

Aanbestedingsdocument

Europese aanbesteding voor ICT-hardware
t.b.v.

GGD Hart voor Brabant

GGD Noord- en Oost-Gelderland

GGD West-Brabant

Regionale Ambulance Voorziening Brabant Midden-West-Noord

Datum: 14 augustus-september 2026

Kenmerk: HSCDOC-1368817716-8255

Inhoudsopgave

1	AANBESTEDINGSKADER	3
1.1	AANBESTEDENDE DIENST EN OPDRACHTGEVER	3
1.2	PROCEDURE	3
1.3	CLUSTERING EN PERCELEN	4
1.4	GUNNINGSCRITERIUM	4
1.5	VARIANTEN EN ALTERNATIEVE INSCHRIJVINGEN	4
1.6	OPENING VAN DE INSCHRIJVINGEN	4
1.7	PLANNING	4
1.8	COMMUNICATIE TIJDENS AANBESTEDINGSPROCEDURE	5
2	OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT	6
2.1	BESCHRIJVING EN DOEL VAN DE AANBESTEDING	6
2.2	PROGRAMMA VAN EISEN	7
3	CONTRACTUELE VOORWAARDEN	26
3.1	OVEREENKOMST	26
3.2	VAN TOEPASSING ZIJNDE VOORWAARDEN	28
3.3	FINANCIËLE BEPALINGEN	29
3.4	OVERIGE BEPALINGEN	30
4	AANBESTEDINGSPROCEDURE	31
4.1	AANBESTEDINGSPROCEDURE	31
4.2	WIJZE VAN INSCHRIJVING	33
4.3	VERLOOP VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE	34
4.4	UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN EN BEROEPSBEVOEGDHEID	36
4.5	BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVING	41
4.6	OPDRACHTVERSTREKKING EN RECHTSBESCHERMING	56
5	BIJLAGEN	58
BIJLAGE 1	CHECKLIST COMPLEETHEID INSCHRIJVING	58
BIJLAGE 2	UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	58
BIJLAGE 3	INKOOPVOORWAARDEN	58
BIJLAGE 4	INSCHRIJFBILJET	58
BIJLAGE 5	FORMAT REFERENTIEOPDRACHT	58
BIJLAGE 6	CONCEPT OVEREENKOMST	58
BIJLAGE 7	CONCEPT WACHTKAMEROVEREENKOMST	58
BIJLAGE 8	VERKLARING GEEN RUSSISCHE BETROKKENHEID	58
BIJLAGE 9	KLACHTENREGELING AANBESTEDINGEN HET SERVICE CENTRUM	58
BIJLAGE 10	CONCEPT SERVICE LEVEL AGREEMENT	58

1 Aanbestedingskader

1.1 Aanbestedende dienst en Opdrachtgever

De GGD Hart voor Brabant (hierna: 'GGD HvB'), GGD Noord- en Oost-Gelderland (hierna: 'GGD NOG'), GGD West-Brabant (hierna: 'GGD WB') en de Regionale Ambulance Voorziening Brabant Midden-West-Noord (hierna: 'RAV BMWN') zijn aanbestedende diensten en tevens Opdrachtgevers. De GGD HvB, GGD NOG, GGD WB en de RAV BMWN zullen als separate contractpartij fungeren en sluiten een eigen overeenkomst met de winnende Inschrijver.

De GGD HvB zal voor onderhavige aanbestedingsprocedure optreden als zogenaamde lead procurer zowel voor zichzelf als voor de GGD NOG, GGD WB en RAV BMWN. Dat houdt in dat voor onderhavige aanbestedingsprocedure uitsluitend de GGD HvB aanspreekpunt is voor marktpartijen en uitsluitend de GGD HvB in rechte door marktpartijen kan worden aangesproken. De regie van deze aanbesteding ligt bij Hét Service Centrum (hierna: 'HSC'). HSC is een samenwerkingsverband (shared service center) tussen GGD HvB, GGD NOG, GGD WB en RAV BMWN. HSC is geen zelfstandige juridisch entiteit, maar maakt formeel gezien onderdeel uit van GGD Hart voor Brabant. HSC wordt wel aangestuurd door de vier directeurs van de vier voornoemde organisaties. Tijdens de uitvoering van de opdracht ligt het beheer en contractmanagement in handen van HSC.

De GGD-en

De GGD-en zetten zich in voor het bewaken, beschermen en bevorderen van de gezondheid van ruim 1 miljoen inwoners van het verzorgingsgebied waar de deelnemende GGD-en verantwoordelijk voor zijn. Dit doen de GGD-en door risico's voor de gezondheid te voorkomen en de gezondheid van alle inwoners te bevorderen. De GGD voert onder meer gezondheidsonderzoeken uit, verzorgt vaccinaties en geeft voorlichting over gezond(er) leven. Daarnaast monitort de GGD de lichamelijke, geestelijke en sociale gezondheid en verleent geneeskundige en psychosociale hulp bij ongevallen en rampen. De GGD adviseert gemeenten over hun gezondheidsbeleid en werkt veel samen met de 'reguliere' zorg, zoals huisartsen en ziekenhuizen. GGD HvB werkt voor 19 gemeenten in Midden-Brabant en Brabant-Noord en heeft 1027 gebruikers. GGD NOG werkt voor 22 gemeenten in Noord- en Oost-Gelderland en heeft 348 gebruikers. GGD WB werkt voor 16 gemeenten in West-Brabant en heeft 472 gebruikers.

Regionale Ambulance Voorziening Brabant Midden-West-Noord

De RAV BMWN biedt acute zorgverlening en besteld ambulancevervoer voor 35 gemeenten in twee regio's (RAV Midden- en West-Brabant en de RAV Brabant-Noord). De RAV BMWN is verdeeld in drie werkgebieden. Het totale werkgebied van de RAV BMWN telt momenteel dertien (13) ambulanceposten, twee (2) meldkamers, zestien (16) steunpunten, drie (3) VWS-posten en één (1) centraal en één (1) medisch magazijn locatie. De RAV BMWN heeft 630 gebruikers.

De vier voornoemde aanbestedende diensten zullen hierna in het kader van de aanbesteding gezamenlijk Opdrachtgever worden genoemd. De Inschrijver wordt tijdens de aanbestedingsprocedure 'Inschrijver' genoemd en wordt tijdens de uitvoeringsfase van de overeenkomst 'Opdrachtnemer' genoemd.

1.2 Procedure

De aanbesteding vindt plaats in overeenstemming met de Europese Richtlijn betreffende de coördinatie van de procedures voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten 2014/24/EU en de implementatie daarvan in het Nederlandse recht in de Aanbestedingswet 2012.

Opdrachtgever heeft binnen de kaders van de bovenvermelde richtlijn de keuze gemaakt voor de Europese openbare procedure.

Op de aanbestedingsprocedure en de daaruit voortvloeiende Overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, evenals alle vigerende wettelijke bepalingen die betrekking hebben op de opdracht.

1.3 Clustering en percelen

De opdracht is geclusterd, omdat het een aanbesteding betreft voor vier aanbestedende diensten. De opdracht is niet onderverdeeld in percelen. De uit te voeren werkzaamheden vormen een logisch samenhangend, onlosmakelijk met elkaar verbonden geheel, zowel in het beheer en de service, als op het gebied van efficiëntie en effectiviteit. Het betreft immers een gelijksoortige opdracht ten behoeve van de aanschaf van de gevraagde ICT-hardware en eventuele aanverwante diensten. Alle logistieke processen, beheer, support, technische ondersteuning, contractbeheer en crediteurenadministratie met betrekking tot de ICT-hardware is centraal binnen HSC belegd. Een diversiteit aan leveranciers zou leiden tot een inefficiënte situatie en verhoogde regie- en beheerslasten voor HSC, alsmede tot grotere afhankelijkheden in logistieke ketens, verhoogde risico's op verstoringen in levering en support, complexere contractmanagementstructuren en hogere administratieve lasten. Uniformiteit is noodzakelijk voor beheerbaarheid, compatibiliteit en beveiliging en continuïteit van de dienstverlening. Daarbij creëert deze samenhang geen onnodige beperkingen voor de markt, met name geen beperking in de toegang van het MKB tot deze opdracht.

1.4 Gunningscriterium

De gunning vindt plaats na volledige afweging en analyse door de Opdrachtgever. De Opdrachtgever hanteert hierbij als gunningscriterium de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding.

1.5 Varianten en alternatieve Inschrijvingen

Het is niet toegestaan om varianten en/of alternatieve Inschrijvingen in te dienen. Aangeboden varianten/alternatieven worden niet beoordeeld.

1.6 Opening van de Inschrijvingen

De opening van de Inschrijvingen wordt voorzien door middel van het gebruik van TenderNed en zal dus niet openbaar gebeuren. Inschrijvers kunnen hier niet bij aanwezig zijn.

1.7 Planning

De (indicatieve) planning voor de digitale aanbestedingsprocedure volgens TenderNed ziet er als volgt uit:

Procedurestap	Datum	Toelichting
Publicatie aanbesteding op TenderNed	4-8-2026	
Sluitingstermijn voor het stellen van vragen (1 ^e ronde)	25-8-2026	Via vragenmodule van TenderNed vóór 09:00 uur
Publiceren eerste Nota van Inlichtingen	1-9-2026	Streefdatum
Sluitingstermijn voor het stellen van vragen (2 ^e ronde)	4-9-2026 7-9-2026	Via vragenmodule van TenderNed vóór 09:00 uur
Publiceren tweede Nota van Inlichtingen	10-9-2026 14-9-2026	Streefdatum
Sluitingstermijn indiening van Inschrijvingen	22-9-2026 28-9-2026	Via digitale kluis van TenderNed vóór 09:00 uur
Voorlopige gunningsbeslissing	15-10-2026 27-10-2026	Streefdatum
Alcateltermijn	20 dagen	
Definitieve gunning	5-11-2026 17-11-2026	Streefdatum
Startdatum implementatie	November 2026	Na ondertekening overeenkomst
Startdatum levering ICT-hardware	1-1-2027	Operationele livegang

Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend. Opdrachtgever is gerechtigd de planning aan te passen. De data met betrekking tot het indienen van vragen/opmerkingen/bezwaren en het indienen van de Inschrijving gelden als fatale termijnen voor Inschrijvers.

1.8 Communicatie tijdens aanbestedingsprocedure

1.8.1 Contactpersoon Opdrachtgever

De contactpersoon tijdens de aanbestedingsprocedure is: mevrouw N. van Oosterhout. Tijdens de aanbestedingsprocedure vindt alle communicatie tussen Opdrachtgever en de (potentiële) Inschrijver uitsluitend via TenderNed plaats.

1.8.2 Voertaal

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure is Nederlands. Alle informatie die door Inschrijver bij de Inschrijving wordt gevoegd dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

Een uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk/uitsluitend in een andere taal zijn opgesteld. Mogelijke voorbeelden hiervan zijn technische omschrijvingen en normeringen/certificaten. Inschrijver dient hiervan een vertaling in het Nederlands bij de Inschrijving te voegen. Getuigschriften van buitenlandse opdrachtgevers mogen in het Duits of Engels worden bijgevoegd. Indien deze documenten in een andere taal dan Duits of Engels zijn opgesteld, dient Inschrijver hiervan alsnog een vertaling in het Nederlands bij de Inschrijving te voegen.

2 Omschrijving van de opdracht

2.1 Beschrijving en doel van de aanbesteding

Opdrachtgever wenst voor de aanschaf van ICT-hardware, inclusief bijbehorende dienstverlening, een afzonderlijk contract per organisatie af te sluiten met één (1) leverancier.

2.1.1 Huidige situatie

Opdrachtgever hanteert een hybride werkpleksituatie waarbij wordt gewerkt met een combinatie van mobiele en vaste werkplekken. De werkplek bestaat uit ICT-hardware die centraal wordt beheerd en ondersteund door HSC.

De standaard werkplek omvat onder andere:

- Laptop of met hoge uitzondering een gedeelde desktop;
- Beeldscherm(en) enkel of dubbel met ingebouwde docking (waarvan ca. 1600 vervangen in 2026);
- Toetsenbord en muis;
- Mobiele telefoon (zowel Android als iOS).

Laptops en mobiele telefoons kennen een gebruikersduur van 48 maanden. Overige ICT-hardware tussen de 60 tot 72 maanden.

2.1.2 Gewenste situatie

Het doel is om Opdrachtgever tijdens de looptijd van de raamovereenkomst via één leverancier te voorzien van de benodigde ICT-hardware, inclusief bijbehorende dienstverlening, op basis van de actuele behoefte. Opdrachtgever wenst een opdrachtnemer te contracteren die merkonafhankelijk is en in staat is een breed assortiment ICT-hardware, randapparatuur en supplies (hierna gezamenlijke te noemen: 'ICT-hardware') aan te bieden. Opdrachtgever acht het van belang dat zij haar ICT-hardware zelf kan "kiezen" op basis van de in deze aanbesteding vastgelegde eisen. Dit betekent dat opdrachtnemer meerdere ICT-hardware producten aanbiedt naar gelang de gestelde functionaliteiten en eisen en dat Opdrachtgever vervolgens een keuze maakt in het aan te schaffen ICT-hardware product. Op deze wijze wenst Opdrachtgever zich niet te beperken in haar keuzevrijheid.

De opdracht betreft:

- Het, op basis van marktconforme prijzen, leveren van ICT-hardware (inclusief randapparatuur, supplies en accessoires) die aansluit op zowel de huidige als eventueel toekomstige werk(plek)situatie van Opdrachtgever en aansluit op de eisen zoals opgenomen in onderhavige aanbestedingsdocumenten;
- Het gereed maken van de laptops (pre-stagen);
- Advisering omtrent het assortiment van de te leveren ICT-hardware;
- Het integraal en kosteloos afhandelen van alle reparatie- en garantiegevallen van de geleverde ICT-hardware conform de in deze aanbesteding genoemde eisen
- Dienstverlening rondom de uitrol en vervanging van werkplekapparatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

De markt van ICT-hardware End user Devices, randapparatuur en supplies is voortdurend in beweging en het assortiment, inclusief bijbehorende accessoires, verandert voortdurend. Mede hierom wil Opdrachtgever gedurende de looptijd van de raamovereenkomst continu de actueel gangbare ICT-hardware End user Devices, randapparatuur en supplies geleverd krijgen. Opdrachtgever verwacht dan ook van Opdrachtnemer dat zij periodiek het assortiment aanpast en actueel houdt. Dit betekent dat de levering van ICT-hardware plaatsvindt op basis van een dynamisch assortiment, waarbij technologische ontwikkelingen en productvernieuwingen gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn toegestaan en geacht worden onderdeel uit te maken van de opdracht.

Indien er organisatorische wijzigingen plaatsvinden, zoals uitbreiding, inkrimping of nieuwe gebruikersgroepen, kan de overeenkomst worden aangepast om de werk(plek)situatie hierop in te richten. Hieronder valt ook een eventuele toekomstige fusie tussen de GGD Hart voor Brabant en GGD West-Brabant.

Opdrachtgever is een publieke crisisorganisatie met wettelijke taken op het gebied van publieke gezondheid en crisisbeheersing. In het kader van haar taakuitvoering kan zich, mede als gevolg van (regionale of landelijke) crises, grote uitbraken van infectieziekten, pandemieën of andere onverwachte omstandigheden, een plotselinge en substantiële toename van de behoefte aan ICT-hardware voordoen. Opdrachtgever wenst de overeenkomst voor de levering van ICT-hardware zodanig in te richten dat opschaling gedurende de looptijd te allen tijde mogelijk is, zonder dat dit leidt tot vertraging in de operationele inzet van medewerkers of tot belemmering van de continuïteit van haar dienstverlening. Opdrachtgever behoudt zich derhalve het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst, afhankelijk van de feitelijke behoefte, ICT-hardware bij te bestellen dan wel de afname te reduceren. Opdrachtnemer is verplicht om dergelijke uitbreidingen binnen de overeengekomen condities, tarieven en levertermijnen te faciliteren.

De overeenkomst betreft een raamovereenkomst waarin de volumes kunnen variëren en waarbij er wordt afgerekend op basis van werkelijk afgenomen aantallen.

Onderstaande aantallen gelden als indicatie voor de Opdrachtnemer inzake de "omvang" van de Opdracht over een looptijd van 4 jaar inclusief bijhorende accessoires. Er kunnen geen afname rechten aan onderstaande aantallen worden ontleend.

Omschrijving	Specificaties	Totale aantallen indicatief
Laptops	HP Pro Book 16 inch	2800
	HP Pro Elite Book 14 inch	100
Tablets	Apple iPad 11 inch	250
Telefoons	Apple Iphone e	400
	Samsung A serie	2000
Monitoren	HP 24 inch zonder docking	200
	HP 24 inch met docking	200
	HP 34 inch curved screen	400

Opdrachtgever zal jaarlijks een indicatieve prognose verstrekken voor:

- lifecycle-vervangingen;
- verwachte reguliere afnames.

Aan deze prognoses kunnen door Opdrachtnemer geen rechten worden ontleend. Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het voldoen aan de voorraadverplichting en leveringszekerheid zoals opgenomen in het Programma van Eisen.

2.2 Programma van Eisen

Algemene eisen	
Nr.	Eis
1	Opdrachtnemer conformeert zich aan alle met deze opdracht verband houdende vigerende wet- en regelgeving.

