste functioneel en kwalitatief gelijkwaardig vervangende hardware te leveren of de geconstateerde gebreken op voor Opdrachtgever aanvaardbare wijze kosteloos, al dan niet in samenwerking met de fabrikant, op te heffen, op locatie van Opdrachtgever.
8.	<p>Bij het door fabrikant uitfaseren van een model dat bij Opdrachtgever in gebruik is (EOL*), moet de Opdrachtnemer uiterlijk 3 maanden voordat het model niet meer leverbaar is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- een opvolgend model aanbieden dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Specificaties heeft die gelijkwaardig of van hoger niveau zijn dan het oorspronkelijke product en tevens voldoet aan de specificaties die noodzakelijk zijn voor de meest recente versie van het operating system dat op dat moment in de markt beschikbaar is (Windows Enterprise). De technische specificaties van de in de toekomst benodigde apparatuur worden door Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer vastgesteld.</li> <li>o Behoort tot dezelfde prijs en kwaliteitsklasse, zonder significante prijsstijgingen.</li> <li>o De mogelijkheid bieden om extra exemplaren aan te schaffen van het model dat uit gefaseerd gaat worden.</li> </ul> </li> </ul> <p>Bij uitfasering van een in gebruik zijnde model doet Opdrachtnemer een voorstel voor een opvolgend model en verstrekt dit voorstel per e-mail aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer minimaal twee demomodellen van het opvolgend model. Indien deze demomodellen niet voldoen aan de gestelde eisen, biedt Opdrachtnemer passende alternatieven. Het opnemen van het opvolgende model in het assortiment vindt pas plaats nadat Opdrachtgever Schriftelijk of per e-mail heeft ingestemd, waarna Opdrachtnemer het model in de webshop plaatst</p>

	<p>zodat Opdrachtgever het kan afnemen conform de procedure van artikel 4.1 en 4.2 in de Raamovereenkomst.</p> <p>*Onder End of Life (EOL) wordt verstaan het moment waarop een Product, dienst, software, hardware of component daarvan door de fabrikant, licentiegever of de Opdrachtnemer niet langer wordt geproduceerd, geleverd, ondersteund, onderhouden of geüpdatet. Dit omvat mede, maar is niet beperkt tot, het beëindigen van beveiligingsupdates, patches, bugfixes en technische ondersteuning.</p>
--	---

<b>Communicatie</b>	
9.	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon (en een vervanger) aan, zowel in de binnen- als in de buitendienst voor alle vragen, opmerkingen en eventueel klachten. Opdrachtnemer heeft een vast telefoonnummer en mailadres waarop contactpersonen op werkdagen van 09:00 - 17:00 uur bereikbaar zijn.
10.	De communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer zal op verschillende momenten op verschillende niveaus plaatsvinden, waarbij het minimale interval eens per 6 maanden is. Nadere afspraken met betrekking tot de communicatie worden na totstandkoming van deze Raamovereenkomst vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
11.	De Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever op reguliere basis, of op eigen initiatief, over relevante en nieuwe ontwikkelingen op het gebied van werkplek- en randapparatuur.

<b>Bestellen</b>	
<b>Bestelkanalen</b>	
12.	<p>Opdrachtnemer stelt voor Opdrachtgever een Nederlandstalige webshop ter beschikking, waarop geautoriseerde medewerkers zelfstandig een bestelling kunnen plaatsen, zonder extra kosten. Deze webshop kent minimaal de volgende functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- productoverzicht met actuele voorraad en levertijden;</li> <li>- toont overzicht van bestellingen;</li> <li>- status van orders (bestellen, bevestigen, afleveren) in webshop te volgen;</li> <li>- rapportage functie: wat is wanneer besteld (met filtering op merk, type, inkoper, periode) en geleverd;</li> <li>- inzicht in registratie serienummers door Opdrachtnemer;</li> <li>- garantieafhandeling via webshop en/of separate reparatieportal;</li> <li>- rollenscheiding besteller en lezer;</li> <li>- variabele afleveradressen;</li> <li>- referentienummer op kunnen geven in de bestelling;</li> <li>- inzicht in het kernassortiment voor Gemeente Groningen met bijbehorende prijzen.</li> </ul>