	<u>Opdrachtgever verduidelijkt hierbij dat onder wet- en regelgeving ook wordt verstaan onder andere handelsmaatregelen, importverboden en overige dwingendrechtelijke voorschriften die betrekking hebben op de te leveren goederen onder deze opdracht, zoals de per 22 september 2026 geldende handelsmaatregelen inzake goederen afkomstig uit onrechtmatige Israëlische nederzettingen in de door Israël bezette Palestijnse gebieden en de Syrische Golanhoogvlakte. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat bepaalde goederen niet langer mogen worden geleverd als gevolg van toepasselijke handelsmaatregelen of importverboden, draagt Opdrachtnemer zorg voor vervanging door gelijkwaardige goederen die wel aan de toepasselijke regelgeving voldoen.</u>
2	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over relevante wijzigingen in (inclusief nieuwe) wet- en regelgeving, welke invloed kan hebben op de producten en dienstverlening van Opdrachtgever.
3	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief aangaande vernieuwingen en ontwikkelingen op productniveau.
4	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vinden in de Nederlandse taal plaats.
5	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever binnen twee weken indien er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer welke gevolgen kan hebben voor de Opdrachtgever. Bij overname van Opdrachtnemer dient de overeenkomst onder dezelfde condities voortgezet te worden. Het is aan Opdrachtgever om te bepalen of de Overeenkomst wordt voortgezet of beëindigd.
6	Opdrachtnemer blijft voor Opdrachtgever het enige aanspreekpunt ("single point of contact") en draagt zelf zorg voor eventuele doorbelasting richting fabrikant/leverancier, zonder dat dit de aanspraken of termijnen van Opdrachtgever beïnvloedt. Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever daartoe gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast contactpersoon (een accountmanager) als aanspreekpunt. Daarnaast zal er een vaste vervanger aangewezen worden voor het geval het eerste aanspreekpunt niet beschikbaar is. Zowel de eerste contactpersoon als zijn/haar vervanger dient volledig op de hoogte te zijn van de overeenkomst/gemaakte afspraken.
7	Geleverde producten dienen minimaal de eigenschappen te bezitten zoals beschreven in onderhavige aanbesteding (productconformiteit). Indien er sprake is van non-conformiteit, dan kan Opdrachtgever de correcte nakoming van de Overeenkomst van Opdrachtnemer eisen. Hieronder valt ook het op kosten van Opdrachtnemer terughalen van het geleverde product en het zorgdragen voor de levering van een product dat wel voldoet aan de Overeenkomst.
8	De uitgevraagde ICT-hardware is voorzien van een CE markering.
9	Het is niet toegestaan om gebruikte, gereviseerde, refurbished, refurbished-als-nieuw, demo-modellen of grijs geïmporteerde apparatuur en/of onderdelen aan te bieden <u>aan Opdrachtgever</u>. Uitsluitend nieuwe, originele en ongebruikte producten, afkomstig uit het officiële distributiekanaal van de fabrikant voor de EMEA-markt, zijn toegestaan. <u>Voor het voldoen aan deze eis mogen uitsluitend nieuwe, originele en ongebruikte producten worden geleverd aan Opdrachtgever die afkomstig zijn uit het door de fabrikant geautoriseerde distributiekanaal voor de Nederlandse dan wel Benelux-markt. Apparatuur die door de fabrikant wordt aangemerkt als grijs geïmporteerd voldoet niet aan deze eis. Opdrachtnemer dient desgevraagd de herkomst van de geleverde apparatuur via het officiële distributiekanaal te kunnen aantonen. Opdrachtgever acht dit van belang om de authenticiteit, garantieafhandeling, ondersteuning en naleving van de toepasselijke eisen te waarborgen.</u> <u>De verwijzing naar de EMEA-markt in de aanbestedingsstukken ziet op de gehanteerde prijsreferentiesystematiek en doet geen afbreuk aan de eis dat de geleverde apparatuur</u>

	<u>bestemd moet zijn voor de Nederlandse markt en afkomstig moet zijn uit het officiële distributiekanaal van de fabrikant.</u>
10	ICT-hardware producten die niet verkrijgbaar zijn bij Opdrachtnemer, maar wel ICT-hardware betreffen, of ICT-hardware producten die niet conform de in onderhavige aanbesteding genoemde eisen kunnen worden geleverd, kunnen buiten deze raamovereenkomst ingekocht worden.
11	ICT-hardware producten, inclusief bijbehorende dienstverlening, die niet worden genoemd in deze aanbesteding en die Opdrachtnemer wel kan aanbieden (zoals ICT-hardware producten met andere technische specificaties, ICT-hardware innovaties en nieuwere generatie ICT-hardware), kunnen binnen deze raamovereenkomst worden ingekocht op verzoek van Opdrachtgever. Hiervoor geldt het bij Inschrijving opgegeven kortingspercentage van de betreffende productcategorie. Indien het een nieuwe productcategorie betreft, leggen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nadere prijs- en/of kortingsafspraken hierover vast. Opdrachtgever bepaalt of deze nieuwe productcategorie en/of bijbehorende diensten worden toegevoegd en behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om deze nieuwe productcategorie en/of bijbehorende diensten bij een andere leverancier in te kopen. <u>Indien een product niet langer leverbaar is en wordt vervangen door een opvolgend model, geldt voor het opvolgende geldt hetzelfde vaste kortingspercentage als voor het oorspronkelijke product, voor zover het opvolgende model behoort tot dezelfde productcategorie.</u> <u>Het voornoemde recht van Opdrachtgever om producten bij een andere leverancier in te kopen, ziet op situaties waarin behoefte bestaat aan producten die niet tot de scope van de opdracht of het overeengekomen kernassortiment behoren. Dit recht is niet bedoeld om opvolgmodellen of nieuwe generaties van producten binnen het kernassortiment structureel buiten de Overeenkomst om bij een andere leverancier af te nemen.</u>
12	Indien voor de uitvoering van reparatie werkzaamheden een door de fabrikant erkende partner- of servicecertificering vereist is, draagt opdrachtnemer er zorg voor dat hijzelf of een ingezette derde gedurende de looptijd van de overeenkomst over deze certificering beschikt.

Facturatie eisen	
Nr.	Eis
13	Facturen dienen per Opdrachtgever digitaal aangeleverd te worden via crediteuren@hetservicecentrum.nl , t.a.v. Crediteurenadministratie en o.v.v. de naam van de betreffende Opdrachtgever.
14	Facturatie dient na levering plaats te vinden en uiterlijk 14 dagen na levering ingediend te zijn.
15	Een factuur dient te voldoen aan alle gestelde wettelijke eisen en dient minimaal onderstaande gegevens te bevatten: • Uw factuurnummer; • Factuurdatum; • Factuurperiode/transactiedatum; • Het Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming; • Uw IBAN-nummer; • Het btw-nummer van uw onderneming; • Indien van toepassing SWIFT/BIC; • Eenduidige omschrijving van de geleverde diensten/producten; • Kostenplaats; • Inkoopordernummer als verstrekt door Opdrachtgever;

	• Bedrag excl. BTW; • BTW percentage; • Bedrag incl. BTW; • Productcode.
16	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het format van de facturen te wijzigen. Dit zal geschieden in overleg met Opdrachtnemer.
17	Facturen die niet de vereiste informatie bevatten, zullen niet door Opdrachtgever in behandeling genomen worden. Daarover ontvangt Opdrachtnemer een bericht van Opdrachtgever.
18	Eventuele creditnota's dienen apart verstuurd te worden. In geval van een creditfactuur vermeldt Opdrachtnemer het factuurnummer en het verplichtingnummer van de corresponderende debet factuur. Ingeval van een gedeeltelijke creditering, dient de volledige corresponderende debet factuur gecrediteerd te worden en een nieuwe factuur met het juiste bedrag verzonden te worden.
19	Facturering van werkzaamheden die in onder aanneming worden uitgevoerd (bijvoorbeeld dienstverlening in onderaanneming), wordt door de hoofdaannemer verzorgd.
20	Bij correcte facturering zal betaling door Opdrachtgever binnen dertig (30) dagen na ontvangst en na goedkeuring van de factuur geschieden. Goedkeuring van de factuur geschiedt op basis van de in de Overeenkomst overeengekomen tarieven en voorwaarden.
21	De hiervoor genoemde betalingstermijnen, dan wel ander tussen Partijen nader overeengekomen betalingstermijnen, zullen nimmer zijn te beschouwen als fatale termijnen. Bij niet tijdige betaling dient Opdrachtgever derhalve schriftelijk in gebreke te worden gesteld. Bij de ingebrekestelling moet de Opdrachtnemer de Opdrachtgever een redelijke termijn voor nakoming van haar betalingsverplichting stellen.
22	Wanneer Opdrachtgever hierom vraagt, dient Opdrachtnemer direct en zonder vertraging de factuurgegevens in digitale vorm in een voor de Opdrachtgever leesbaar en vooraf overeengekomen UBL format (XML bestand) ter beschikking te stellen.

Technische eisen ICT-hardware	
Nr.	Eis
23	De door Opdrachtnemer aangeboden ICT-hardware dient minimaal te voldoen aan de onderstaande technische specificaties per productcategorie. Deze eisen worden beschouwd als ondergrens voor functionaliteit, prestaties en configuratie. Het is Opdrachtnemer toegestaan om – voor zover expliciet uitgevraagd door Opdrachtgever – aanvullende functionaliteiten, opties of uitbreidingen aan te bieden bovenop deze minimale eisen, mits deze de werking, compatibiliteit en beheerbaarheid niet negatief beïnvloeden. Aangeboden meer- of aanvullende functionaliteiten worden slechts onderdeel van de overeenkomst indien en voor zover deze door Opdrachtgever worden geaccepteerd.
24	Opdrachtnemer actualiseert periodiek het kernassortiment en legt wijzigingen ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Indien een aangeboden product (bijvoorbeeld een type laptop) gedurende de looptijd van de overeenkomst door de fabrikant wordt opgevolgd, vervangen of uitgefaseerd, is Opdrachtnemer gerechtigd – en op verzoek van Opdrachtgever verplicht – het betreffende product te vervangen door een technisch gelijkwaardige of verbeterde opvolger (nieuwere generatie). Hierbij gelden de volgende voorwaarden: • de opvolger voldoet minimaal aan de oorspronkelijke eisen; • de opvolger is qua functionaliteit, prestaties en compatibiliteit minimaal gelijkwaardig en bij voorkeur verbeterd; • de prijsstelling en kortingssystematiek blijven overeenkomstig de inschrijving;

	• vervanging leidt niet tot verslechtering van beheerbaarheid, interoperabiliteit of standaardisatie binnen de ICT-omgeving van opdrachtgever; • Opdrachtgever behoudt het recht de voorgestelde opvolger te toetsen en gemotiveerd af te wijzen indien niet aan bovenstaande voorwaarden wordt voldaan.
25	De laptops dienen aan de volgende minimale technische specificaties te voldoen: • Laptop voor zakelijk gebruik; • Besturingssysteem Windows 11 Pro (geen vooraf geïnstalleerde third-party software, behalve drivers en firmware management tooling); • Beeldschermgrootte 14 Inch (of gelijkwaardig, waarbij een afwijking van 0,5 Inch als gelijkwaardig wordt gezien) beeldverhouding 16:10; • Beeldschermgrootte 16 Inch (of gelijkwaardig); • CPU, de hoogste in laptops leverbare generatie CoreUltra 5 (of gelijkwaardige kwaliteit AMD CPU); • Minimaal 16GB geheugen; • SSD Opslag minimaal 256GB; • Wi-Fi verbinding met minimale ondersteuning voor de volgende standaarden IEEE 802.11g 2.4GHz, IEEE802.11n 2.4/5GHz, IEEE802.11ac 5GHz; • Bluetooth; • Accuduur bij normaal gebruik dient minimaal 8-10 uur te zijn • Qwerty toetsenbord met verlichting; • De USB-C poort met ondersteuning voor: ➢ DisplayPort Alt Mode (video output) ➢ Power Delivery (opladen) ➢ Gelijktijdige overdracht van data, video en stroom, geschikt voor aansluiting op een dockingstation. • Camera compatible met Hello for Business®; • Minimaal full-hd resolutie beeldscherm; • Gewicht laptop 14 inch maximaal 1,4 kg; • TPM 2.0 of hoger; • HDMI poort • Ethernet • 2x USB A aansluitingen • Fingerprint Sensor (t.b.v widows Hello) • MINI-Jack (3.5mm). Voor de laptops gelden tevens de volgende eisen: • Energy Star; • EPEAT (Gold level); • TCO Certified.
26	De monitor dient aan de volgende minimale technische specificaties te voldoen: Monitor 1: USB-C monitor • Afmetingen minimaal 23.8 inch; • Resolutie minimaal 1920x1080 Pixels; • Minimale refresh rate 50Hz-60Hz; • Minimaal LED display; • Aansluiting, HDMI en Displayport i.v.m. compatibiliteit; • VESA aansluiting 75x100 MM of 100x100 MM; • Coating monitor dient mat te zijn.

	• De oplossing moet het mogelijk maken om via een beeldscherm randapparatuur aan te sluiten, waaronder een laptop, netwerk (Ethernet), muis, toetsenbord en een headset. • Het moet mogelijk zijn om de vaste monitorvoet te verwijderen. Een monitor zonder voet is ook toegestaan. Monitor 2: FHD monitor • Afmetingen minimaal 23.8 inch; • Resolutie minimaal 1920x1080 Pixels; • Minimale refresh rate 50Hz-60Hz; • Minimaal LED display; • Aansluiting, HDMI en Displayport i.v.m. compatibiliteit); • VESA aansluiting 75/100MM; • Coating monitor dient mat te zijn. • Monitor dient in hoogte verstelbaar en kantelbaar te zijn. Monitor 3: Curved WQHD monitor • Afmetingen minimaal 34 inch; • Resolutie: minimaal 3.440 x 1.440 pixels (WQHD). • Paneeltechnologie: VA of gelijkwaardig. • Helderheid: minimaal 400 cd/m². • Verversingssnelheid: minimaal 100 Hz. • Responstijd: maximaal 5 ms. • Kijkhoek: minimaal 178° horizontaal en 178° verticaal. • Antireflecterend schermoppervlak. • Flicker-free technologie. • Geïntegreerde blauwlichtreductie. • Windows Hello, Infraroodcamera geschikt voor Windows Hello authenticatie. • Minimaal 1 × DisplayPort. • Minimaal 1 × HDMI. • Minimaal 1 × USB-C aansluiting voor video, data en voeding. • USB-C Power Delivery van minimaal 100 W. • Geïntegreerde USB-hub. • Geïntegreerde RJ45-netwerkaansluiting. Voor de beeldschermen gelden tevens de volgende eisen: • Energy Star; • EPEAT (Gold level); • TCO Certified.
27	<u>Bij onderstaande productcategorieën dienen standaard de volgende accessoires te worden meegeleverd:</u> • Laptop: <u>laptopas*, muis en lader.</u> • Samsung-smartphone: <u>beschermhoes (bij voorkeur zwart of transparant en antislip) en lader.</u> • iPhone: <u>beschermhoes (bij voorkeur zwart of transparant en antislip) en screenprotector.</u> • Tablet: <u>beschermhoes met geïntegreerd toetsenbord.</u> <u>* In 90% van de gevallen zal er standaard een laptopas geleverd dient te worden. In overige gevallen een rugzak of sleeve.</u>

	<u>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst aanvullende accessoires af te nemen indien de behoefte daartoe aanleiding geeft. De hierboven genoemde accessoires worden beschouwd als de standaard mee te leveren accessoires bij de betreffende productcategorie.</u> De laptop dient voorzien te worden van een laptoptas, sleeve of rugzak. De sleeve, rugzak of laptoptas dient aan de volgende minimale specificaties te voldoen: • De laptoptas en sleeve zijn passend conform de afmetingen van de door Opdrachtnemer aangeboden laptops. • De laptoptas en sleeve dienen een onopvallende kleur te hebben (zwart/grijs); • De sleeve en laptoptas dienen in degelijk materiaal uitgevoerd te zijn.
28	De mobiele telefoon dient aan de volgende minimale specificaties te voldoen: Mobiele telefoons • Minimaal 48 maanden security updates; • Minimaal 48 maanden updates m.b.t. het OS; • OS keuze (iOS en Android Enterprise); • 5.4 – 6.1 inch groot; • Dual (e) sim; • Uit te breiden met optionele extra garantie van 24 maanden; • Moet worden geleverd met beschermhoes (bij voorkeur zwart of transparant en antislip); • 6 GB werkgeheugen (Android Enterprise) of 4 GB werkgeheugen (Apple); • 6 core CPU; • 4G / 5G mobiel internet toegang; • 64 GB opslagruimte voor Android / 128 GB opslag voor Apple. Voor de mobiele telefoons gelden tevens de volgende eisen: • Energy Star; • EPEAT (Gold level).
29	De tablet dient aan de volgende minimale specificaties te voldoen: Tablet • Minimaal 48 maanden security updates; • Minimaal 48 maanden updates m.b.t. het OS; • iPadOS of gelijkwaardig besturingssysteem. • 11 inch groot; • Mobiel besturingssysteem geschikt voor enterprise-omgevingen (iPadOS of gelijkwaardig); • Uit te breiden met optionele extra garantie van 24 maanden; • Moet worden geleverd met beschermhoes (Bij voorkeur met <u>geïntegreerd toetsenbord</u>); • 6 GB werkgeheugen en minimaal 128 GB Intern geheugen; • 6-core CPU of gelijkwaardig geschikt voor iPad OS en Enterprise MDM; • 4G/5G (eSIM of vergelijkbaar); • Ondersteuning voor Biometrische authenticatie. Voor de tablets gelden tevens de volgende eisen:

- Energy Star;
- EPEAT (Gold level).

Eisen m.b.t. bestellen

Nr.	Eis
31	Bestellingen door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer vinden digitaal plaats door middel van een tweetal op de Opdrachtgever en daarmee op contractbasis ingerichte gebruiksvriendelijke webshops. Uitsluitend het door Opdrachtgever vastgestelde assortiment is hierin zichtbaar. Deze webshops dienen gekoppeld te worden aan de purchase-to-pay-applicatie (AFAS) die Opdrachtgever gebruikt. De koppeling dient een Open Catalogue Interface (OCI-Koppeling) te zijn. De inkooporder die middels de webshopkoppeling geplaatst wordt bij Opdrachtnemer dient gemacht te kunnen worden met de factuur die Opdrachtnemer verstuurt aan Opdrachtgever. De kosten voor het maken en in stand houden van deze webshops en de daarbij horende koppelingen zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer. Na definitieve gunning verstrekt Opdrachtgever een overzicht met geautoriseerde bestellers, die bevoegd zijn om bestellingen te plaatsen. Webshop 1: van toepassing op bestellingen die vanuit Hét Service Center worden gedaan. Dit betreffen in de regel de reguliere bestellingen. Opdrachtgever verstaat onder reguliere bestellingen de standaard middelen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen waarvoor de in dit Programma van Eisen beschreven levertijd geldt. Webshop 2: van toepassing op bestellingen die door de Opdrachtgever (zijnde de GGD HvB, GGD NOG, GGD WB en RAV BMWN) zelf worden geplaatst. Denk hierbij m.n. aan headsets. <u>Eén webshopplatform met meerdere ingangen per organisatie/autorisatieprofielen is ook toegestaan.</u> <u>Het gaat om één door Opdrachtgever vastgesteld klantassortiment, waarbinnen via rollen en rechten wordt gestuurd welke producten een individuele besteller kan zien en bestellen.</u> <u>Opdrachtgever heeft AFAS straks in eigen beheer, de gevraagde onderdelen worden beschikbaar gesteld binnen de implementatietermijn. Indien Opdrachtgever hierbij ondersteuning nodig heeft van AFAS zelf, zal dit via het team Functioneel beheer en ICT-afdeling van Opdrachtgever verlopen.</u> <u>Let op: de implementatie van AFAS vindt plaats in 2026 en 2027. De verwachting is dat de OCI-functionaliteit live staat per 1-1-2027. Indien Opdrachtnemer de benodigde OCI-koppeling(en) vóór deze datum kan opleveren, worden deze getest in de test omgeving van AFAS.</u> <u>Het betreft een punch-out (OCI) scenario. Enkel de in de winkelwagen geplaatste items worden teruggekoppeld naar AFAS.</u> <u>De AFAS versie is op dit moment Profit 8. Waarbij voor OCI-koppeling gebruik gemaakt wordt van de module Ordermanagement. Het kan per OCI-koppeling verschillen in welke versie hij momenteel zit, in de basis zitten ze momenteel allemaal minimaal op versie 4.</u>
32	<u>Deze op maat ingerichte webshops zijn uiterlijk binnen 4 weken na definitieve gunning van de opdracht 15 januari 2027 operationeel. Indien deze webshops in de periode van 1 januari 2027 tot 15 januari 2027 nog niet operationeel zijn, dient Opdrachtgever wel bestellingen te kunnen plaatsen bij Opdrachtnemer. De wijze van bestellen voor deze specifieke periode wordt na gunning tussen Partijen overeengekomen.</u>

33	Opdrachtgever eist aan deze op maat ingerichte website dat de geautoriseerde bestellers het volgende kunnen aangeven bij de bestelling: • Naam Organisatie; • Contact- en adresgegevens afleverlocatie; • Verplichtingensnummer (ordernummer).
34	Op deze op Opdrachtgever ingerichte website/webshop is per ICT-hardwareproduct duidelijk minimaal inzichtelijk: • De prijs; • Levertijd <u>(voor producten uit het kernassortiment geldt daarbij dat deze moeten voldoen aan de overeengekomen levertijden uit de Overeenkomst, waaronder de levertijd van maximaal 2 werkdagen voor bestellingen voor producten uit voorraad zoals opgenomen in eis 41 en daarbij horende accessoires/randapparatuur zoals vermeld in eis 27. Voor producten buiten het kernassortiment, overige accessoires of producten waarvoor een afwijkende levertijd geldt, dient de verwachte levertijd in de webshop zichtbaar te zijn voor de gebruiker);</u> • Uitgebreide productinformatie; • Afbeelding van het product.
35	Opdrachtgever behoudt het recht voor om andere leveranciers te benaderen indien producten niet kunnen worden geleverd conform de eisen.

Eisen m.b.t. leveren	
Nr.	Eis
36	Opdrachtgever eist dat Opdrachtnemer laptops al voor levering registreert bij "Microsoft AutoPilot for pre-provisioned deployment"* en de deployment uitvoert voor levering. Opdrachtgever eist dat Opdrachtnemer mobiele telefoons al voor levering registreert bij "Samsung Knox voor Android toestellen en Apple Business manager voor IOS ten behoeve van configuratie met behulp van de door Opdrachtgever gebruikte intune MDM oplossing. * <u>Windows Autopilot for pre-provisioned deployment Microsoft Learn</u> <u>De deelnemende organisaties beschikken ieder over een eigen inrichting, tenant, configuratie en autorisatiestructuur. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat registraties voor Microsoft Autopilot, Samsung Knox, Apple Business Manager en de daaraan gekoppelde Intune-omgevingen per organisatie kunnen verschillen. Opdrachtgever stelt de benodigde informatie, autorisaties en werkinstructies gedurende de implementatiefase beschikbaar (streven is zo snel mogelijk na startdatum implementatie en voor operationele livegang).</u>
37	Opdrachtnemer voorziet leveringen van: • een deugdelijke verpakking (zie ook de volgende eis); • etikettering op de buitenkant van de verpakking waarop duidelijk de besteller, organisatie en adresgegevens zijn vermeld; • fysieke pakbon, welke ten minste een specificatie bevat van: ➢ ordernummer van Opdrachtgever; ➢ afleveradres; ➢ de geleverde producten inclusief productomschrijving; ➢ aantallen per product; ➢ tracking nummer <u>(Track & Trace nummer van de vervoerder): dit trackingnummer mag ook als label op de buitenzijde van de doos of pallet zijn</u>

	<u>aangebracht. Dan is afzonderlijke vermelding op een fysieke pakbon niet noodzakelijk.</u>
38	Opdrachtnemer dient de te leveren ICT-hardware verpakkingsarm en duurzaam te leveren. Dit houdt in dat Opdrachtnemer het gebruik van verpakkingsmaterialen tot een minimum beperkt, zonder afbreuk te doen aan de bescherming en integriteit van de ICT-hardware tijdens transport en opslag. Opdrachtnemer past daarbij in ieder geval de volgende uitgangspunten toe: • gebruik van zo min mogelijk en zo compact mogelijke verpakkingen (geen onnodige omverpakkingen); • toepassing van herbruikbare en/of recyclebare verpakkingsmaterialen; • beperking van het gebruik van plastic en andere milieubelastende materialen; • waar mogelijk bundeling van leveringen en centrale verpakking in plaats van individuele retailverpakkingen; • scheiding en – indien door Opdrachtgever gewenst – retourname van verpakkingsmaterialen.
39	Levering van reguliere bestellingen vinden plaats op het volgende afleveradres: Reitseplein 3 te Tilburg. Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer bestellingen tevens te kunnen leveren op andere door Opdrachtgever aan te wijzen locaties onder dezelfde voorwaarden en condities.
40	Na bestelling van de betreffende ICT-hardware zorgt Opdrachtnemer voor een Track&Trace code welke wordt verzonden aan de besteller. In alle gevallen is het mogelijk om het aflevermoment nader te bepalen. Na levering ontvangt Opdrachtgever en de besteller een afleverbevestiging. Voor ontvangst dient te allen tijde getekend te worden, inclusief vermelding van de naam van de persoon die voor ontvangst heeft getekend.
41	Levering van reguliere bestellingen <u>voor producten uit het kernassortiment die binnen de verplichte strategische voorraad van 3% vallen en daarbij behorende accessoires/randapparatuur</u>, vindt plaats binnen maximaal 2 werkdagen. Opdrachtgever verstaat onder reguliere bestellingen de standaard middelen zoals opgenomen in onderhavige aanbesteding. <u>Indien het gaat om standaard middelen zoals opgenomen in onderhavige aanbesteding die buiten de verplichte strategische voorraad en bijbehorende accessoires/randapparatuur vallen, wordt per bestelling een levertermijn overeengekomen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.</u> Levering van life-cycle vervangingen vindt plaats binnen een nader door Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeen te komen termijn. <u>De KPI van maximaal 2 werkdagen is niet van toepassing op configure-to-order producten of producten waarvan vooraf aantoonbaar is overeengekomen dat een langere levertijd van toepassing is. De overeengekomen levertijd voor dergelijke producten wordt per bestelling vastgesteld en geldt vervolgens als uitgangspunt voor de beoordeling van de leverprestatie. Op die producten waar een andere levertijd wordt overeengekomen geldt wel de KPI behorende bij 'OTIF'.</u>
42	Opdrachtnemer is verplicht om gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst een minimale strategische voorraad aan te houden en te reserveren voor Opdrachtgever ter grootte van ten minste 3% van het totale ICT-devicepark van Opdrachtgever per productcategorie, bestaande uit de in de overeenkomst opgenomen mobiele ICT-hardware (zijnde laptops, tablets, smartphones en bijbehorende accessoires). De exacte aantallen van het ICT devicepark voor mobiele ICT-hardware worden na gunning door Opdrachtgever verstrekt. Deze voorraad dient zodanig te zijn ingericht dat Opdrachtnemer te allen tijde kan voldoen aan de overeengekomen levertijden, ook bij piekbelasting of onverwachte vraagstijging. Het ontbreken van (voldoende) voorraad bij Opdrachtnemer of diens toeleveranciers vormt geen geldige reden voor het niet of niet tijdig nakomen van de contractuele leveringsverplichtingen.

	De voorraad dient te allen tijde onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer te zijn en mag niet worden aangehouden op locaties van Opdrachtgever. Het is Opdrachtnemer toegestaan deze voorraad (deels) onder te brengen bij een derde partij, mits de voorraad aantoonbaar is gereserveerd voor Opdrachtgever en de leverzekerheid volledig is geborgd. <u>Bij modelwissel kan de strategische voorraad worden afgebouwd en vervangen door voorraad van het opvolgende model. Resterende strategische voorraad aan het einde van de Overeenkomst wordt niet automatisch door Opdrachtgever afgenomen. Het aanhouden van de strategische voorraad maakt onderdeel uit van de dienstverlening van Opdrachtnemer en leidt niet tot een afnameverplichting voor Opdrachtgever.</u> <u>De strategische voorraad blijft eigendom van Opdrachtnemer totdat Opdrachtgever daadwerkelijk een bestelling plaatst en de betreffende apparatuur wordt geleverd.</u> Indien Opdrachtnemer, ondanks het bepaalde in deze eis, niet in staat is om binnen de overeengekomen levertijd te leveren, is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende ICT-hardware en/of accessoires bij een derde partij in te kopen. Eventuele meerkosten - ten opzichte van de contractueel overeengekomen prijzen - komen in dat geval volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer. <u>Opdrachtgever verlangt geen afzonderlijke strategische voorraadmnorm voor de bij laptops, tablets en smartphones behorende accessoires/randapparatuur zoals vermeld in eis 27. Deze accessoires dienen wel standaard bij de betreffende productcategorie te worden geleverd en dienen derhalve in voldoende mate beschikbaar te zijn om de levering van de laptops, tablets en smartphones te ondersteunen en aan de overeengekomen levertijd te kunnen voldoen.</u>
43	Opdrachtnemer is in staat is om de standaardproducten van Opdrachtgever conform de gemaakte afspraken uit te leveren. Bij minder gebruikelijke en/of innovatieve producten is de Opdrachtnemer in staat ons te adviseren, te komen met voorstellen voor aanschaf en uit te leveren waardoor we aantoonbaar worden ontzorgd. Ook bij deze producten is de Opdrachtnemer in staat te fungeren als aanspreekpunt voor beheer en garantiezaken.
44	Opdrachtnemer brengt geen verzendkosten in rekening voor de te leveren bestellingen.
45	Opdrachtgever kan ook kleinere bestellingen plaatsen. Opdrachtnemer hanteert geen minimale bestelwaarde of bestelhoeveelheid.
46	Levering dient te geschieden conform DDP (incoterms 2020).

Eisen m.b.t. garantie en reparatie	
Nr.	Eis
47	Opdrachtgever eist bovenop de reguliere fabrieksgarantie, een verlengde garantie, tegen dezelfde garantievoorwaarden, van minimaal 2 jaar. <u>Opdrachtgever bedoelt met deze eis dat de totale garantieperiode minimaal twee (2) jaar bedraagt voor alle geleverde ICT-hardware. Indien de standaard fabrieksgarantie reeds langer is dan twee jaar, voldoet het product aan deze eis zonder aanvullende garantieverlenging.</u> De garantieperiode vangt aan op de datum van levering aan Opdrachtgever. <u>Deze garantieperiode van twee (2) jaar geldt niet voor accessoires zoals muizen, toetsenborden, headsets en draagtassen. Voor deze accessoires is een fabrieksgarantie van minimaal één (1) jaar toegestaan.</u>
48	Opdrachtnemer dient vóór verzending van de ICT-hardware een controle uit te voeren op DOA. Deze controle omvat ten minste een verificatie dat het product: • nieuw en ongebruikt is; • vrij is van zichtbare en functionele gebreken; • correct opstart en voldoet aan de overeengekomen specificaties. Het risico van het verzenden van een DOA-product ligt bij Opdrachtnemer.

49	In geval van DOA zorgt Opdrachtnemer dat het product, na aanmelding door Opdrachtgever als DOA bij de contactpersoon van Opdrachtnemer, binnen 1 werkdag kosteloos wordt omgewisseld voor eenzelfde werkend product. Mocht het percentage DOA meer dan 2% per half jaar bedragen heeft Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst te ontbinden. <u>De levering van een vervangend device uit de strategische voorraad is een passende invulling van de DOA-omruilverplichting.</u> <u>Voor configure-to-order producten of andere producten waarvoor vooraf expliciet een afwijkende levertijd is overeengekomen, kunnen in overleg afwijkende afspraken worden gemaakt.</u>
50	ICT-hardware wordt binnen de garantieperiode (zie eis E.47) voor risico en rekening (waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, diagnose, arbeid, onderdelen, (de)montage, voorrijkosten, transport- en verzendkosten, afhandeling en administratie) van Opdrachtnemer gerepareerd. Na aanmelding van een defect reageert Opdrachtnemer binnen maximaal 4 uur. De reparatie vindt plaats op locatie van Opdrachtgever <u>(zijnde locaties van de deelnemende organisaties, locaties waar door Opdrachtgever geleverde apparatuur in gebruik is en op een door Opdrachtgever aangewezen werklocatie of gebruikerslocatie, binnen Nederland)</u>, waarbij Opdrachtnemer binnen uiterlijk <u>één (1) week-vijf (5) werkdagen</u> na aanmelding ter plaatse verschijnt op een in overleg met Opdrachtgever vast te stellen <u>locatie</u>, datum en tijdstip. <u>Voor mobiele devices (zijnde laptop, tablet en smartphone) is ook een pick-up & return dienstverlening dan wel omruiling of vervanging toegestaan. Onder pick-up & return verstaat Opdrachtgever dat het defecte mobiele device bij Opdrachtgever wordt opgehaald, in een daarvoor ingerichte service- of reparatieomgeving wordt gerepareerd en vervolgens aan Opdrachtgever wordt geretourneerd, onder de voorwaarde dat de overeengekomen servicelevels, doorlooptijden en overige garantie- en reparatie-eisen worden gehaald.</u> Opdrachtgever kan op verzoek van Opdrachtnemer voorafgaand aan de reparatie nadere informatie verstrekken over het defect. Indien herstel ter plaatse niet mogelijk blijkt, zorgt Opdrachtnemer gedurende de benodigde reparatietermijn kosteloos voor vervanging door een gelijkwaardig of beter product, conform de eisen die zijn opgenomen bij de uitgevraagde devices en de technische eisen ICT-hardware. Indien herstel niet mogelijk is, zorgt Opdrachtnemer kosteloos voor vervanging door een gelijkwaardig of beter product (conform de eisen die zijn opgenomen bij de uitgevraagde devices, en conform de technische eisen ICT-hardware). <u>Opdrachtnemer dient derhalve per devicetype de meest passende, gelijkwaardige hersteldienstverlening te organiseren — on-site waar beschikbaar, en pick-up & return met kosteloze gelijkwaardige vervanging gedurende de reparatietermijn waar on-site niet beschikbaar is dan wel omruiling of vervanging — mits de overeengekomen reactietermijn (4 uur), doorlooptijden en overige serviceniveaus onverkort worden gehaald.</u>
51	De Servicedesk van Opdrachtgever is het eerste aanspreekpunt voor medewerkers van Opdrachtgever. Zij doen een triage: is het probleem software- of hardwarematig. Indien het probleem hardwarematig is, schakelt de Servicedesk direct met Opdrachtnemer (niet met fabrikant). Opdrachtgever eist dat een hardware probleem digitaal gemeld kan worden. Opdrachtnemer lost deze vervolgens op conform eis 49 en 50.

Eisen m.b.t. klachten	
Nr.	Eis
52	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenafhandeling, niet zijnde reguliere incidenten. Opdrachtnemer heeft daartoe een meldpunt en een klachtenregeling die voldoet aan de volgende minimeisen:

	• Alle klachten, mondeling en schriftelijk en de wijze waarop de afhandeling van de individuele klachten heeft plaatsgevonden, worden geregistreerd; • Er is binnen de regeling gelegenheid voor hoor en wederhoor; • De aangeklaagde persoon mag niet dezelfde persoon zijn welke de klacht in behandeling neemt; • De termijnen voor afhandeling van de klachten komen in de regeling terug; • Afhankelijk van de soort en ernst van de klacht wordt de klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen, volledig afgehandeld. In uitzonderlijke gevallen kan, mits een goede onderbouwing én in overleg met Opdrachtgever, afgeweken worden van de gestelde oplostermijn; • De Opdrachtgever ontvangt per e-mail, dan wel schriftelijk, een terugkoppeling al dan niet vergezeld van de maatregelen welke genomen gaan worden (per individuele klacht); • <u>Klachten worden minimaal 2x per jaar aan de Opdrachtgever gerapporteerd en besproken tijdens accountoverleg.</u> • <u>Minimaal bereikbaar op werkdagen tijdens kantooruren van 08:30–17:00 uur. Buiten deze tijden dienen klachten ook digitaal te kunnen worden ingediend, bijvoorbeeld via e-mail of een portal.</u>
--	--

Eisen m.b.t. terug te leveren ICT-hardware	
Nr.	Eis
53	Opdrachtnemer heeft een meldpunt en een procedure voor retourneren. <u>Het meldpunt voor retourhardware dient minimaal bereikbaar te zijn op werkdagen tijdens kantooruren van 08:30–17:00 uur. Buiten deze tijden dienen retouraanvragen ook digitaal te kunnen worden ingediend, bijvoorbeeld via e-mail of een portal, zodat deze op de eerstvolgende werkdag in behandeling kunnen worden genomen door Opdrachtnemer.</u>
54	Bij het retourneren door verstrijken van de afschrijvingstermijn of definitief defect van de laptop en/of telefoon wordt deze conform gecertificeerde data-vernietiging afgevoerd conform erkende normen. Opdrachtnemer stelt een bewijs van datavernietiging beschikbaar aan Opdrachtgever. <u>Opdrachtgever schrijft geen specifieke certificeringsnorm of datavernietigingsstandaard voor. Opdrachtgever verlangt dat datavernietiging plaatsvindt conform gecertificeerde datavernietiging op basis van erkende normen en dat hiervan een bewijs van datavernietiging wordt verstrekt.</u> <u>Opdrachtgever accepteert gelijkwaardige methoden en standaarden, mits Opdrachtnemer aantoonbaar kan maken dat de datavernietiging veilig, controleerbaar en conform geldende wet- en regelgeving heeft plaatsgevonden. De gebruikte methode dient te worden vastgelegd in de rapportage die na verwerking aan Opdrachtgever wordt verstrekt.</u> <u>De rapportage dient ten minste een bevestiging van dataverwijdering of datavernietiging te bevatten en, indien van toepassing, een onderbouwing van de gehanteerde certificeringen of verwerkingsketen, zodat Opdrachtgever kan aantonen dat de verwerking duurzaam, veilig en rechtmatig heeft plaatsgevonden</u> <u>Voorbeelden van geaccepteerde standaarden zijn gangbare ITAD-standaarden en internationaal erkende methoden voor dataverwijdering of datavernietiging. Gelijkwaardige standaarden worden eveneens geaccepteerd, mits de effectiviteit daarvan aantoonbaar is.</u>
55	Opdrachtnemer draagt – naast de voorgaande eis – zorg voor een duurzame en verantwoorde verwerking van afgeschreven of buiten gebruik gestelde ICT-hardware van Opdrachtgever, conform gangbare normen, best practices voor IT Asset Disposition (ITAD) en geldende wet- en regelgeving (zoals op het gebied van milieu en gegevensbescherming).