13.	<p>Het plaatsen van bestellingen per e-mail moet te allen tijde mogelijk zijn, ongeacht de beschikbaarheid van de webshop. Deze bestellingen dienen wel te volgen te zijn via de webshop. Opdrachtnemer verstrekt binnen één (1) werkdag een orderbevestiging voor per e-mail geplaatste bestellingen.</p> <p>In een Nadere Offerteaanvraag vermeldt Opdrachtgever het gevraagde Product, zijnde het opvolgende model van een uitgefaseerd Product, en het aantal. Opdrachtnemer reageert met een Nadere Offerte met prijs, specificaties en beschikbaarheid, waarna Opdrachtgever kan instemmen en de Nadere Opdracht tot stand komt.</p>
-----	--

<b>Webshopfunctionaliteiten</b>	
14.	Alleen geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever hebben toegang tot de webshop met hun persoonlijke account. De lijst met geautoriseerde medewerkers wordt regelmatig herzien.
15.	Voor het raadplegen dienen de bestellers na inloggen op een afgeschermd (standaard)webshop terecht te komen waarop alleen de catalogus, inclusief de geldende nettoprijzen, zichtbaar is.
16.	De webshop heeft een zoekfunctie op minimaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>- (deel van) de productnaam;</li> <li>- artikelnummer.</li> </ul>
17.	De in de webshop opgenomen Producten zijn herkenbaar middels een afbeelding.

<b>Webshop technische eisen</b>	
18.	Opdrachtgever wil na ingangsdatum van de Raamovereenkomst uiterlijk binnen <b>14 28</b> kalenderdagen in staat zijn om bestellingen te plaatsen via de webshop.
19.	De Nederlandstalige webshop dient een minimale beschikbaarheid te hebben van 98% per kalendermaand, gemeten tijdens kantoor tijden (werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur), exclusief vooraf aangekondigd onderhoud. Beschikbaarheid wordt gedefinieerd als het correct functioneren van alle kernfunctionaliteiten, waaronder inloggen, productweergave, bestellen en orderbevestiging.
20.	Gepland onderhoud dient minimaal vijf (5) werkdagen vooraf te worden aangekondigd en buiten kantoor uren (tussen 17:00 en 08:00 uur) plaats te vinden.
21.	De Opdrachtnemer levert een webshop die onder normale gebruiksomstandigheden vlot, responsief en zonder merkbare vertraging functioneert. Alle pagina's, waaronder productpagina's, categoriepagina's en de homepage, moeten een gebruiksvriendelijke gebruikerservaring bieden, ongeacht het type eindapparaat.
22.	De webshop dient te functioneren op de meest recente versies van gangbare browsers zonder installatie van aanvullende software.
23.	Opdrachtnemer dient het assortiment, prijzen en productinformatie actueel te houden. Wijzigingen dienen binnen maximaal vijf (5) werkdagen na verzoek van Opdrachtgever te zijn doorgevoerd.

	<b>Leveren</b>
	<b>Algemene levervoorwaarden</b>
24.	Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen, drempelaantallen, of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).
25.	De levertijd van de artikelen bedraagt maximaal 5 werkdagen. Bestellingen groter dan 150 Producten mogen hiervan na overleg en schriftelijke bevestiging afwijken.
26.	Bij leveringen van 10 of meer dezelfde Producten in één zending, worden deze Producten zonder verpakkingsmateriaal uitgeleverd bij Opdrachtgever, maar wel zodanig dat zij adequaat beschermd zijn tegen beschadigingen en/of transportschade.
27.	Opdrachtnemer levert de Producten conform Delivered Duty Paid (DDP), volgens Incoterms 2010, zoals vastgesteld door de Internationale Kamer van Koophandel (ICC).
28.	Indien een bestelling door Opdrachtnemer in rolcontainers wordt geleverd, dient Opdrachtnemer deze inclusief verpakkingsmaterialen binnen tien (10) werkdagen kosteloos op te halen op de betreffende locatie.
29.	Indien Opdrachtnemer Producten levert op een pallet of vergelijkbare ladingdrager, mag het vloeroppervlak van deze ladingdrager niet groter zijn dan de afmetingen van een standaard europallet (1200 x 800 mm).  Het is niet vereist dat een europallet wordt toegepast, mits de gebruikte ladingdrager voldoet aan bovengenoemde maximale afmetingen.  De lading, inclusief verpakking, mag niet buiten de afmetingen van de gebruikte ladingdrager uitsteken.
30.	Opdrachtnemer is niet gerechtigd om kosten, waaronder statiegeld of toeslagen, voor pallets of andere ladingdragers in rekening te brengen bij Opdrachtgever. Evenmin is Opdrachtgever gehouden tot het ruilen van pallets of andere ladingdragers bij levering.
	<b>Leverlocaties</b>
31.	De Opdrachtnemer levert de bestelde Producten af op het door de Opdrachtgever aangegeven afleveradres. Leveringen op kantoorlocaties dienen binnen reguliere kantoor tijden te zijn afgeleverd, te weten tussen 9.00-17.00 uur.
	<b>Deelleveringen</b>
32.	Deelleveringen vinden uitsluitend plaats in overleg en na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