	Na iedere verwerking stelt Opdrachtnemer een rapportage beschikbaar aan Opdrachtgever, waarin ten minste wordt opgenomen: • een specificatie van de verwerkte ICT-hardware (aantallen, typen en serienummers); • de toegepaste verwerkingsmethode (hergebruik, refurbishing, recycling of vernietiging); • een bevestiging van dataverwijdering of -vernietiging; • indien van toepassing, een onderbouwing van de milieukundige verwerking (bijv. certificeringen of verwerkingsketen). De rapportage dient zodanig te zijn ingericht dat Opdrachtgever kan aantonen dat de verwerking duurzaam, veilig en conform wet- en regelgeving heeft plaatsgevonden.
56	Opdrachtgever is gerechtigd om door haar onjuist bestelde ICT-hardware en/of accessoires te retourneren aan Opdrachtnemer, zonder dat sprake is van een tekortkoming van Opdrachtnemer. <u>Het retourrecht voor onjuist bestelde producten is uitsluitend van toepassing op ongebruikte, onbeschadigde producten die zich bevinden in de originele verpakking en waarvoor binnen 30 kalenderdagen na levering een retourverzoek wordt ingediend.</u> <u>Het retourrecht is niet van toepassing op:</u> • <u>configure-to-order producten en maatwerkconfiguraties;</u> • <u>speciaal voor Opdrachtgever ingekochte producten;</u> • <u>softwarelicenties;</u> • <u>geopende hygiëneproducten;</u> • <u>producten die als strategische voorraad speciaal voor Opdrachtgever worden aangehouden;</u> • <u>producten die door fabrikant of distributeur aantoonbaar niet retour worden genomen.</u>

Eisen m.b.t. registratie CMDB	
Nr.	Eis
57	Opdrachtgever wil een overzicht van de geleverde ICT-hardware (inclusief mutaties) ontvangen van de Opdrachtnemer. <u>Deze CMDB-registratie dient plaats te vinden in een door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld systeem waarin geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever realtime inzicht hebben in de geregistreerde assetgegevens, bijvoorbeeld via een portal, dashboard of vergelijkbare online omgeving. Een periodieke bestandsaanlevering alleen wordt hiervoor niet als voldoende beschouwd. De wijze waarop de registratie beschikbaar wordt gesteld, bijvoorbeeld via een portal, koppeling of andere technische oplossing, is aan Opdrachtnemer, mits wordt voldaan aan de eis van actueel inzicht in de geregistreerde gegevens. De registratie vindt uiterlijk op het moment van levering van de betreffende ICT-hardware plaats.</u> Dit bestand dient in csv/Excel format ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever. Dit bestand dient in een bewerkbaar Excel formaat aangeleverd te worden aan Opdrachtgever en De CMDB-registratie bevat voor alle in deze aanbesteding uitgevraagde ICT-hardware, minimaal per geleverd device, de navolgende gegevens: • Merk; • Type; • Prijs; • Aanschaf datum; • Leveringsdatum; • Serienummer; • MAC-adres (bij producten waar een MAC-adres van toepassing is);

	• Imei nummer <u>(indien van toepassing)</u>; • <u>Assetnummer (indien van toepassing)</u>; • Ordernummer; • Garantie type / termijn; • <u>Naam leverancier/reseller</u>; • <u>Naam organisatie</u>; • <u>locatie en/of gebruiker (indien beschikbaar)</u>; • <u>Referentienummer / Inkoopnummer</u>.
--	--

Eisen m.b.t. account management	
Nr.	Eis
58	Opdrachtgever eist een goede bereikbaarheid van de contactpersoon: • op werkdagen is deze bereikbaar tussen 8.30 - 17.00 uur; • in geval van niet direct persoonlijk contact neemt Opdrachtnemer binnen 24 uur op werkdagen contact op met Opdrachtgever.
59	In het eerste contractjaar vindt er éénmaal per vier<u>drie</u> maanden een accountoverleg/ evaluatie plaats. In de daarop volgende contractjaren (minimaal) twee keer per jaar. In dit overleg wordt o.a. de uitvoering van de Overeenkomst en het resultaat van de ICT Prestatie besproken. Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever per accountoverleg minimaal (digitaal) van onderstaande informatie: • Relevante innovaties en vernieuwingen in de markt; • Relevante wijzigingen in de relevante regel- en wetgeving; • Aantal DOA's; • Aantal reparaties, inclusief inzicht in: ○ de gerealiseerde reparatietermijnen; ○ het percentage reparaties binnen de overeengekomen termijnen; ○ het percentage reparaties dat op locatie is uitgevoerd; ○ het percentage reparaties dat in één bezoek is opgelost (first time fix); ○ een analyse van de aard en oorzaken van defecten (gebruik gerelateerd versus product gebonden); ○ een toelichting op afwijkingen van de serviceniveaus, inclusief oorzaken, impact en genomen of voorgenomen verbetermaatregelen. • Behaalde levertermijnen; • Klachten (aantal en status); • (Eventuele) verbetervoorstellen; • Termijnen en kwaliteit klachtenafhandeling; • Duurzaamheidsrapportage; • Welke kritieke kwetsbaarheden en beveiligingsincidenten met betrekking tot de geleverde ICT-hardware zich hebben voorgedaan en de afhandeling daarvan; • Doorgevoerde updates*; • EOL/EOS wijzigingen <u>m.b.t. de geleverde ICT-hardware</u>. <u>* Doorgevoerde updates: voor de geleverde ICT-hardware relevante updates die door de fabrikant beschikbaar zijn gesteld, zoals firmware-, BIOS-, driver- en vergelijkbare product gerelateerde updates, alsmede de communicatie hierover richting Opdrachtgever. De rapportageverplichting ziet niet op updates die door Opdrachtgever zelf binnen de eigen beheeromgeving worden uitgevoerd op reeds in gebruik genomen apparatuur.</u>

	De benodigde informatie wordt minimaal 1 week van tevoren door de accountmanager aangeleverd.
60	In bijlage 10 is een SLA opgenomen welke van toepassing is op onderhavige opdracht.

Eisen m.b.t. informatiebeveiliging en gegevensbescherming	
Nr.	Eis
61	Op het moment van contractering is naar het oordeel van Opdrachtgever geen verwerkersovereenkomst vereist, omdat Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst geen persoonsgegevens namens Opdrachtgever verwerkt. Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat Opdrachtnemer alsnog persoonsgegevens verwerkt of zal gaan verwerken namens Opdrachtgever, is Opdrachtnemer verplicht om, voorafgaand aan de start van die verwerking, de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde verwerkersovereenkomst te ondertekenen en na te leven. Deze verwerkersovereenkomst wordt ook van toepassing verklaard op mogelijke derde partijen die betrokken zijn bij de verwerking van persoonsgegevens in uitvoering van de raamovereenkomst. Indien Opdrachtnemer van mening is dat tijdens de uitvoering van de Overeenkomst sprake is of kan zijn van verwerking van persoonsgegevens namens Opdrachtgever, meldt Opdrachtnemer dit onverwijld schriftelijk aan Opdrachtgever.
62	Opdrachtnemer dient aan te tonen dat de geleverde ICT-hardware gedurende de gehele supply chain beschermd is tegen ongeautoriseerde toegang of manipulatie door middel van een gedocumenteerde chain of custody, verzegelde verpakking en aantoonbare supply-chain-securitymaatregelen. Opdrachtnemer levert op verzoek documentatie waaruit blijkt: • herkomst van ICT-hardware (fabrikant/distributieketen); • gebruik van verzegelde verpakking; • maatregelen tegen manipulatie tijdens transport. <u>Opdrachtgever bevestigt dat aan eis 62 wordt voldaan wanneer Inschrijver kan aantonen dat de geleverde producten afkomstig zijn uit het officiële en door de fabrikant geautoriseerde distributiekanaal, de producten in verzegelde verpakking worden ontvangen en vanaf het moment van ontvangst aantoonbare maatregelen treft om ongeautoriseerde toegang, wijziging of manipulatie van de producten te voorkomen. Opdrachtgever verlangt niet dat Inschrijver zelfstandig toezicht houdt op iedere afzonderlijke schakel in de distributieketen voorafgaand aan ontvangst van de producten. De verantwoordelijkheid van Inschrijver ziet op het aantoonbaar beheersen van de supply chain voor zover dit redelijkerwijs binnen zijn invloedssfeer ligt.</u> • <u>Opdrachtgever schrijft geen specifiek bewijsstuk of certificeringsschema voor. Opdrachtnemer dient op verzoek met objectieve en verifieerbare documentatie aan te tonen dat de geleverde ICT-hardware gedurende de gehele supply chain beschermd is geweest tegen ongeautoriseerde toegang of manipulatie conform deze eis.</u>
63	De aangeboden laptops dienen ondersteuning te bieden voor centraal beheer van BIOS/UEFI-configuraties binnen Microsoft Intune of een daarmee geïntegreerde cloudbeheeromgeving van de fabrikant. Het moet mogelijk zijn BIOS-instellingen, firmware-updates en BIOS-authenticatie centraal te beheren, te monitoren en af te dwingen. De oplossing dient ondersteuning te bieden voor moderne authenticatiemethoden, bij voorkeur certificaat-gebaseerde authenticatie gekoppeld aan Microsoft Entra ID, zonder afhankelijkheid van een generiek gedeeld BIOS-wachtwoord.

	Het platform dient rapportage te bieden over compliance, configuratiestatus en firmwareversies en moet ondersteuning bieden voor geautomatiseerde lifecycle-processen zoals intrekken of verwijderen van BIOS-beveiliging bij uitschrijving of afvoer van apparaten.
64	Opdrachtnemer treft technische en organisatorische maatregelen conform minimaal ISO 27001 Annex A of aantoonbaar gelijkwaardig om ICT-hardware gedurende opslag, pre-provisioning, reparatie en transport te beschermen tegen diefstal, verlies, manipulatie of verwisseling.
65	Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van configuratie- en registratiegegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht.
66	Opdrachtnemer borgt een duidelijke logische en organisatorische scheiding tussen gegevens en configuraties van Opdrachtgever en die van andere klanten.
67	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat uitsluitend daartoe geautoriseerde medewerkers toegang hebben tot systemen en gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht. Toegang wordt ingetrokken zodra deze niet langer noodzakelijk is (need-to-know). Toegang tot systemen en gegevens wordt beveiligd met minimaal multi-factor authenticatie (MFA). Alle toegang wordt gelogd en logs zijn op verzoek beschikbaar voor Opdrachtgever.
68	Opdrachtnemer bewaart (configuratie- en registratie)gegevens niet langer dan noodzakelijk voor de uitvoering van de opdracht en verwijdt deze gegevens aantoonbaar zodra zij niet langer benodigd zijn of op verzoek van Opdrachtgever.
69	Indien ICT-hardware in het kader van garantie- of reparatiewerkzaamheden wordt ingenomen, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat hierbij geen ongevoegde toegang ontstaat tot gegevens, configuraties of beveiligingsinstellingen van Opdrachtgever.
70	De door Opdrachtnemer geleverde ICT-hardware ondersteunt aantoonbaar gangbare basisbeveiligingsfunctionaliteiten (zoals secure boot en hardening). Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever technische documentatie en/of security datasheet van het product beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever.
71	Op de geleverde ICT-hardware zijn: • geen hardcoded accounts actief; en • geen generieke, standaardaccounts of default accounts actief die ongeautoriseerde toegang mogelijk maken. Indien beheerdersaccounts noodzakelijk zijn voor initiële configuratie, worden deze voorafgaand aan levering uitgeschakeld of veilig ingericht. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever productdocumentatie of beveiligingsbeschrijving beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever.
72	Indien de ICT-hardware netwerkfunctionaliteit bevat of externe communicatie ondersteunt, is versleutelde communicatie ondersteund conform minimaal TLS 1.2 of hoger. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever technische documentatie of productbeschrijving beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever. <u>Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor product specifieke eigenschappen die inherent zijn aan de door de fabrikant ontwikkelde en geleverde hardware, mits de geleverde producten voldoen aan de door Opdrachtgever gestelde eisen en specificaties.</u> <u>Opdrachtnemer blijft wel verantwoordelijk voor het leveren van producten die voldoen aan de eisen uit de aanbestedingsstukken en voor het beschikbaar stellen van de relevante documentatie en informatie die de fabrikant hierover publiekelijk beschikbaar stelt.</u> <u>Voor zover informatie over TLS-ondersteuning, security-functionaliteiten, patchbeleid, vulnerabilitybeleid, EOL- of EOS-data uitsluitend door de fabrikant wordt verstrekt, wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij deze informatie beschikbaar stelt aan Opdrachtgever.</u>

	<u>Opdrachtnemer hoeft echter geen verdergaande garanties af te geven dan hetgeen door de fabrikant voor het betreffende product is gepubliceerd.</u>
73	De standaardconfiguratie voldoet aan het principe "secure by default". <u>Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor product specifieke eigenschappen die inherent zijn aan de door de fabrikant ontwikkelde en geleverde hardware, mits de geleverde producten voldoen aan de door Opdrachtgever gestelde eisen en specificaties.</u> <u>Opdrachtnemer blijft wel verantwoordelijk voor het leveren van producten die voldoen aan de eisen uit de aanbestedingsstukken en voor het beschikbaar stellen van de relevante documentatie en informatie die de fabrikant hierover publiekelijk beschikbaar stelt.</u> <u>Voor zover informatie over TLS-ondersteuning, security-functionaliteiten, patchbeleid, vulnerabilitybeleid, EOL- of EOS-data uitsluitend door de fabrikant wordt verstrekt, wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij deze informatie beschikbaar stelt aan Opdrachtgever.</u> <u>Opdrachtnemer hoeft echter geen verdergaande garanties af te geven dan hetgeen door de fabrikant voor het betreffende product is gepubliceerd.</u>
74	Voor de geleverde ICT-hardware zijn: • een actueel en gedocumenteerd patch- en updatebeleid beschikbaar; • een proces beschikbaar voor het signaleren en communiceren van productgerelateerde kwetsbaarheden (zoals publicatie van security-advisories of CVE-meldingen), inclusief informatie over mitigerende maatregelen; • End-of-Life (EOL) en End-of-Support (EOS) termijnen bekend welke door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever bekend worden gemaakt. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever: • lifecycle-, update- of patchdocumentatie van fabrikant of leverancier; • verwijzing naar openbaar meldproces, advisory-pagina of product security documentatie. <u>Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor product specifieke eigenschappen die inherent zijn aan de door de fabrikant ontwikkelde en geleverde hardware, mits de geleverde producten voldoen aan de door Opdrachtgever gestelde eisen en specificaties. Opdrachtnemer blijft wel verantwoordelijk voor het leveren van producten die voldoen aan de eisen uit de aanbestedingsstukken en voor het beschikbaar stellen van de relevante documentatie en informatie die de fabrikant hierover publiekelijk beschikbaar stelt. Voor zover informatie over TLS-ondersteuning, security-functionaliteiten, patchbeleid, vulnerabilitybeleid, EOL- of EOS-data uitsluitend door de fabrikant wordt verstrekt, wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij deze informatie beschikbaar stelt aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer hoeft echter geen verdergaande garanties af te geven dan hetgeen door de fabrikant voor het betreffende product is gepubliceerd.</u> <u>Opdrachtnemer dient de gevraagde informatie te verstrekken voor zover de fabrikant deze beschikbaar stelt.</u>
75	Opdrachtnemer beschikt over een bereikbaar en adequaat ingericht meldpunt voor product gerelateerde beveiligingsincidenten en kwetsbaarheden. Opdrachtnemer borgt dat: • kritieke kwetsbaarheden en beveiligingsincidenten met betrekking tot de geleverde ICT-hardware actief worden gemonitord (bijvoorbeeld via leveranciers, fabrikanten en/of erkende security advisories); • de impact van dergelijke kwetsbaarheden op de door Opdrachtgever afgenomen ICT-hardware tijdig wordt beoordeeld; en

- Opdrachtgever binnen maximaal 48 uur na constatering* op de hoogte wordt gesteld indien deze kwetsbaarheden of incidenten relevant zijn voor de geleverde ICT-hardware, inclusief – indien beschikbaar – informatie over de impact en mogelijke mitigerende maatregelen.

*Onder "constatering" verstaat Opdrachtgever het moment waarop Opdrachtnemer kennisneemt van, dan wel redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van, een kwetsbaarheid of beveiligingsincident dat relevant kan zijn voor de door Opdrachtgever afgenomen ICT-hardware. Hieronder vallen bijvoorbeeld meldingen van fabrikanten, leveranciers, CERT's, erkende security advisories of andere door Opdrachtnemer gebruikte monitoringsbronnen.

♦ De meldtermijn van 48 uur vangt aan vanaf het moment van deze constatering en niet pas nadat het volledige onderzoek naar de impact is afgerond. Indien op dat moment nog niet alle details bekend zijn, verwacht Opdrachtgever binnen 48 uur een initiële melding met de beschikbare informatie, gevolgd door aanvullende informatie zodra deze beschikbaar komt. Hiermee wordt invulling gegeven aan de verplichting om Opdrachtgever tijdig te informeren over mogelijk relevante beveiligingsrisico's.

Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever contactgegevens en/of contractuele afspraken hierover beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever.

3 Contractuele voorwaarden

3.1 Overeenkomst

3.1.1 Vorm van de overeenkomst

Overeenkomst

De opdracht wordt vastgelegd door middel van een overeenkomst tussen de individuele Opdrachtgever en winnende Inschrijver. Deze overeenkomst wordt bij definitieve gunning ter ondertekening aangeboden aan winnende Inschrijver. Een conceptversie van deze overeenkomst kunt u vinden in bijlage 6. Van definitieve gunning en totstandkoming overeenkomst is sprake indien de Opdrachtbrief door zowel de individuele Opdrachtgever als winnende Inschrijver is ondertekend.

Inschrijver verklaart middels het doen van een Inschrijving dat Opdrachtgever erop mag vertrouwen dat ondertekening van de Opdrachtbrief zal plaatsvinden door de daartoe bevoegde persoon. Naast een natte handtekening of een officiële elektronische handtekening is ook een digitale (ingescande) handtekening op de Opdrachtbrief rechtsgeldig en bindt daarmee de Inschrijver/opdrachtnemer aan deze overeenkomst.

Wachtkamerovereenkomst

Met de nummer twee van de aanbesteding wordt een Wachtkamerovereenkomst gesloten. In geval van tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst (waaronder d.m.v. opzegging of ontbinding), behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor gedurende de periode tot en met 1 januari 2028 gebruik te maken van de Wachtkamerovereenkomst. Indien de Opdrachtgever de Wachtkamerovereenkomst inroept, zal de wachtkamercontractant vanaf de eerstvolgende dag de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst voor de resterende duur op zich nemen. Een concept van de Wachtkamerovereenkomst is als bijlage 7 bij dit aanbestedingsdocument gevoegd. Door middel van Inschrijving gaan Inschrijvers akkoord met de inhoud van deze Wachtkamerovereenkomst.

De Inschrijver die als tweede is geëindigd, dient op verzoek van Opdrachtgever binnen 7 (zeven) kalenderdagen na dat verzoek de bewijsstukken zoals vermeld in paragraaf 4.4.8 met betrekking tot deze aanbesteding te verstrekken. De Inschrijver die als tweede is geëindigd ondertekent hiertoe na een verzoek hiertoe door Opdrachtgever de Wachtkamerovereenkomst. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, als zij gebruik maakt van de wachtkamerregeling, de schade die zij als gevolg daarvan lijdt (onder meer bestaande uit vertragingsschade en het verschil in prijs tussen de oorspronkelijke Opdrachtnemer en de (op)volgende Inschrijver) te verhalen op de oorspronkelijke Opdrachtnemer waarmee de overeenkomst is beëindigd.

De Opdrachtgever is bevoegd (en dus niet verplicht) om gebruik te maken van de wachtkamerregeling. Aangezien Opdrachtgevers als separate contractspartijen fungeren, kunnen zij elk afzonderlijk van elkaar beslissen om wel of geen gebruik te maken van de wachtkamerregeling.

3.1.2 Duur van de Overeenkomst

De Overeenkomst treedt in werking op de datum van ondertekening door beide partijen. De Overeenkomst eindigt van rechtswege op 31 december 2028 zonder dat opzegging vereist is of bij het bereiken van de maximale opdrachtwaarde.

De Overeenkomst kent de volgende twee fasen:

1. Implementatieperiode:

De periode vanaf de datum van ondertekening van de Overeenkomst (voorzien ~~begin-half~~ november 2026) tot en met 31 december 2026. Deze periode is uitsluitend bestemd voor de implementatie

van de opdracht, waaronder in ieder geval begrepen het starten met de inrichting ~~en oplevering~~ van de webshops, inclusief het realiseren van eventueel daarvoor benodigde koppelingen.

2. Gebruiksperiode:

De gebruiksperiode vangt aan op 1 januari 2027. Vanaf dat moment is Opdrachtnemer verplicht tot het leveren van de ICT-hardware en bijbehorende dienstverlening conform de Overeenkomst.

De totale looptijd van de overeenkomst kan dus langer duren dan vier (4) jaren, aangezien de looptijd van de implementatieperiode en de gebruiksperiode bij elkaar worden opgeteld.

3.1.3 Optie tot verlenging van de Overeenkomst

De overeenkomst wordt, zowel na afloop van de in paragraaf 3.1.2 beschreven contractperiode als na een eventuele verlengingsperiode, steeds stilzwijgend verlengd met steeds één (1) jaar tegen minimaal gelijkblijvende condities. Dit tot een maximum van vier (4) verlengingen van één (1) jaar. Dit betekent dat de maximale looptijd van de gebruiksperiode (inclusief alle verlengingen) in totaal zes (6) jaar bedraagt.

Opdrachtgever heeft het recht (de optie) om de overeenkomst na afloop van de in paragraaf 3.1.2 beschreven contractperiode en na een eventuele verlengingsperiode op te zeggen. De keuze tot verlenging (stilzwijgend) of opzegging van de Overeenkomst berust enkel en volledig bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verplicht de eventuele keuze van Opdrachtgever tot verlenging (stilzwijgend) van de Overeenkomst of tot niet-verlenging (opzegging) van de Overeenkomst te accepteren. Aangezien Opdrachtgevers als separate contractspartij fungeren, kunnen zij elk afzonderlijk van elkaar beslissen om de Overeenkomst al dan niet te verlengen.

Indien Opdrachtgever de Overeenkomst niet wenst te verlengen, zal Opdrachtgever dit uiterlijk zes (6) maanden voor afloop van de contractperiode schriftelijk kenbaar maken aan Opdrachtnemer. Na afloop van alle verlengingsopties eindigt de overeenkomst van rechtswege zonder dat opzegging is vereist.

Opdrachtgever acht een langere looptijd dan vier (4) jaar objectief gerechtvaardigd vanwege de aard en omvang van de opdracht. De opdracht omvat niet uitsluitend de levering van ICT-hardware, maar tevens de inrichting en instandhouding van geïntegreerde bestel-, logistieke-, configuratie-, registratie-, voorraadbeheer-, garantie-, reparatie- en lifecyclemanagementprocessen. De Opdrachtnemer dient daarvoor onder meer maatwerkwebshops met OCI-koppelingen, pre-provisioningprocessen, AutoPilot-, Knox- en Apple Business Manager-registraties alsmede uitgebreide beheers- en rapportagevoorzieningen in te richten. Daarnaast kent een deel van de onder de overeenkomst afgenomen ICT-hardware een technische en economische levensduur van vier tot zes jaar. Een looptijd van vier jaar zou ertoe leiden dat een nieuwe aanbesteding moet worden opgestart terwijl een deel van de geleverde hardware zich nog binnen de lifecycle-, garantie- en vervangingsfase bevindt. Opdrachtgever is bovendien een publieke crisisorganisatie met wettelijke taken op het gebied van publieke gezondheid en ambulancezorg. Leveringszekerheid, strategische voorraadborging en snelle opschaling van ICT-middelen zijn essentieel voor de continuïteit van deze maatschappelijke taken en de bijbehorende bedrijfsvoering. Vanwege de noodzakelijke implementatie-investeringen, de vereiste leveringscontinuïteit voor publieke crisisorganisaties, de structurele integratie van de dienstverlening in de bedrijfsvoering van Opdrachtgever en de behoefte aan een stabiele logistieke keten rechtvaardigt dit een langere looptijd dan vier jaar. Door toepassing van jaarlijkse verlengingsopties behoudt Opdrachtgever de mogelijkheid om periodiek te beoordelen of voortzetting van de overeenkomst nog doelmatig en marktconform is.

3.1.4 Doorlopende verplichtingen na afloop van de Overeenkomst

Het einde van de looptijd van deze Overeenkomst, alsmede beëindiging, ontbinding of opzegging daarvan, laat de verplichtingen van Opdrachtnemer uit hoofde van garantie- en herstel- en service onverlet ten aanzien van alle ICT-hardware die vóór het einde van de Overeenkomst onder deze Overeenkomst zijn geleverd en/of afgenomen en waarvan de garantieperiode op dat moment nog loopt. Opdrachtnemer blijft

derhalve gehouden tot nakoming van de garantie- en herstelverplichtingen voor de resterende duur van de toepasselijke garantieperiode per product, inclusief de daarbij behorende eisen van deze aanbesteding.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Opdrachtgever ook na het einde van de Raamovereenkomst meldingen en garantieclaims kan indienen via een door Opdrachtnemer te onderhouden meldpunt (e-mail/portal/telefoon) conform de eisen uit deze aanbesteding. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor tijdige afhandeling overeenkomstig de in deze Overeenkomst (of, bij gebreke daarvan, gebruikelijke) servicenormen.

3.1.5 Maximale omvang/waarde Overeenkomst

Vanwege jurisprudentie (Arrest ECLI:EU:C:2018:1034) is de Opdrachtgever verplicht om in haar aanbestedingsdocumenten een maximum aantal deelopdrachten en/of een maximumbedrag op te nemen. Voor deze opdracht geldt een bedrag van € 8.000.000,- exclusief BTW over de gehele looptijd inclusief verlengingsopties. Indien binnen de contractduur € 8.000.000,- exclusief BTW wordt bereikt, zal de overeenkomst bij het bereiken van voornoemde € 8.000.000,- exclusief BTW van rechtswege eindigen. De grens van de omvang van de Overeenkomst staat los van de eventuele looptijd of contractduur.

3.1.6 Wijzigingen in de Overeenkomst

Wijzigingen, niet zijnde zogenaamd wezenlijke wijzigingen, kunnen uitsluitend doorgevoerd worden indien deze schriftelijk zijn overeengekomen tussen partijen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd. Het is Inschrijver in geen geval toegestaan om wijzigingen in de werkwijze door te voeren zonder toestemming daarvoor van Opdrachtgever.

Bij wijziging van wet- en regelgeving en/of normering kan de Overeenkomst worden aangepast om te voldoen aan de nieuwe wet- en regelgeving en/of normering. Partijen treden in dat geval met elkaar in overleg en leggen de wijziging schriftelijk vast. Het doel van dit overleg is te komen tot voortzetting van de opdracht die voldoet aan de nieuwe wet- en regelgeving en/of normering, waarbij de voorwaarden, condities en prijzen zoveel mogelijk gestand worden gedaan zoals vermeld in de oorspronkelijke aanbestedingsstukken, respectievelijk de Inschrijving. Condities, voorwaarden en prijzen die niet getroffen worden door de wijziging van wet- en regelgeving blijven ongewijzigd in stand.

3.2 Van toepassing zijnde voorwaarden

3.2.1 Inkoopvoorwaarden

Op deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2025 (hierna: 'GIBIT 2025') van toepassing. Deze zijn te vinden in bijlage 3.

Op de aanbestedingsprocedure en op de opdracht die hieruit voortvloeit, zijn naast de hierboven aangegeven voorwaarden geen aanvullende inkoopvoorwaarden van toepassing.

Eventuele verkoop- en/of leveringsvoorwaarden van Inschrijver of andersluidende voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, ongeacht het moment waarop deze ter hand gesteld zijn. Standaardverwijzen naar eigen algemene voorwaarden van Inschrijvers worden geacht niet te zijn gedaan.

3.2.2 Toepasselijk recht en toepasselijke wettelijke regelingen en richtlijnen

Het Nederlands recht is van toepassing op de aanbesteding en de opdracht die hieruit voortvloeit. Inschrijver dient de opdracht uit te voeren met inachtneming van alle van toepassing zijnde wettelijke regelingen en richtlijnen.

Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd) die naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure en/of de Overeenkomst of daaruit voortvloeiende Overeenkomsten tussen partijen mochten ontstaan, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het arrondissement Zeeland-West-Brabant, locatie Breda.

3.3 Financiële bepalingen

3.3.1 Tarieven voor de dienstverlening

De prijsopgave dient te worden gedaan door het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen van het Inschrijfbiljet, opgenomen in bijlage 4. Zie nader hierover paragraaf 4.5.3 van dit Aanbestedingsdocument. Het is de plicht van Inschrijven om ontbrekende zaken op het Inschrijfbiljet, die logischerwijs wel tot de opdracht behoren, te melden ten tijde van de Nota van Inlichtingen.

De tarieven zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst als volgt opgebouwd:
fabrikanten-adviesprijzen (EMEA) op het moment van bestelling – kortingspercentage = verkoopprijs.

Toelichting: de tarieven voor ICT-hardware die onder de raamovereenkomst worden geleverd, zijn gebaseerd op de op het moment van bestelling geldende fabrikanten-adviesprijzen (EMEA)*, waarop het door Opdrachtnemer aangeboden kortingspercentage wordt toegepast.

De aangeboden kortingspercentages zijn vast gedurende de looptijd van de raamovereenkomst en van toepassing op alle onder de overeenkomst vallende bestellingen. Opdrachtnemer specificeert bij iedere offerte dan wel bestelling ten minste:

- a. de gehanteerde fabrikanten-adviesprijs;
- b. het overeengekomen kortingspercentage;
- c. de resulterende verkoopprijs.

*Fabrikanten-adviesprijs (EMEA): de door de fabrikant vastgestelde bruto catalogusprijs voor het betreffende product (SKU/configuratie) die van toepassing is binnen de EMEA-regio (Europe, Middle East and Africa), zoals deze gold op het moment van bestelling, exclusief btw en zonder toepassing van kortingen, rebates of deal-specifieke afspraken.

Opdrachtnemer is verplicht om op verzoek van Opdrachtgever de gehanteerde fabrikanten-adviesprijs te onderbouwen met objectief verifieerbare documentatie, zoals fabrikant- of distributeurprijslijsten.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze prijsstelling en de toepassing van het aangeboden kortingspercentage te (laten) controleren.

Indien een dergelijke prijs niet publiek of eenduidig beschikbaar is, geldt als referentie de bruto catalogusprijs zoals gehanteerd door een officieel door de fabrikant geautoriseerde distributeur binnen de EMEA-regio, waaronder in ieder geval begrepen partijen als TD Synnex en Copaco. Er geldt geen vaste voorkeur voor een specifieke distributeur. Indien dit van toepassing is, wordt dit in onderling overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld. De in onderling overleg afgestemde distributeur wordt gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst gehanteerd, tenzij partijen in onderling overleg andere afspraken maken. Indien een distributeur geen bruto catalogusprijs publiceert, dient Opdrachtnemer de gehanteerde referentieprijs desgevraagd te kunnen onderbouwen met beschikbare prijsdocumentatie van de betreffende geautoriseerde distributeur. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor deze prijsstelling te toetsen op redelijkheid en marktconformiteit.

Opdrachtgever is gerechtigd gedurende de looptijd van de raamovereenkomst steekproefsgewijs te toetsen of de door Opdrachtnemer gehanteerde prijzen marktconform zijn. Indien Opdrachtgever aannemelijk maakt dat een gehanteerde prijs afwijkt van het marktconforme niveau, treden partijen in overleg en wordt de prijs aangepast tot een marktconform niveau.

De opgegeven kortingspercentages dienen all-in percentages te zijn, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de percentages dienen te zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, reis- en verblijfkosten, voorraadbeheer, pre-provisioning, logistieke (verzend)kosten, kosten voor verlengde garantie, overheadkosten, onderdelen, arbeid, (de)montage, verpakking, administratiekosten, etc. Er kunnen door Opdrachtnemer geen aanvullende kosten in rekening gebracht worden anders dan de in de Overeenkomst overeengekomen tarieven en vergoedingen, in welke vorm dan ook. Bij vaste werkplekvervangingen op locatie van Opdrachtgever mag Opdrachtnemer de kosten voor montage- en uitrol afzonderlijk offrenen.

Alle genoemde producten/merken/types en aantallen in dit Aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen, dienen ter indicatie. Inschrijver kan aan deze producten/merken/types en aantallen geen rechten ontlenen ten aanzien van de in de Inschrijving aangeboden kortingspercentages en voorwaarden. Opdrachtgever heeft geen verplichting ten aanzien van het afnemen van specifieke producten en bepaalde volumes. Er wordt afgerekend op basis van werkelijk afgenomen producten en werkelijke aantallen. Er is geen sprake van een afnameverplichting.

3.3.2 Indexering

Opdrachtgever wenst te werken met een fabrikanten-adviesprijs (EMEA) verlaagt met een kortingspercentage. Prijsdalingen of –verhogingen zijn gedurende de raamovereenkomst enkel toegestaan bij en van toepassing op basis van fluctuering van de fabrikanten-adviesprijs (EMEA).

Eventuele inkoopvoordelen, prijsafspraken met fabrikanten, distributeurscondities, valuta-effecten, componentkosten, logistieke kosten of wijzigingen in marges maken onderdeel uit van de bedrijfsvoering en prijsstelling van Inschrijver en leiden op zichzelf niet tot een aanpassing van het overeengekomen kortingspercentage.

Overige voorwaarden prijswijzigingen:

- Facturen die worden gestuurd met nieuwe prijzen waarop nog geen akkoord is gegeven, worden afgekeurd;
- In het geval dat toepassing van een indexering zou leiden tot een prijsverlaging dient Inschrijver dit kenbaar te maken. In dat geval zal Inschrijver de prijzen overeenkomstig verlagen.

3.4 Overige bepalingen

3.4.1 Overdracht aan derden

Het is de Inschrijver op geen enkele wijze toegestaan rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst aan derden over te dragen (waaronder begrepen het verpanden of overdragen van vorderingen) zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

4 Aanbestedingsprocedure

4.1 Aanbestedingsprocedure

4.1.1 Van toepassing zijnde regelgeving

De aanbesteding vindt plaats volgens de Europese richtlijn nr. 2014/24/EG en de Aanbestedingswet 2012.

4.1.2 Keuze aanbestedingsprocedure

De Opdrachtgever heeft binnen de kaders van de bovenvermelde richtlijn en wetgeving de keuze gemaakt voor de Europese openbare procedure.

4.1.3 Typering opdracht

De van toepassing zijnde CPV-codes betreffen:

- 30200000-1 Computeruitrusting en -benodigdheden
- 30230000-0 Computerapparatuur
- 30213100-6 Draagbare computers
- 30213200-7 Tablets
- 32250000-0 Mobiele telefoons
- 30237000-9 Onderdelen, toebehoren en benodigdheden voor computers

4.1.4 Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

Alle informatie voortvloeiend uit de aanbestedingsprocedure en de Overeenkomst zal door alle partijen strikt vertrouwelijk behandeld worden. Gegadigden en Inschrijvers worden geacht de aan hen in het kader van deze aanbestedingsprocedure verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen en slechts aan diegene te tonen die voor het uitbrengen van de inschrijving van de inhoud daarvan kennis moeten nemen.

Gegadigden en Inschrijvers dienen de vertrouwelijkheid ook te bewaren wanneer de inschrijving niet tot een totstandkoming van een Overeenkomst leidt.

Alle door de Inschrijvers ingediende inschrijvingen zullen door de Opdrachtgever met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden behandeld.

Alle inschrijvingen worden na ontvangst eigendom van Opdrachtgever en zullen eveneens vertrouwelijk behandeld worden. Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van Opdrachtgever om in rechte (in geschillen naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure respectievelijk de als gevolg daarvan gesloten overeenkomst(en)) een beroep op de (inhoud van de) inschrijvingen te doen en laat voorts de voor Opdrachtgever bestaande wettelijke verplichtingen tot het verstrekken van informatie omtrent de inschrijvingen onverlet.

4.1.5 Mogelijke onduidelijk- en tegenstrijdigheden in de aanbestedingsstukken en rechtsverwerking

De aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Indien Inschrijver desondanks in de aanbestedingsstukken fouten/tegenstrijdigheden/gebreken/onvolkomenheden/omissies/ onduidelijkheden constateert, dient Inschrijver zich proactief op te stellen door zelf Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hierover te informeren, een en ander uiterlijk ten tijde van de Inlichtingenronde (NvI) door middel van het stellen van vragen of het maken van opmerkingen/bezwaren.

Indien Inschrijver deze verplichting niet naleeft, verwerkt Inschrijver zijn rechten om eventuele fouten/tegenstrijdigheden/gebreken/onvolkomenheden/omissies/onduidelijkheden achteraf (eventueel in rechte) nog aan de orde te mogen stellen.

Indien Inschrijver ten tijde van de inlichtingenronde bezwaar maakt en dat bezwaar wordt van de hand gewezen door Opdrachtgever, dient Inschrijver zich proactief op te stellen. Deze pro activiteit houdt o.a. in dat hij – ingeval hij zich (nog steeds) niet kan verenigen met het standpunt van Opdrachtgever – uiterlijk twee werkdagen vóór de inschrijvingsdatum een kortgedingprocedure aanhangig maakt teneinde zijn bezwaren in rechte te laten toetsen. Indien Inschrijver dit nalaat en later (na de voorlopige gunningsbeslissing) alsnog terug wenst te komen op zijn eerder geuite bezwaren, heeft hij zijn rechten verwerkt om die bezwaren alsdan nog (in rechte) aan de orde te kunnen stellen.

Door middel van het indienen van een inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met de inhoud van de aanbestedingsstukken en conformeert hij zich aan de eisen en voorwaarden uit de aanbestedingsstukken.

Rangorde documenten

In geval van tegenstrijdigheden tussen de (aanbestedings)stukken, geldt de navolgende rangorde, met dien verstande dat het hogergeplaatste document prevaleert boven de documenten daaronder:

1. Overeenkomst;
2. Bijlagen bij deze Overeenkomst, zoals de SLA (ook die na ondertekening van deze Overeenkomst definitief dienen te worden gemaakt; ~~zoals de SLA);~~
3. Eventuele verduidelijkingsvragen van Opdrachtgever naar aanleiding van de Inschrijving, inclusief de antwoorden van Inschrijver;
4. Nota van Inlichtingen (in geval van meerdere Nota's van Inlichtingen, prevaleert de laatste Nota van Inlichtingen boven de Nota's van Inlichtingen daarvoor);
5. Aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen;
6. GIBIT 2025;
7. Inschrijving van inschrijvers.

4.1.6 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving moet een gestanddoeningstermijn hebben van tenminste 120 dagen na de sluitingstermijn voor het indienen van de Inschrijving. Voorts dient voor het geval een kort geding wordt aangespannen, de Inschrijving in ieder geval gestand te worden gedaan tot 30 dagen na de uitspraak in het kort geding.