	<b>Documentatie en informatieverplichtingen</b>
	<b>Pakbon bij elke levering</b>
33.	Opdrachtnemer voorziet iedere levering van een pakbon met daarop informatie over de geleverde Producten (omschrijving, aantallen) en het referentienummer van de Opdrachtgever.
	<b>Digitaal vastgelegde leveringsinformatie</b>
34.	Van elke levering worden door de Opdrachtnemer tenminste de volgende gegevens op digitale wijze vastgelegd:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Naam besteller (dit is de naam van de betreffende medewerker van de gemeente Groningen);</li> <li>- Afdeling;</li> <li>- Referentienummer (dit is de referentie vanuit de Opdrachtgever);</li> <li>- Omschrijving product (merk, model, type);</li> <li>- IMEI-nummer (indien de levering een laptop met LTE module betreft);</li> <li>- MAC-adres</li> <li>- Serienummer;</li> <li>- Leverdatum;</li> <li>- Afleveradres.</li> </ul>
<b>Voorafgaand aan levering: Excel voor CMDB</b>	
35.	<p>Leverancier levert per bestelling, voorafgaand aan levering, via de e-mail een Excel document, o.v.v. inkooporder nummer, aan met vooraf gedefinieerde vereiste data voor de CMDB:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CI-nummer</li> <li>- Serienummer</li> <li>- IMEI 1 (indien aanwezig)</li> <li>- MAC-adres (indien aanwezig)</li> <li>- Aanschafprijs ex BTW</li> <li>- Aankoopdatum</li> <li>- Einddatum garantie</li> <li>- Leverancier</li> <li>- Merk</li> <li>- Model</li> <li>- Referentienummer Opdrachtgever</li> </ul> <p>Dit betreft de volgende producten: laptops, desktops, CAD PC, CAD laptops, USB-C port replicators en monitoren.</p>
<b>Bestickering</b>	
36.	<p>Opdrachtnemer plaatst een sticker met uniek kenmerk voor het apparaat op de bestelde Producten, op basis van een vooraf gedefinieerde lay-out en plaatsbepaling. Zie voor meer informatie Bijlage 1b Bestickering. De beschikbare nummerreeks zal geleverd worden door de Opdrachtgever.</p>
37.	<p>Alle stickers dienen te worden uitgevoerd in duurzame, hoogwaardige kwaliteit. Zij dienen krasbestendig te zijn en voorzien van een anti-diefstal uitvoering, zodat deze moeilijk te verwijderen zijn.</p>
<b>Backorderoverzicht</b>	
38.	<p>De Opdrachtnemer verstrekt wekelijks een actueel backorderoverzicht per e-mail aan de Opdrachtgever. Dit overzicht bevat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het bestelnummer;</li> <li>- het referentienummer/kenmerk van de Opdrachtgever;</li> <li>- productomschrijving;</li> <li>- aantal bestelde Producten;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aantal in backorder;</li> <li>- oorspronkelijke besteldatum;</li> <li>- de verwachte leverdatum.</li> </ul>
--	--

<b>Commerciële eisen</b>	
39.	<p><b>Prijzen en kosten</b>            Alle aangeboden prijzen en kosten zijn (inclusief dienstverlening en garantie) vermeld in euro's, exclusief btw en zoveel mogelijk gespecificeerd zoals gevraagd in de Offerteaanvraag en het prijzenblad.</p>
40.	<p><b>Geen afnamegarantie</b>            De Offerteaanvraag en het prijzenblad is gebaseerd op de huidige aantallen van Opdrachtgever. De genoemde aantallen bieden geen afnamegarantie.</p>
41.	<p><b>Inkoopprijs en opslagmarge</b>            Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan de inkoopprijs verhoogd met het geoffreerde opslagpercentage voor de Producten (inclusief de daarbij behorende zaken uit het programma van eisen). Voor de inkoopprijs en het opslagpercentage gelden de volgende voorwaarden:</p> <p>Voor de inkoopprijs geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De inkoopprijs is de prijs die Opdrachtnemer betaalt aan de leverancier van het betreffende product en komt overeen met de inkoopprijs die Opdrachtnemer van haar leverancier/fabrikant/distributeur ontvangt;</li> <li>- Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever de inkoopfactuur en of offerte ter controle toe te sturen. Indien de gefactureerde bedragen (excl. de opslagmarge) niet overeenkomen met de inkoopfactuur en/of offerte, dan betaalt Opdrachtnemer het verschil terug. Tevens is dit voor Opdrachtgever een mogelijkheid om de Raamovereenkomst te ontbinden;</li> <li>- <del>De in de Inschrijving geoffreerde inkoopprijs kan tot 1 januari 2027 niet verhoogd worden;</del></li> <li>- <del>De in de Inschrijving geoffreerde inkoopprijs kan niet worden verhoogd tot 60 dagen na de inschrijfdatum.</del></li> <li>- Indien de inkoopprijs daalt wordt de verlaging direct doorgevoerd.</li> </ul> <p>Voor het opslagpercentage geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De geoffreerde opslagmarge per productgroep is van toepassing op de Producten die onder de Raamovereenkomst worden afgenomen en staat vast voor de volledige duur van de Raamovereenkomst inclusief optie jaren.</li> </ul>

<b>Tarieven en facturering</b>	
42.	<p>Opdrachtnemer factureert aan de gemeente Groningen. Het factuuradres voor de gemeente Groningen is <a href="mailto:facturendigitaal@groningen.nl">facturendigitaal@groningen.nl</a>. De factuur dient aangeleverd te worden in pdf.</p> <p>Indien Opdrachtnemer e-facturen wenst te sturen, dan staan de opties hiervoor op de website van onze partner iCreative:  <a href="https://network.icreativep2p.com/gemeente-groningen-nl">https://network.icreativep2p.com/gemeente-groningen-nl</a></p> <p>E-facturatie heeft de voorkeur bij de gemeente Groningen.</p>
43.	<p>Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen, zoals naam, adres postcode, woonplaats, IBAN, BIC-gegevens, BTW-nummer en KvK-nummer;</li> <li>- Het factuuradres van Opdrachtgever;</li> <li>- Het e-mailadres van Opdrachtnemer;</li> <li>- Het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW;</li> <li>- Het ordernummer zoals verstrekt door de Opdrachtgever.</li> </ul>
44.	<p>De Opdrachtnemer registreert en bewaart alle management- en factuurinformatie van de aangeboden dienstverlening, inclusief de aankoopfacturen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, volgens wettelijke voorschriften op dit gebied.</p>

<b>Milieu en duurzaamheid</b>	
45.	<p>De Opdrachtnemer past uitsluitend duurzame opvulmaterialen toe.</p>

<b>Algemene eisen met betrekking tot garantie, reparatie en dataverwerking</b>	
<b>Garantie</b>	
46.	<p>Opdrachtnemer levert alle werkplekapparatuur en randapparatuur met een minimale garantietermijn van twaalf (12) maanden.</p>
47.	<p>Indien de fabrikant een langere garantietermijn hanteert, dient Opdrachtnemer deze langere garantietermijn integraal over te nemen.</p>
48.	<p>De garantietermijn vangt aan op het moment van levering van de Producten aan Opdrachtgever.</p>
49.	<p>De garantie dekt minimaal fabricage- en materiaalfouten bij normaal gebruik binnen een kantooromgeving.</p>
50.	<p>Binnen de garantieperiode brengt Opdrachtnemer geen kosten in rekening voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Onderzoekskosten;</li> <li>- Reparatiekosten;</li> <li>- Transportkosten (inclusief ophalen en retourneren);</li> <li>- Administratieve of afhandelingskosten.</li> </ul>
<b>Reparatieaanmelding en -registratie</b>	