De Inschrijver dient er voorts rekening mee te houden dat Opdrachtgever (om wat voor reden dan ook) nog een verzoek kan doen tot verlenging van de gestanddoeningstermijn met 14 kalenderdagen. Inschrijver is alsdan verplicht akkoord te gaan met verlenging van de gestanddoeningstermijn, tenzij dit – gelet op concrete omstandigheden – naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van hem gevergd kan worden (zoals bij excessieve prijsstijgingen). Gedurende de (verlenging van) de gestanddoeningstermijn heeft Inschrijver geen recht op indexering van prijzen.

4.1.7 Overige voorwaarden

De aanbesteding vindt plaats onder de volgende condities:

- Er kunnen aan de Inschrijving geen rechten worden ontleend;
- Deze aanbesteding is geen opdracht, impliceert het niet en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd;
- Een Inschrijving dient betrekking te hebben op de gehele opdracht. Het indienen van een Inschrijving voor een deel van de opdracht is niet toegestaan en zal als zodanig niet worden meegenomen in de procedure;
- De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om voor de gehele opdracht of voor gedeelten van de opdracht, om welke reden dan ook, de aanbesteding tussentijds kosteloos te staken en/of definitief stop te zetten en niet gunning over te gaan. In een dergelijk geval is de Opdrachtgever niet gebonden aan het aangaan van een overeenkomst en het vergoeden van schade/kosten;

- Alle informatie voortvloeiend uit de aanbestedingsprocedure en de overeenkomst zal door alle partijen strikt vertrouwelijk behandeld worden, behoudens indien en voor zover er op hen een wettelijk plicht rust om bepaalde gegevens openbaar te maken;
- Door middel van Inschrijving verklaart de Inschrijver zich akkoord met de voorwaarden van de aanbesteding en de onderliggende documenten. Met nadruk wijst Opdrachtgever Inschrijver erop dat het niet toegestaan is nadere voorwaarden aan de Inschrijving te verbinden. Indien Inschrijver wel aanvullende of afwijkende voorwaarden aan zijn Inschrijving verbindt, is deze ongeldig en zal dan ook niet in behandeling worden genomen en komt nimmer voor gunning aanmerking. Elk voorbehoud maakt de Inschrijving ongeldig.

4.2 Wijze van Inschrijving

Onderstaande paragrafen beschrijven de mogelijke wijzen van Inschrijving.

4.2.1 Inschrijven in combinatie (samenwerkingsverband)

Een combinatie van partijen dient zich aan te melden als één Inschrijver. Bij Inschrijving in combinatie gelden de volgende eisen:

- dient in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), welke als bijlage 2 is bijgevoegd, duidelijk vermeld te worden dat de Inschrijving wordt ingediend door een combinatie en moet opgave worden gedaan van de leden van de combinatie;
- de leden van het samenwerkingsverband (de combinanten) zijn ieder hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de te sluiten Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen;
- dient bij de Inschrijving aangegeven te worden wie van de combinanten de combinatie als penvoerder vertegenwoordigt;
- dienen de combinanten ieder voor zich het UEA in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en in te dienen. Tevens dienen zij ieder afzonderlijk de betreffende bewijsmiddelen aan te leveren.

Wanneer in combinatie wordt aangemeld (en ingeschreven), is het afzonderlijk aanmelden (en Inschrijven) door één van de combinanten, alleen of in combinatie met anderen niet toegestaan. Gebeurt dat toch, dan worden alle betrokken partijen uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.2.2 Onderaanneming

Een Inschrijver mag gebruik maken van onderaanneming. Indien van toepassing dient dit in het UEA (bijlage 2) volledig en naar waarheid ingevuld te worden. Het UEA dient bij de Inschrijving gevoegd te worden. In het UEA deel II-D, dient de Inschrijver aan te geven welk gedeelte van de opdracht met behulp van onderaanneming wordt uitgevoerd. Inschrijver (hoofdaannemer) blijft te allen tijde verantwoordelijk en volledig aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de aanbestedingsprocedure en de daaruit volgende overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, waaronder dat deel van de opdracht dat in onderaanneming wordt uitgevoerd.

Indien de Inschrijver niet aangeeft gebruik te maken van onderaanneming gaat de Opdrachtgever ervan uit dat de opdracht, wanneer aan de Inschrijver gegund, geheel in eigen beheer uitgevoerd wordt. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst mogen dan ook geen onderaannemers worden ingeschakeld, tenzij de betreffende Opdrachtgever daar uitdrukkelijk schriftelijke toestemming voor heeft verleend.

4.2.3 Gelieerde rechtspersonen (zuster/moeder/concern/holding)

Van rechtspersonen die aan elkaar gelieerd zijn in de zin van artikel 2:24a BW of die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24 b BW (dochtermaatschappijen van dezelfde holding) mag niet meer dan één rechtspersoon aanmelden. Dit lijdt uitzondering indien meerdere rechtspersonen die onderdeel uitmaken van hetzelfde concern en die afzonderlijk inschrijven op deze aanbesteding, ieder afzonderlijk kunnen aantonen dat hun Inschrijvingen onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen. Zij dienen daartoe in ieder geval schriftelijk te verklaren dat hun Inschrijving in zelfstandigheid, met

inachtneming van vertrouwelijkheid en zonder enig overleg met het doel en strekking om de Inschrijvingen onderling op elkaar af te stemmen tot stand is gekomen. Deze verklaring die rechtsgeldig dient te zijn ondertekend, dient op eerste verzoek van Opdrachtgever binnen 7 kalenderdagen te worden overgelegd. Indien constateert dat er is ingeschreven in strijd met de in deze paragraaf genoemde eis, zullen alle betrokken Inschrijvers worden uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Wanneer de jaarrekening van de Inschrijver geconsolideerd is moet de holding zich volledig en onvoorwaardelijk garant stellen voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien. De (voorlopige) 'winnaar' van de aanbesteding overlegt binnen 7 kalenderdagen na verzoek daartoe een door de holdingmaatschappij ingevulde en ondertekende verklaring waarin de holding zich volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten Overeenkomst voortvloeien. Deze verklaring is vormvrij. Een geldige en op de Inschrijver van toepassing zijnde verklaring als bedoeld in artikel 2:403 BW wordt door Opdrachtgever eveneens geaccepteerd als invulling van deze eis.

4.2.4 Beroep op bekwaamheid van derden

Indien een Inschrijver voor het voldoen aan de geschiktheidseisen een beroep doet op een derde/derden:

- geeft hij dat aan in het UEA (Deel II C);
- moet(en) de derde(n) waar een beroep op wordt gedaan eveneens een ingevuld UEA aanleveren;
- moet Inschrijver aan Opdrachtgever aantonen dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de natuurlijke- of rechtspersonen;
- moeten de natuurlijke- of rechtspersonen ook daadwerkelijk en onherroepelijk worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de technische bekwaamheid betrekking heeft. Indien de opdracht aan Inschrijver wordt gegund, is hij tot deze inzet verplicht;
- Tijdens de uitvoering van de opdracht mag Inschrijver deze derde(n) niet vervangen, tenzij na uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Opdrachtgever, die deze toestemming in redelijkheid niet zal onthouden.

Inschrijver verstrekt binnen zeven (7) kalenderdagen na verzoek daartoe bewijsstukken waaruit blijkt dat Inschrijver daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de andere natuurlijke- of rechtspersonen, evenals bewijsstukken waaruit blijkt dat de natuurlijke- of rechtspersonen daadwerkelijk en onherroepelijk worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht. Als bewijsstuk kan onder meer dienen een ter zake gesloten (onderaanneming)overeenkomst of een ter zake door Inschrijver en de natuurlijke of rechtspersoon opgestelde, gedateerde en rechtsgeldig ondertekende verklaring, zulks ter beoordeling van Opdrachtgever.

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts eenmaal, al dan niet in combinatie met andere natuurlijke personen of rechtspersonen, inschrijven. Een partij die zelfstandig inschrijft, mag daarnaast niet ook als derde (waar een beroep op worden gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen) bij een andere Inschrijver of als lid van een samenwerkingsverband (combinant) optreden bij deze aanbesteding. Indien een situatie zich voordoet waarin voornoemde derde ook als zelfstandig Inschrijver of als lid van een samenwerkingsverband (combinatie) heeft ingeschreven, zullen alle betrokken Inschrijvingen ongeldig worden verklaard.

4.3 Verloop van de aanbestedingsprocedure

4.3.1 Nota van Inlichtingen

Alle houders van het Aanbestedingsdocument hebben de mogelijkheid om aan Opdrachtgever vragen te stellen over de opdracht en de aanbestedingsprocedure. Vragen kunnen worden ingediend tot uiterlijk de termijn zoals aangegeven in de planning in dit Aanbestedingsdocument via de vragenmodule (dus niet de

berichtenmodule) van TenderNed. Vragen kunnen doorlopend gesteld worden tot de deadline. Indien mogelijk zullen ontvangen vragen tussentijds (dus eerder) worden beantwoord, een en ander naar oordeel van de Opdrachtgever. Vragen dienen per stuk ingediend te worden en dienen concreet te worden omschreven.

Alle gestelde vragen met de bijbehorende antwoorden, evenals aanvullingen of wijzigingen van de Opdrachtgever, worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een Nota van Inlichtingen. De Nota van Inlichtingen, inclusief eventuele bijlage(n), maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.

Alle Inschrijvers hebben de mogelijkheid om aan Opdrachtgever aanvullende vragen te stellen naar aanleiding van de antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen. de termijn zoals aangegeven in de planning in dit Aanbestedingsdocument via de vragenmodule (dus niet de berichtenmodule) van TenderNed. Indien mogelijk zullen ontvangen aanvullende vragen tussentijds (dus eerder) worden beantwoord, een en ander na oordeel van de Opdrachtgever. Ook de aanvullende vragen dienen per stuk ingediend te worden en dienen concreet te worden omschreven.

Alle gestelde aanvullende vragen met de bijbehorende antwoorden, evenals aanvullingen of wijzigingen van Opdrachtgever worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een tweede Nota van Inlichtingen. De tweede Nota van Inlichtingen, inclusief eventuele bijlage(n), maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de aanbestedingsstukken. Op deze wijze beschikt iedere houder van het Aanbestedingsdocument over dezelfde informatie.

De laatste Nota van Inlichtingen zal uiterlijk 10 kalenderdagen voor de uiterste datum voor de ontvangst van de Inschrijvingen via de website van TenderNed beschikbaar worden gesteld. Elk risico van niet tijdige of niet correcte ontvangst daarvan komt geheel voor rekening van de Inschrijver.

In geval van strijdigheden tussen het Aanbestedingsdocument inclusief bijlage(n) en de Nota('s) van Inlichtingen inclusief bijlage(n), prevaleert het bepaalde in de Nota('s) van Inlichtingen, inclusief bijlage(n). In geval van strijdigheden tussen de Nota('s) van Inlichtingen onderling prevaleert het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen inclusief bijlage(n).

Als u zwaarwegende redenen heeft om uw vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van de aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dat "individueel behandelen" aan in TenderNed. Opdrachtgever zal bepalen welke vragen wel of niet voor alle geïnteresseerden worden gepubliceerd. In sommige gevallen zal Opdrachtgever uw vraag bewerken/aanpassen mocht zij de vraag openbaar publiceren. Dit zal echter niet altijd het geval zijn. U bent zelf verantwoordelijk voor de vragen die u stelt en welke informatie u hierbij geeft.

4.3.2 Indienen Inschrijving

De indiening van de Inschrijving kan uitsluitend digitaal plaatsvinden via TenderNed tot uiterlijk de termijn zoals aangegeven in de planning in dit Aanbestedingsdocument. Vóór dit tijdstip moeten Inschrijvingen in de digitale kluis in TenderNed zijn ingediend.

Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig, juist en volledig inleveren van de Inschrijving. Inschrijvingen die na hierboven vermelde datum en tijdstip worden ingediend, worden niet ontvangen door TenderNed, omdat toegang tot de digitale kluis in TenderNed wordt geblokkeerd. **(LET OP: Opdrachtgever adviseert Inschrijver om tijdig documenten in te leveren (te uploaden) en dus niet te wachten tot kort voor het sluiten van de digitale kluis. Technische problemen op het vlak van internetverbinding of TenderNed vallen onder het risico van Inschrijver.)**

Indien storingsen zich voordoen dient dit tijdig gemeld te worden bij TenderNed en de contactpersoon van de aanbesteding. De Opdrachtgever zal op dat moment overwegen of en welke maatregelen er worden genomen.

Een andere wijze van indienen van de Inschrijving dan digitaal via TenderNed is niet toegestaan. Inschrijvingen die te laat en/of op een andere wijze worden ingediend, worden ongeldig verklaard en niet in behandeling genomen.

De Inschrijvers hebben de mogelijkheid om de Inschrijving in te trekken (en opnieuw in te dienen) tot het uiterlijke Inschrijvingsdatum en -tijdstip.

De opening van de kluis is niet openbaar.

4.4 Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en beroepsbevoegdheid

4.4.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij deze aanbesteding wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) gehanteerd. Inschrijvers zijn verplicht om een correct, volledig en naar waarheid ingevuld UEA in te dienen bij Inschrijving. Het hanteren van andere modellen dan het in bijlage 2 bijgevoegd UEA of het wijzigen van de opzet van het wettelijke model is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting.

4.4.2 Uitsluitingsgronden

De verplichte uitsluitingsgronden zijn van toepassing, zoals vermeld in deel IIIA en deel IIIB van het UEA. De van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn door Opdrachtgever aangevinkt in deel IIIC van het UEA.

De uitsluitingsgronden zijn van toepassing op iedere Inschrijver en deelnemer in een samenwerkingsverband (combinatie), alsook op iedere derde waar een beroep op wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen. Indien op één (1) of meerdere van de ondernemingen in een samenwerkingsverband of derde(n) waar een beroep op wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen, een uitsluitingsgrond van toepassing is, zal het samenwerkingsverband als geheel, respectievelijk de Inschrijver worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Op het moment van Inschrijving kan Inschrijver volstaan met het volledig invullen en indienen van het UEA. Door middel van deze verklaring verklaart de Inschrijver dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn.

4.4.3 Russische sanctie verordening

De Europese Unie heeft in 2022 sancties ingesteld tegen Rusland vanwege de inval in Oekraïne. Op grond van deze sanctieverordening (artikel 5 duodecies Verordening 833/2014 en Verordening 2022/578) mogen Russische partijen niet meer meedingen naar de aanbesteding. Russische partijen die onder voormelde sanctieverordening vallen worden dan ook uitgesloten van deze aanbestedingsprocedure.

Onder Russische partijen wordt verstaan:

- personen met de Russische nationaliteit;
- personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland; rechtspersonen (ook wanneer in Nederland of een ander land dan Rusland gevestigd) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een persoon of rechtspersoon zoals genoemd hierboven;
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een (rechts) persoon zoals genoemd hierboven;

- niet-Russische entiteiten, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door onderaannemers, leveranciers of entiteiten die als Russische entiteit kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande.

Inschrijver verklaart door ondertekening en indiening van het UEA dat bovengenoemde uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is. Daarnaast verzoekt Opdrachtgever de Inschrijver aan wie de opdracht voorlopig wordt gegund bijgevoegde verklaring te ondertekenen (bijlage 8). Hierin bevestigt Inschrijver dat geen sprake is van Russische betrokkenheid. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullend bewijsmateriaal op te vragen bij Inschrijver, onder andere over eigendomsstructuren en informatie over de identiteit van onderaannemers en leveranciers, dan wel zelfstandig nader onderzoek te doen.

4.4.4 Beroepsbevoegdheid: Inschrijving handelsregister

Inschrijver dient conform de regels van de lidstaat waar Inschrijver gevestigd is, ingeschreven te staan in een beroeps- en/of handelsregister. Daartoe dient Inschrijver in het UEA, bijlage 2, het nummer van Inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (Nederland) of een vergelijkbaar register in het land van vestiging te verstrekken.

Het UEA dient rechtsgeldig ondertekend te worden door een vertegenwoordiger van Inschrijver die blijkens het handelsregister dan wel een overeenkomstig register in het land van vestiging vertegenwoordigingsbevoegd is.

Indien een Inschrijving niet is ondertekend door een bevoegd vertegenwoordiger van de zich inschrijvende organisatie, dan is de Inschrijving ongeldig en wordt Inschrijver/Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Indien een andere persoon dan de personen die volgens het uittreksel tekenbevoegd zijn, handelt namens de organisatie van Inschrijver, dan dient hiervan een expliciete rechtsgeldig ondertekende verklaring van beslissingsbevoegdheid te worden opgenomen bij de Inschrijving.

4.4.5 Geschiktheidseisen op het gebied van technische bekwaamheid: Certificeringen

Inschrijver dient te beschikken over voldoende technische bekwaamheid en dient dit aan te tonen door de beschikking over de volgende certificeringen: ISO27001 of gelijkwaardig* certificaat dat betrekking heeft op de voor de uitvoering van de opdracht relevante processen (zoals, waaronder in ieder geval:

- pre-provisioning en configuratie van ICT-hardware;
- opslag van ICT-hardware voorafgaand aan levering;
- uitvoering van reparatie- en garantieprocessen;
- beheer van configuratie- en registratiegegevens;
- incident- en vulnerabilitymanagement;
- toegang tot systemen en gegevens van Opdrachtgever.)

** Onder 'of gelijkwaardig' wordt verstaan: het certificaat dient te zijn afgegeven door een onafhankelijke, geaccrediteerde certificatie-instelling en betrekking te hebben op de voor deze opdracht relevante processen.*

Indien Inschrijver voor de uitvoering van (delen van) bovenstaande processen gebruik maakt van onderaannemers, geldt – op straffe van uitsluiting van de Inschrijver van de aanbestedingsprocedure – dat:

- onderaannemers die betrokken zijn bij bovengenoemde processen aantoonbaar dienen te voldoen aan een informatiebeveiligingsniveau dat minimaal gelijkwaardig is aan ISO27001; én
- indien deze onderaannemers beschikken over een ISO27001-certificaat, de scope van dit certificaat aantoonbaar betrekking heeft op de activiteiten die zij uitvoeren in het kader van deze opdracht.

De ISO27001 certificering dient gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst geldig te zijn. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om dit gedurende de looptijd van de overeenkomst te controleren. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de overeenkomst op eigen initiatief een afschrift van een hernieuwd certificaat aan Opdrachtgever te overleggen.

Door het ondertekenen en indienen van het UEA verklaart Inschrijver dat aan de in onderhavige paragraaf gestelde geschiktheidseis wordt voldaan. Indien Inschrijver ten tijde van inschrijving niet beschikt over de gevraagde certificering m.b.t. ISO27001, is het aan Inschrijver om bij inschrijving aan Opdrachtgever te bewijzen dat deze het betreffende certificaat niet binnen de gestelde termijnen kan verwerven om redenen die hem niet aangerekend kunnen worden onder de voorwaarde dat Inschrijver bij inschrijving aantoont dat de door hem voorgestelde gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging gelijkwaardig zijn aan die welke op grond van de genoemde toepasselijke norm voor informatiebeveiliging vereist zijn. Opdrachtgever zal dit dan als zodanig verifiëren. De beslissing of daadwerkelijk sprake is van gelijkwaardigheid die voldoet aan de gestelde eisen is uiteindelijk aan Opdrachtgever. Inschrijver dient in voornoemd geval alsnog het gevraagde certificaat zo spoedig mogelijk te verwerven.