51.	Reparaties kunnen door Opdrachtgever digitaal worden aangemeld, zowel binnen als buiten de garantieperiode, via de webshop van Opdrachtnemer dan wel via een separaat reparatieportaal.
52.	De webshop en/of het reparatieportaal dient minimaal de volgende informatie met betrekking tot reparaties zichtbaar en raadpleegbaar te maken: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De aanmelder (gebruikersnaam of account);</li> <li>- Een door Opdrachtgever in te voeren en te raadplegen referentienummer of kenmerk;</li> <li>- Productgegevens (type apparaat, merk, model en serienummer);</li> <li>- De garantiesituatie (binnen of buiten garantie);</li> <li>- De mogelijkheid tot het toevoegen van bijlagen, zoals documenten en foto's;</li> <li>- De status van de reparatie (minimaal: "aangemeld", "in behandeling" en "afgehandeld/gerepareerd");</li> <li>- Datum en tijd van aanmelding en statuswijzigingen;</li> <li>- Een volledige en raadpleegbare historie van de reparatie;</li> <li>- Mogelijkheid voor het opnemen van notities door Opdrachtnemer of reparateur.</li> </ul>
53.	De webshop en/of het reparatieportaal informeert de aanmelder en/of andere relevante gebruikers automatisch over statuswijzigingen van een reparatie (bijvoorbeeld per e-mail of via notificaties).
<b>Logistiek en transport</b>	
54.	Opdrachtnemer biedt minimaal een pick-up & return service voor defecte Producten.
55.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige logistieke afhandeling van reparaties, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het organiseren van transport van en naar Opdrachtgever;</li> <li>- Het verstrekken van verzendlabels;</li> <li>- Het beschikbaar stellen van geschikt verpakkingsmateriaal voor veilig transport.</li> </ul>
56.	Opdrachtgever is uitsluitend verantwoordelijk voor het tijdig aanmelden en gereedmaken van het Product voor verzending of afhaling.
<b>Reparaties binnen en buiten garantie</b>	
57.	Reparaties binnen de garantieperiode worden kosteloos uitgevoerd.
58.	In geval van defecten buiten de garantieperiode: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voert Opdrachtnemer een diagnose uit;</li> <li>- Ontvangt Opdrachtgever binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van het Product een kostenopgave;</li> <li>- Worden reparaties uitsluitend uitgevoerd na Schriftelijk of digitaal akkoord van Opdrachtgever.</li> </ul>
<b>Uitvoering en kwaliteit van reparaties</b>	
59.	Reparaties worden uitsluitend uitgevoerd met originele onderdelen van de fabrikant.
60.	Opdrachtnemer test alle gerepareerde Producten volledig op correcte werking voordat deze worden getourneerd aan Opdrachtgever.
<b>Doorlooptijd reparaties</b>	

61.	Opdrachtnemer hanteert voor reparaties binnen de garantieperiode een maximale doorlooptijd van tien (10) werkdagen, gerekend vanaf het moment van ontvangst van het Product.
<b>Vervanging bij herhaald falen</b>	
62.	Indien een Product meer dan twee (2) keer binnen de garantietermijn wordt aangeboden ter reparatie voor eenzelfde of vergelijkbaar defect, vervangt Opdrachtnemer het Product door een nieuw, gelijkwaardig of beter Product.
63.	Deze vervanging vindt plaats zonder aanvullende kosten voor Opdrachtgever, inclusief eventuele transportkosten.
64.	Het bepaalde in Eis 62 en Eis 63 geldt uitsluitend voor defecten die onder de garantie vallen en niet voor schade door onjuist gebruik of door vallen, stoten of water.
<b>Onderdelenbeschikbaarheid</b>	
65.	<del>Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen voor de geleverde Producten minimaal drie (3) jaar na levering beschikbaar zijn. -Eis 65 is komen te vervallen, zie Nvl 1 8-5-2026 vraag 12</del>
<b>Dataveiligheid en datavernietiging</b>	
66.	Indien Opdrachtnemer constateert dat een ter reparatie aangeboden Product niet (volledig) is gereset, meldt Opdrachtnemer dit onverwijld aan Opdrachtgever, zodat Opdrachtgever alsnog in de gelegenheid wordt gesteld het Product te wissen.
67.	In geval van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vervanging van een Product;</li> <li>• Afvoer van een Product;</li> <li>• Of indien Opdrachtgever besluit een Product niet te laten repareren;</li> </ul> draagt Opdrachtnemer zorg voor volledige datavernietiging van het betreffende Product.
68.	Datavernietiging vindt plaats conform de norm DIN 66399.
69.	Opdrachtnemer verstrekt binnen tien (10) werkdagen na datavernietiging een certificaat aan Opdrachtgever waaruit blijkt dat de datavernietiging conform de gestelde norm is uitgevoerd.
<b>Overige bepalingen</b>	
70.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een correcte en zorgvuldige afhandeling van alle garantie- en reparatieverzoeken.
71.	Opdrachtnemer zorgt voor een transparant en reproduceerbaar proces, waarbij Opdrachtgever te allen tijde inzicht heeft in de status en historie van reparaties.

<b>Functionele en technische eisen.</b>	
72.	De specificaties met betrekking tot werkplek- en randapparatuur zijn te vinden in Bijlage 1a.
73.	Bij uitlevering beschikt alle hardware over de meest recente versie van het betreffende besturingssysteem, dat op dat moment vanuit de fabrikant op het toestel/platform kan worden geleverd.
74.	Opdrachtgever vereist dat de fabrikant vanaf de eerste levering van een Product minimaal vijf jaar actuele firmware-updates en drivers levert.

	Opdrachtnemer beschikt over voldoende kennis van en biedt Opdrachtgever tevens technische ondersteuning op alle producten waarover Opdrachtgever bij gunning beschikt (zie hiervoor Bijlage 1c Verschillende modellen). Mits deze producten nog door de oorspronkelijke fabrikant wordt ondersteund.
75.	Wanneer een Product beschikt over een camera, microfoon, <del>overige sensoren</del> of draadloze netwerkfuncties, dan dienen deze vanuit de firmware (BIOS) volledig uitgeschakeld te kunnen worden.
76.	Alle aangeboden laptops zijn tenminste geschikt voor het gebruik van de op één na nieuwste Bluetooth versie (n-1) en backwards compatible met voorgaande Bluetooth standaarden.
77.	Opdrachtnemer levert indien Opdrachtgever hierom verzoekt, als onderdeel van de dienstverlening en zonder meerprijs, laptops en andere Windows pc's uit die door de OEM of de Opdrachtnemer al zijn geregistreerd voor Windows Autopilot (door middel van OEM registration of Partner registration).
78.	Opdrachtnemer geeft in de Inschrijving aan welke types worden aangeboden en levert de bijbehorende specificaties mee en toont aan dat deze types voldoen aan de referentietypes. De specificaties moeten aantonen dat de apparatuur aan alle gestelde eisen voldoet.
79.	Opdrachtnemer waarborgt dat na introductie van een nieuw model dit model gedurende minimaal 9 maanden leverbaar blijft.
80.	Opdrachtnemer staat ervoor in dat de technische levensduur van de geleverde Producten minimaal vijf jaar bedraagt en dat reserveonderdelen tot minimaal vijf jaar na levering leverbaar zijn.
81.	Opdrachtnemer is <b>fabrikant</b> , distributeur of geautoriseerd reseller van ten minste één A-merk voor laptops. Een A-merk is een merk dat een substantieel marktaandeel in de Europese zakelijke markt heeft en een hoge en constante kwaliteit van productie en componenten biedt. Bij een A-merk wordt over een periode van ten minste vijf jaar na aanschaf nog ondersteuning geboden door de fabrikant en zijn reserveonderdelen gedurende deze periode nog leverbaar. De door Opdrachtnemer aangeboden en in de toekomst aan te bieden Producten dienen A-merken te zijn.
82.	De aangeboden Producten dienen afkomstig te zijn van de groot-zakelijke (enterprise) lijn van de betreffende fabrikant.
83.	Windows computers dienen te worden geleverd met een af fabriek voor geïnstalleerde Windows Pro licentie. De licentie moet voldoen aan de licentievooraanwaarden die Microsoft stelt voor het gebruik van Windows Enterprise op de door Opdrachtnemer geleverde Producten.
84.	Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever voor gebruik van telefoniefunctie binnen Microsoft Teams de hieronder genoemde hardware. Voor alle aan te bieden hardware geldt dat deze door Microsoft gecertificeerd is voor het gebruik in combinatie met MS Teams.
85.	Opdrachtnemer dient de volgende typen vaste telefoontoestellen te kunnen leveren: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een basis vast telefoontoestel t.b.v. algemene ruimten;</li> <li>- Een standaard vast telefoontoestel;</li> <li>- Een uitgebreid vast telefoontoestel;</li> </ul>

	<p>- Uitbreidingsmodule.</p> <p>De aangeboden toestellen komen uit dezelfde productserie zodat functionaliteit en look &amp; feel op een overeenkomstige manier aan telefoniegebruikers kunnen worden aangeboden.</p>
86.	<p>Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever headsets voor gebruik in combinatie met de telefoniefunctie binnen Microsoft Teams. Voor de aangeboden headset geldt dat deze door Microsoft gecertificeerd is voor gebruik met Microsoft Teams.</p> <p>De aangeboden headset <b>(met twee oorschelpen, in on-ear uitvoering)</b> is geschikt voor professioneel zakelijk gebruik, biedt voldoende draagcomfort bij langdurig gebruik en beschikken over geïntegreerde bediening voor het opnemen, beëindigen en dempen van gesprekken binnen Microsoft Teams.</p>