Indien een Inschrijver niet of onvoldoende kan bewijzen dat hij over het gevraagde certificaat of gelijkwaardig beschikt, wordt de Inschrijving uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Opdrachtgever zal voorafgaand aan de voorlopige gunningsbeslissing de door Inschrijver in te zetten onderaannemers, voor zover deze betrokken zijn bij de uitvoering van de in deze paragraaf genoemde processen, verifiëren. Inschrijver dient daartoe – op eerste verzoek van Opdrachtgever en binnen de daartoe gestelde termijn – per relevante onderaannemer de benodigde bewijsstukken te overleggen waaruit blijkt dat:

- de betreffende onderaannemer aantoonbaar beschikt over een informatiebeveiligingsniveau dat minimaal gelijkwaardig is aan ISO 27001, passend bij de door deze onderaannemer uit te voeren werkzaamheden; én
- indien de betreffende onderaannemer beschikt over een ISO 27001-certificaat, de scope van dit certificaat aantoonbaar betrekking heeft op de activiteiten die deze onderaannemer uitvoert in het kader van de onderhavige opdracht.

Indien Inschrijver niet of niet tijdig de gevraagde bewijsstukken overlegt, dan wel indien uit de overgelegde bewijsstukken niet blijkt dat de betreffende onderaannemer voldoet aan het vereiste informatiebeveiligingsniveau, wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

4.4.6 Geschiktheidseisen op het gebied van technische bekwaamheid: Referenties

Inschrijver dient te beschikken over voldoende technische bekwaamheid en dient dit aan te tonen door middel van referenties waaruit blijkt dat Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties:

Kerncompetentie 1:

Inschrijver heeft ervaring met het registreren van minimaal 500 laptops bij Microsoft "AutoPilot for pre-provisioned deployment" en voert de deployment uit vóór levering van de laptops.

Kerncompetentie 2

Inschrijver heeft ervaring met het leveren van minimaal 200 vergelijkbare mobiele ICT-hardware in één order aan één organisatie.

Onder "vergelijkbaar" wordt verstaan: leveringen die qua aard, omvang en complexiteit overeenkomen met de onderhavige opdracht, waaronder begrepen seriematige levering, logistieke afhandeling en ondersteuning gedurende de gebruiksfase.

Onder "mobiele ICT-hardware" wordt verstaan: laptops, tablets, smartphones en bijbehorende accessoires.

Kerncompetentie 3

Inschrijver heeft ervaring met het inrichten en uitrollen van minimaal 500 vaste ICT-werkplekken bij ten minste één organisatie.

Onder "inrichten en uitrollen" wordt verstaan: het leveren, configureren, fysiek inrichten en volledig gebruiksklaar opleveren van werkplekhardware op locatie bij de eindgebruiker, waaronder in ieder geval wordt begrepen:

- *het verwijderen en afvoeren van bestaande werkplekhardware (zoals beeldschermen);*
- *het fysiek installeren en monteren van nieuwe werkplekhardware (waaronder het plaatsen en/of ophangen van beeldschermen, inclusief eventuele bevestigingsmiddelen);*
- *het aansluiten en correct configureren van alle benodigde bekabeling en randapparatuur;*
- *het zodanig opleveren van de werkplek dat deze direct en zonder aanvullende handelingen door de eindgebruiker in gebruik kan worden genomen.*

Onder "vaste ICT-werkplekken" wordt verstaan: monitoren, beeldschermen en bijbehorende randapparatuur (zoals toetsenborden).

Inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over bovenstaande kerncompetenties door het overleggen van één (1) referentie per kerncompetentie. Indien meerdere kerncompetenties bij één (1) referent kunnen worden aangetoond, dan is dit toegestaan. De referentieopdrachten moeten, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, in de afgelopen drie jaar voorafgaande aan de datum van Inschrijving zijn verricht. Voorbeeld: als de referentieopdracht vier (4) jaren geleden is gestart, maar doorloopt binnen drie (3) jaren vanaf de datum van Inschrijving op onderhavige aanbesteding, is dit toegestaan. Ook een referentie van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht is toegestaan, mits aan de kerncompetentie wordt voldaan, oftewel: alleen de werkelijk behaalde resultaten van het lopende contract mogen als referentie worden opgegeven en er kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.

Indien er gebruik wordt gemaakt van referenties waarbij Inschrijver als Combinatie de referentieopdracht heeft uitgevoerd, moet duidelijk worden aangegeven welk deel door Inschrijver is uitgevoerd. Alleen het daadwerkelijk uitgevoerde deel van de referentieopdracht mag als zodanig worden gebruikt.

Een hoofdaannemer kan, naast de eigen referenties, alleen gebruik maken van referenties van onderaannemers die ook daadwerkelijk de opdracht gaan uitvoeren (beroep op bekwaamheid van een derde).

Door het ondertekenen van het UEA verklaart Inschrijver aan bovenstaande kerncompetentie(s) te voldoen. Tevens dient Inschrijver per kerncompetentie een ingevuld "format referentieopdracht" (bijlage 5) toe te voegen aan zijn Inschrijving.

Een tevredenheidsverklaring per ingediende referentie dient afgegeven te worden als bewijsstuk (na voorlopige gunning) conform paragraaf 4.4.8. De tevredenheidsverklaring geeft minimaal aan dat de opdracht naar tevredenheid is uitgevoerd op het gebied van tijd, budget en kwaliteit. Daarnaast behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om zonder tussenkomst van Inschrijver contact op te nemen met de (contactpersoon van de) Opdrachtgevers van de referentieopdrachten om een en ander te verifiëren.

Indien Inschrijver niet of onvoldoende kan bewijzen dat hij over de bovenstaande kerncompetenties beschikt en/of niet of onvoldoende kan bewijzen dat de kerncompetenties naar tevredenheid van de betreffende referent zijn uitgevoerd, wordt de Inschrijving uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

4.4.7 Geschiktheidseisen op het gebied van financiële en economische geschiktheidseisen: Verzekeringen

Om deze Opdracht uit te voeren dient Inschrijver te beschikken over voldoende financiële en economische draagkracht. Inschrijver dient te beschikken over een geldige bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal € 1.000.000,- per schadeveroorzakende gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen tot een maximum van € 2.500.000,- per jaar. Inschrijver verklaart door ondertekening van het UEA dat voor tenminste het voornoemd bedrag de (af te sluiten) verzekering wordt gehandhaafd gedurende de contractperiode en de periode waarin Inschrijver garantie dient te verlenen op grond van deze overeenkomst. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om dit gedurende de looptijd van de overeenkomst te controleren. Een afschrift van de verzekeringspolis dient afgegeven te worden als bewijsstuk (na voorlopige gunning) conform paragraaf 4.4.8.

Indien een beroep wordt gedaan op de economische en financiële draagkracht van een derde, dan is deze derde eveneens hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de Overeenkomst.

4.4.8 Bewijsmiddelen

Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Inschrijver binnen het in dat verzoek genoemde termijn de onderstaande aanvullende bewijsstukken met betrekking tot deze aanbesteding:

- Uittreksel uit het handelsregister (niet ouder dan zes (6) maanden gerekend vanaf Inschrijfdatum);
 - Verklaring van de Belastingdienst (niet ouder dan zes (6) maanden gerekend vanaf Inschrijfdatum);
 - Gedragsverklaring Aanbesteden GVA (niet ouder dan 2 jaar gerekend vanaf Inschrijfdatum)
- Let op: het aanvragen van de GVA neemt aanzienlijk wat tijd in beslag, dus doe dit tijdig!;**
- Verklaring geen Russische betrokkenheid;
 - Afschrift ISO27001 certificaat afgegeven door een certificatie instelling, die daartoe is erkend door een nationale accreditatieinstelling (in Nederland: de Raad van Accreditatie) conform paragraaf 4.4.5;
 - Bewijsstukken waaruit blijkt dat een in te zetten onderaannemer aantoonbaar beschikt over een informatiebeveiligingsniveau dat minimaal gelijkwaardig is aan ISO 27001 en indien een onderaannemer beschikt over een ISO 27001-certificaat, de scope van dit certificaat aantoonbaar betrekking heeft op de activiteiten die deze onderaannemer uitvoert in het kader van de onderhavige opdracht, conform paragraaf 4.4.5;
 - Tevredenheidsverklaring referenties conform paragraaf 4.4.6;
 - Indien m.b.t. de technische geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan op een derde: een bewijsmiddel waarmee Inschrijver aantoont dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering noodzakelijke middelen en materialen van deze natuurlijke of rechtspersoon en een bewijsstuk waaruit blijkt dat die derde daadwerkelijk en onherroepelijk wordt ingezet bij de uitvoering van de opdracht;
 - Afschrift van verzekeringscertificaat onder de voorwaarde dat daaruit blijkt dat aan de in de aanbestedingsstukken gestelde minimeisen wordt voldaan (Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, indien het verzekeringscertificaat onvoldoende informatie bevat om dit vast te stellen, alsnog een afschrift van de verzekeringspolis op te vragen), dan wel een verzekeringspolis conform paragraaf 4.4.7.

Indien de Inschrijver niet binnen de genoemde termijn de opgevraagde bewijsmiddelen overlegt of indien zou blijken dat het UEA van de Inschrijver onjuist zou zijn, legt Opdrachtgever de Inschrijving van de desbetreffende Inschrijver onmiddellijk ter zijde en wordt deze Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Indien na het voorlopige gunningsbesluit zou blijken dat de Inschrijver een inhoudelijk onjuiste verklaring en/of onjuiste of misleidende bewijsmiddelen zou hebben afgegeven, geldt dat Opdrachtgever alsdan het voorlopige gunningsbesluit voor de betreffende Inschrijver intrekt en de Inschrijving van de desbetreffende

Inschrijver alsnog terzijde legt en daarmee uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.5 Beoordeling van de Inschrijving

4.5.1 Toetsing geldigheid

De Inschrijving wordt door Opdrachtgever als eerste getoetst op de procedurele voorwaarden en op compleetheid. Indien niet wordt voldaan aan één van onderstaande procedurele voorwaarden van Inschrijving en/of indien de Inschrijving niet compleet is en/of niet naar waarheid is ingevuld, leidt dit tot directe uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De Inschrijving dient aan alle onderstaande procedurele voorwaarden te voldoen:

- De Inschrijving moet rechtsgeldig ondertekend zijn (middels natte handtekening, digitale handtekening of officiële elektronische handtekening);
- De Inschrijving moet naar waarheid en tijdig zijn ingediend;
- De Inschrijving dient op de gehele opdracht betrekking te hebben;
- De Inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn geschreven;
- De Inschrijving moet een gestanddoeningstermijn hebben van tenminste 120 dagen na aanbestedingsdatum;
- De Inschrijving dient digitaal middels (de kluis van) TenderNed te worden geüpload en ingediend;
- De Inschrijving dient onvoorwaardelijk te zijn.

De Inschrijving dient alle in bijlage 1 genoemde onderdelen te bevatten (compleetheid).

Afstemming tussen Inschrijvers (waaronder ook verbonden rechtspersonen uit één concern) is niet toegestaan en leidt tot ongeldigverklaring van beide Inschrijvingen. Door middel van het indienen van een Inschrijving verklaart de Inschrijver dat zijn Inschrijving niet is beïnvloed door een onrechtmatige (mededingings)afpraak gemaakt met concurrenten.

Bij de publicatie van de Nota van Inlichtingen worden het Inschrijfbiljet en het format referentieopdracht in een bewerkbaar/invulbaar format ter beschikking gesteld.

Vervolgens worden de Inschrijvingen getoetst op basis van de inhoudelijke (minimum)eisen gesteld in de aanbestedingsdocumenten. Op het moment van Inschrijving kan de Inschrijver volstaan met het indienen van het UEA. Door middel van deze verklaring verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan alle gestelde inhoudelijke (minimum)eisen zoals deze zijn gesteld in de aanbestedingsdocumenten en de daarbij horende bijlagen. Opdrachtgever kan hierover verduidelijkingsvragen stellen. Het op enigerlei doen laten blijken dat niet kan worden voldaan aan de eisen, kan worden gezien als een voorwaardelijke Inschrijving. Voorwaardelijke Inschrijvingen worden ongeldig verklaard en uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Indien een Inschrijver niet voldoet aan de (minimum)eisen, leidt dit tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.

Vervolgens worden de Inschrijvingen getoetst aan de hand van de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden en van toepassing zijnde geschiktheidseisen. Op het moment van Inschrijving kan de Inschrijver volstaan met het indienen van het UEA en het format referentieopdracht (bijlage 5) per kerncompetentie. Door middel van deze verklaring verklaart Inschrijver dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de geschiktheidseisen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om eventueel bij de Inschrijving gevoegde (bewijs)documenten reeds te controleren op juistheid. Inschrijvers waarop één (1) of meerdere uitsluitingsgronden van toepassing zijn en/of die niet kunnen voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen, worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Hierna worden de (geldige) Inschrijvingen beoordeeld op basis van het gunningscriterium Economisch Meest Voordelige Inschrijving, waarbinnen is gekozen voor de variant 'beste prijs-kwaliteit verhouding'. Hierbij zal de (geldige) Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding de opdracht (voorlopig) gegund krijgen.

4.5.2 Gunningscriterium/gunningscriteria

De volgende gunningscriteria worden gehanteerd:

1. Inschrijfprijs;
2. Kwaliteit.

Het gunningscriterium kwaliteit is onderverdeeld in onderstaande onderdelen:

Gunningscriterium	Maximale kwaliteitswaarde (fictieve korting)
A. Voorraadbeheer	€ 773.540
B. Leveringsproces en leverbetrouwbaarheid	€ 773.540
C. Pre-provisioningsproces	€ 515.693
D. Reparatieproces	€ 257.847
E. Inruilvergoeding ICT-hardware	€ 257.847
Totaal	€ 2.578.467

Voor het bepalen van de beste prijs-kwaliteit verhouding wordt gebruik gemaakt van gunnen op waarde. Dit houdt in dat de Inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding heeft gedaan.

Werkelijke inschrijfprijs – behaalde fictieve korting = fictieve inschrijfprijs

Indien bij de eindbeoordeling twee of meer Inschrijvingen een gelijke en laagste fictieve inschrijfprijs hebben, dan is de Inschrijving met de hoogste totale kwaliteitswaarde de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding. Wijken de beide Inschrijvingen qua waardering op geen enkel onderdeel van elkaar af, dan wordt er geloot tussen deze Inschrijvingen. Deze loting zal uitgevoerd worden door een nader aan te wijzen onafhankelijke notaris. Indien gewenst, mogen Inschrijvers hierbij aanwezig zijn.

De uitwerking en de maximale waardering per subgunningscriterium is weergegeven in navolgende paragrafen.

4.5.3 Inschrijfprijs

Het gunningscriterium Inschrijfprijs wordt beoordeeld aan de hand van het door Inschrijver ingediende Inschrijfbiljet zoals bijgevoegd in bijlage 4.

Op het eerste tabblad vindt u een overzicht van de totale inschrijfprijs. Op het inschrijfbiljet dienen enkel de gele velden te worden ingevuld. Het is niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in formules. De totale inschrijfprijs van de winnende Inschrijver wordt bekend gemaakt aan de afgewezen Inschrijvers bij het verstrekken van de voorlopige gunningsbeslissing. De overige (onderliggende) prijzen en kortingspercentages worden niet bekend gemaakt.

Op het tweede tabblad dient per product(categorie) een kortingspercentage te worden ingevuld. Een negatief kortingspercentage is niet toegestaan. Een kortingspercentage van 0,00% is wel toegestaan. Het kortingspercentage dient te worden afgerond op maximaal 2 cijfers achter de komma. De opgegeven kortingspercentages dienen all-in percentages te zijn, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de percentages dienen te zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, reis- en

verblijfkosten, logistieke (verzend)kosten, voorraadbeheer, pre-provisioning, kosten voor verlengde garantie, overheadkosten, onderdelen, arbeid, (de)montage, verpakking, administratiekosten, etc. Er kunnen door Inschrijver geen aanvullende kosten in rekening gebracht worden anders dan de in de Overeenkomst overeengekomen tarieven en vergoedingen, in welke vorm dan ook.

Vervolgens worden deze kortingspercentages toegepast op een aantal door Opdrachtgever gespecificeerde producten zodat per vermeld product een totale verkoopprijs ontstaat. De totale verkoopprijs van alle producten wordt bij elkaar opgeteld om te komen tot één totale inschrijfprijs die wordt gehanteerd voor het beoordelingscriterium 'Inschrijfprijs'.

Opdrachtgever heeft getracht op het Inschrijfbiljet een reële inschatting te geven van de af te nemen producten en het aantal af te nemen producten en bijbehorende dienstverlening. Echter, dit betreft een indicatie en dient ter beoordeling van de inschrijvingen. Inschrijver kan aan deze producten/merken/types en aantallen op geen enkele wijze rechten ontleen ten aanzien van de in de Inschrijving aangeboden kortingen en voorwaarden. Opdrachtgever heeft geen verplichting tot het afnemen van specifieke producten en bepaalde aantallen en volumes.

Let op! De kortingspercentages dienen marktconform en reëel (dat betekent kostendekkend per-postin totaal) te zijn. Niet-marktconforme en/of irreële en/of manipulatieve aanbiedingen worden door Opdrachtgever uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Het staat Opdrachtgever vrij om de marktconformiteit en/of realistische waarde van de door Inschrijver opgegeven kortingspercentages te (laten) toetsen en Inschrijvers een nadere motivering te vragen. De beoordeling vindt plaats aan de hand van de concrete omstandigheden van het geval.

Opdrachtgever beoogt nadrukkelijk niet dat de kortingspercentages een één-op-één afspiegeling vormen van de marge op individuele producten. De aangeboden kortingspercentages dienen de totale commerciële aanbieding van Inschrijver weer te geven, inclusief de dienstverlening die onderdeel uitmaakt van de opdracht.

Bij vaste werkplekvervangingen op locatie van Opdrachtgever mag Opdrachtnemer de kosten voor montage- en uitrol afzonderlijk offrenen.

4.5.4 Kwaliteitscriteria algemeen

Inschrijver wordt gevraagd om alle kwalitatieve subgunningscriteria (A t/m E) te beschrijven en in te dienen bij Inschrijving. Inschrijver dient haar beschrijving van de kwalitatieve subgunningscriteria A t/m D zoveel mogelijk helder te formuleren zodat een duidelijk beeld ontstaat over de kwaliteitsaspecten van haar aanbieding. Beoordeling vindt uitsluitend plaats op basis van de door Inschrijver bij de Inschrijving ingediende beschrijvingen. De door de Inschrijver ingediende documenten zijn bindend voor de betreffende Inschrijver en worden in geval van gunning als bijlage opgenomen bij de Overeenkomst.

De beschrijving van kwaliteitscriteria A t/m D dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:

- ~~volledig kort~~, en bondig en concreet**;
- anoniem*
- in de Nederlandse taal;
- alle kwalitatieve subgunningscriteria worden in aparte hoofdstukken/koppen of documenten behandeld, zodat voor Opdrachtgever in één oogopslag zichtbaar en duidelijk is welke informatie tot welk kwaliteitscriteria behoort;
- maximaal 2 pagina's A4 per kwalitatief subgunningscriterium, inclusief eventuele bijlagen**.

Indien Inschrijver zich niet houdt aan bovenvermelde vormvereisten, leidt dit niet tot directe uitsluiting, maar heeft Opdrachtgever het recht om geen fictieve korting te geven voor het betreffende kwalitatieve subgunningscriterium.

*Indien niet wordt voldaan aan het vereiste van anonimiteit heeft de inkoopadviseur het recht de gegevens (zoals logo's/namen) waaruit de identiteit van de Inschrijver blijkt, zwart te maken, zodat het beoordelingsteam de door Inschrijver ingediende kwaliteitscriteria anoniem en objectief kan beoordelen.

~~**In verband met het gelijkheidsbeginsel wordt het maximale aantal pagina's strikt gehandhaafd. Een voorpagina en/of inhoudsopgave mag worden toegevoegd. Hierbij geldt het volgende: alle pagina's die meer bevatten dan titelgegevens of een overzicht van hoofdstukken worden beschouwd als inhoudelijke beschrijving en tellen mee voor het maximum aantal pagina's A4. Indien de beantwoording het maximum aantal pagina's overschrijdt, wordt slechts de informatie op het gevraagde aantal pagina's beoordeeld, gerekend vanaf de eerste pagina met inhoudelijke beschrijving. Als één pagina zowel een titel of inhoudsopgave bevat als een inhoudelijke beschrijving, wordt deze hele pagina beschouwd als inhoudelijke beschrijving en telt deze pagina derhalve mee voor het maximum aantal pagina's. Eventuele bijlagen dienen in het maximum aantal pagina's van 2 A4 per kwalitatief subgunningscriterium te zijn inbegrepen. Het teveel aan informatie wordt buiten de beoordeling gelaten en wordt beschouwd als geen onderdeel van inschrijving. Ook mogelijke tabellen, figuren en foto's worden als pagina's geteld. Indien in de beantwoording wordt verwezen naar andere documenten of webpagina's, al dan niet ingediend bij de inschrijving, zullen die andere documenten of inhoud van webpagina's niet bij de beoordeling worden betrokken. De beoordeling vindt uitsluitend plaats op basis van de informatie die door Inschrijver is opgenomen in de beantwoording van het betreffende gunningscriterium. Verwijzingen naar (inhoud van) andere documenten, websites of webpagina's worden niet inhoudelijk beoordeeld en leiden niet tot aanvullende punten. Indien relevante informatie uitsluitend is opgenomen in een document, website of webpagina waarnaar wordt verwezen, blijft deze informatie buiten beschouwing bij de beoordeling.~~

Noot met betrekking tot kwaliteitscriterium A (Voorraadbeheer) en kwaliteitscriterium B (Leveringsproces en leverbetrouwbaarheid): om zowel de structurele leveringszekerheid als de daadwerkelijke uitvoeringsprestatie gedurende de looptijd van de raamovereenkomst te borgen, worden de criteria 'Voorraadbeheer' en 'Doorlooptijd en leverbetrouwbaarheid' afzonderlijk beoordeeld. Hoewel voorraadbeheer van invloed kan zijn op doorlooptijd en leverbetrouwbaarheid, hebben deze gunningscriteria een verschillend beoordelingsdoel.

Het criterium 'Voorraadbeheer' ziet op de inrichting, beheersing en robuustheid van de voorraadketen van inschrijver (wijze waarop Inschrijver de beschikbaarheid van ICT-hardware vooraf organiseert en borgt). Eventuele scenario's, alternatieven en fallbackmaatregelen dienen in dit criterium te worden beschreven vanuit het perspectief van voorraadbeheer en beschikbaarheidsborging.

Het criterium 'Doorlooptijd en leverbetrouwbaarheid' ziet op de operationele uitvoering nadat een bestelling is geplaatst. Hierbij staan het orderproces, de logistieke afhandeling, configuratie, planning, communicatie, leverbetrouwbaarheid en de operationele werkwijze bij verstoringen centraal. Eventuele alternatieve scenario's dienen binnen dit criterium te worden beschreven vanuit het perspectief van het continueren van het leveringsproces en het beperken van de impact van concrete verstoringen op leveringen.

Opdrachtgever zal de inschrijvingen beoordelen overeenkomstig het doel en de reikwijdte van het betreffende kwaliteitscriterium. Hetzelfde aspect zal daarbij niet dubbel worden gewaardeerd. Indien bepaalde onderwerpen in beide criteria worden genoemd, worden deze uitsluitend beoordeeld voor zover zij relevant zijn voor het specifieke beoordelingsdoel van het betreffende criterium.

4.5.5 Kwaliteitscriterium A – Voorraadbeheer

Voorraadbeheer

Gunningscriterium/ Beschrijving

Opdrachtgever zoekt een Opdrachtnemer die de continuïteit van levering borgt door een professioneel, beheerst, flexibel en transparant voorraadbeheer, passend bij een publieke crisisorganisatie met fluctuerende en soms plotseling toenemende behoefte aan ICT-hardware. In de onderhavige aanbestedingsdocumenten is reeds een minimale strategische voorraadverplichting opgenomen.

Inschrijver dient bij Inschrijving een beschrijving in te dienen van zijn aanpak ten aanzien van voorraadbeheer voor de in deze aanbesteding gevraagde mobiele ICT-hardware (zijnde laptops, tablets, smartphones ~~en bijbehorende accessoires~~) die ten minste voldoet aan de onderhavige aanbestedingsdocumenten.

De beschrijving dient concreet, controleerbaar en uitvoerbaar te zijn binnen de raamovereenkomst.

Benodigde informatie in de Inschrijving

In de beschrijving dienen minimaal onderstaande aspecten aan de orde te komen:

1. Voorraadstrategie

- Op welke wijze is uw voorraadmodel ingericht (bijv. eigen voorraad, decentrale hubs, enkel strategische voorraad (structurele borging van beschikbaarheid) of ook veiligheidsvoorraad (buffer voor onzekerheden in vraag en supply chain), rotatievoorraad (voor reguliere uitlevering))?
- Op welke wijze borgt u dat gangbare configuraties en veelgebruikte modellen structureel beschikbaar zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst?

2. Vraagvoorspelling en flexibiliteit

- De wijze waarop prognoses van Opdrachtgever worden vertaald naar voorraad- en inkoopbeslissingen.
- Hoe u anticipeert op fluctuerende vraag, zoals instroom van nieuwe medewerkers, piekbelasting of opschaling bij bijzondere omstandigheden (bijv. crisis- of projectmatige inzet).
- De flexibiliteit bij wijzigingen in assortiment of opvolgmodellen.

3. Continuïteit en risicobeheersing

- Welke maatregelen u treft om leveringsproblemen (zoals vertragingen, tekorten, End-of-Life, DOA-situaties of verstoring in de supply chain) te voorkomen dan wel te mitigeren.
- De aanwezigheid van scenario's, alternatieven en fallbackmaatregelen.

4. Transparantie en sturing

- Op welke wijze biedt u inzicht in voorraadstatus, forecast-accuracy, backorders, knelpunten, verwachte tekorten en mitigerende acties gedurende de looptijd van de raamovereenkomst?
- De mate waarin Opdrachtgever tijdig en proactief wordt geïnformeerd.

Maatstaf

- Mate waarin het voorraadbeheer beheerst en flexibel is ingericht;
- Aannemelijkheid en uitvoerbaarheid van de beschreven maatregelen;
- Beheersing van risico's die invloed hebben op leveringscontinuïteit;
- Niveau van transparantie en mogelijkheid tot sturing door Opdrachtgever.

Beoordelingssystematiek

Het enkel herhalen van minimumeisen uit onderhavige aanbestedingsdocumenten leidt niet tot een hogere score.

Score	Oordeel	Fictieve korting
KO	Voldoet niet aan minimale eisen zoals genoemd in de aanbestedingsdocumenten	KO
0	Niet ingediend of de gegeven informatie sluit slecht of niet aan bij het doel en de eisen zoals vermeld in deze aanbesteding waardoor er geen toegevoegde waarde is. De informatie geeft geen of een slecht beeld van het 'Gunningscriterium/ beschrijving' en de gevraagde aspecten.	€ 0,00
30	De gegeven informatie sluit matig aan bij het doel en de eisen zoals vermeld in deze aanbesteding. De gevraagde aspecten worden slechts ten dele of beperkt inhoudelijk relevant beantwoord. De informatie geeft een matig beeld van het 'Gunningscriterium/ beschrijving' en de gevraagde aspecten en/of is grotendeels algemeen of oppervlakkig waardoor er weinig toegevoegde waarde is. Het beoordelingsteam heeft onvoldoende vertrouwen in de uitvoering van het 'Gunningscriterium/ beschrijving'. Een substantieel deel van de onderdelen wordt als minder goed beoordeeld.	€ 232.062
60	De gegeven informatie sluit redelijk aan bij het doel en de eisen zoals vermeld in deze aanbesteding. Alle gevraagde aspecten zijn uitgewerkt en beantwoord. De informatie geeft een redelijk beeld van het 'Gunningscriterium/ beschrijving', maar is op enkele onderdelen niet volledig toegespitst op Opdrachtgever (algemeen). De beschrijving levert een bijdrage aan het Gunningscriterium/ beschrijving' en de genoemde aspecten waardoor er enige toegevoegde waarde is. Dat geeft het beoordelingsteam enigszins vertrouwen in de uitvoering van het 'Gunningscriterium/ beschrijving'.	€ 464.124
80	De gegeven informatie sluit goed aan bij het doel en de eisen zoals vermeld in deze aanbesteding. Alle gevraagde aspecten zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk goed beantwoord. De informatie geeft een goed, toepasselijk en realistisch beeld van het 'Gunningscriterium/ beschrijving' en is toegespitst op Opdrachtgever. De beschrijving levert een positieve bijdrage aan het Gunningscriterium/ beschrijving' en de genoemde aspecten waardoor er veel toegevoegde waarde is. Dat geeft het beoordelingsteam een goed vertrouwen in de uitvoering van het 'Gunningscriterium/ beschrijving'. Het commentaar beperkt zich echter niet tot alleen details.	€ 618.832
100	De gegeven informatie sluit volledig aan bij het doel en de eisen zoals vermeld in deze aanbesteding. Alle gevraagde aspecten zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk uitstekend beantwoord. De informatie geeft een uitstekend, toepasselijk en realistisch beeld van het 'Gunningscriterium/ beschrijving' en is toegespitst op Opdrachtgever. De beschrijving levert een zeer positieve bijdrage aan het Gunningscriterium/ beschrijving' en de genoemde aspecten waardoor er aanzienlijke toegevoegde waarde is. Dat geeft het beoordelingsteam zeer veel vertrouwen in de uitvoering van het 'Gunningscriterium/ beschrijving'. Het commentaar beperkt zich slechts tot details.	€ 773.540

4.5.6 Kwaliteitscriterium B – Leveringsproces en leverbetrouwbaarheid

Leveringsproces en leverbetrouwbaarheid inclusief configuratie	
Gunningscriterium / Beschrijving	
Opdrachtgever zoekt een Opdrachtnemer die bestellingen niet alleen tijdig uitlevert, maar het gehele traject van order tot levering zodanig inricht dat deze aantoonbaar betrouwbaar, schaalbaar en voorspelbaar functioneert. In de onderhavige aanbestedingsdocumenten zijn reeds een aantal eisen hiervoor opgenomen. Inschrijver dient bij Inschrijving een beschrijving in te dienen hoe hij de doorlooptijd en leverbetrouwbaarheid organiseert voor de levering van mobiele ICT-hardware (zijnde laptops, tablets, smartphones <u>eén</u> bijbehorende accessoires). Deze beschrijving dient ten minste te voldoen aan de onderhavige aanbestedingsdocumenten. De beschrijving dient realistisch, onderbouwd en uitvoerbaar te zijn binnen de opdracht.	
Benodigde informatie in de inschrijving	
In de beschrijving dienen minimaal onderstaande aspecten aan de orde te komen: 1. Een end-to-end procesbeschrijving van order tot levering; 2. Uw aanpak bij opschalingen of piekbelasting; 3. Uw werkwijze bij verstoringen in de supply chain, inclusief klantcommunicatie: • de wijze waarop u plant en herplant bij leveringsproblemen, allocaties, tekorten of transportverstoringen. • alternatieve scenario's: vooraf uitgewerkte en concreet toepasbare handelingsopties voor het geval de levering door verstoringen in de supply chain niet mogelijk is. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan alternatieve leveranciers of allocaties, inzet van aanvullende voorraad of andere logistieke oplossingen. De alternatieve scenario's mogen geen afbreuk doen aan de overeengekomen kwaliteit, dienen volledig compatibel zijn met de ICT-omgeving van Opdrachtgever en mogen geen negatieve impact hebben op beheerbaarheid en standaardisatie. • communicatie richting Opdrachtgever.	
Maatstaf	
• Mate waarin Inschrijver een efficiënt, betrouwbaar, voorspelbaar en schaalbaar leveringsproces aanbiedt • Realisme en onderbouwing; • Mate waarin leverbetrouwbaarheid structureel is geborgd; • Flexibiliteit bij piekbelasting en opschaling; • Beheersing van risico's rondom beschikbaarheid en planning.	
Beoordelingssystematiek	

Het enkel herhalen van minimumeisen uit onderhavige aanbestedingsdocumenten leidt niet tot een hogere score.

Score	Oordeel	Fictieve korting
KO	Voldoet niet aan minimale eisen zoals genoemd in de aanbestedingsdocumenten	KO
0	Niet ingediend of de gegeven informatie sluit slecht of niet aan bij het doel en de eisen zoals vermeld in deze aanbesteding waardoor er geen toegevoegde waarde is. De informatie geeft geen of een slecht beeld van het 'Gunningscriterium/ beschrijving' en de gevraagde aspecten.	€ 0,00
30	De gegeven informatie sluit matig aan bij het doel en de eisen zoals vermeld in deze aanbesteding. De gevraagde aspecten worden slechts ten dele of beperkt inhoudelijk relevant beantwoord. De informatie geeft een matig beeld van het 'Gunningscriterium/ beschrijving' en de gevraagde aspecten en/of is grotendeels algemeen of oppervlakkig waardoor er weinig toegevoegde waarde is. Het beoordelingsteam heeft onvoldoende vertrouwen in de uitvoering van het 'Gunningscriterium/ beschrijving'. Een substantieel deel van de onderdelen wordt als minder goed beoordeeld.	€ 232.062
60	De gegeven informatie sluit redelijk aan bij het doel en de eisen zoals vermeld in deze aanbesteding. Alle gevraagde aspecten zijn uitgewerkt en beantwoord. De informatie geeft een redelijk beeld van het 'Gunningscriterium/ beschrijving', maar is op enkele onderdelen niet volledig toegespitst op Opdrachtgever (algemeen). De beschrijving levert een bijdrage aan het Gunningscriterium/ beschrijving' en de genoemde aspecten waardoor er enige toegevoegde waarde is. Dat geeft het beoordelingsteam enigszins vertrouwen in de uitvoering van het 'Gunningscriterium/ beschrijving'.	€ 464.124
80	De gegeven informatie sluit goed aan bij het doel en de eisen zoals vermeld in deze aanbesteding. Alle gevraagde aspecten zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk goed beantwoord. De informatie geeft een goed, toepasselijk en realistisch beeld van het 'Gunningscriterium/ beschrijving' en is toegespitst op Opdrachtgever. De beschrijving levert een positieve bijdrage aan het Gunningscriterium/ beschrijving' en de genoemde aspecten waardoor er veel toegevoegde waarde is. Dat geeft het beoordelingsteam een goed vertrouwen in de uitvoering van het 'Gunningscriterium/ beschrijving'. Het commentaar beperkt zich echter niet tot alleen details.	€ 618.832
100	De gegeven informatie sluit volledig aan bij het doel en de eisen zoals vermeld in deze aanbesteding. Alle gevraagde aspecten zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk uitstekend beantwoord. De informatie geeft een uitstekend, toepasselijk en realistisch beeld van het 'Gunningscriterium/ beschrijving' en is toegespitst op Opdrachtgever. De beschrijving levert een zeer positieve bijdrage aan het Gunningscriterium/ beschrijving' en de genoemde aspecten waardoor er aanzienlijke toegevoegde waarde is. Dat geeft het beoordelingsteam zeer veel vertrouwen in de uitvoering van het 'Gunningscriterium/ beschrijving'. Het commentaar beperkt zich slechts tot details.	€ 773.540

4.5.7 Kwaliteitscriterium C – Pre-provisioningsproces

Pre-provisioningproces	
Gunningscriterium / Beschrijving	
Opdrachtgever zoekt een Opdrachtnemer die het pre-provisioningproces veilig, foutarm en aantoonbaar beheerst en controleerbaar uitvoert, zodat devices bij aflevering direct inzetbaar zijn en configuratie- en registratiefouten worden voorkomen. In de onderhavige aanbestedingsdocumenten zijn reeds een aantal eisen hiervoor opgenomen. Inschrijver dient bij Inschrijving een beschrijving in te dienen op welke wijze hij het pre-provisioningproces voor mobiele ICT-hardware <u>waarvoor registratie en configuratie in Microsoft Autopilot, Samsung Knox, Apple Business Manager en/of Intune vereist is</u> (zijnde laptops, tablets, smartphones en bijbehorende accessoires) vóór levering organiseert en beheerst. Deze beschrijving dient ten minste te voldoen aan de onderhavige aanbestedingsdocumenten. De beschrijving dient concreet, controleerbaar en toepasbaar te zijn binnen de opdracht.	
Benodigde informatie in de Inschrijving	
In de beschrijving dienen minimaal onderstaande aspecten aan de orde te komen: 1. Het volledige pre-provisioningproces in stappen voor de verschillende mobiele ICT-hardware (zie ook eis 36 van het Programma van Eisen); 2. De wijze waarop registraties (zoals hardware-hashes, serienummers en IMEI's) juist, volledig en veilig worden verwerkt richting de Microsoft-tenant van Opdrachtgever*, waaronder in ieder geval: • De wijze waarop kritieke device-identifiers worden vastgelegd, gecontroleerd, gekoppeld en uitgewisseld; • de aanwezigheid van (dubbele) controles, validaties en audittrail; • <u>rapportagemogelijkheden.</u> <i>* het gaat om de borging dat alle devicegegevens correct in de systemen van Opdrachtgever terechtkomen. Het gaat dan om administratieve en technische verwerking van gegevens als hardware-hashes, serienummers en IMEI's.</i> 3. <u>Controle en foutafhandelingsprocedure vóór levering, zodat apparaten first-time-right worden geleverd (detectie van fouten (bijv. welke controles er worden uitgevoerd), voorkomen van fouten (bijv. welke maatregelen er worden getroffen om fouten te voorkomen), herstel van fouten, validatie na herstel, vrijgave voor verzending).</u>** 3-. <u>** het gaat het om borging dat devices daadwerkelijk correct geconfigureerd en gebruiksklaar worden geleverd. Dit betreft dus het operationele kwaliteitsproces rondom het device zelf (zoals controle of Autopilot correct is gekoppeld, juiste image aanwezig is, accessoires compleet zijn, device succesvol een testprocedure heeft doorlopen, etc.).</u>	
Maatstaf	
• de mate waarin Inschrijver een stabiel, controleerbaar en aantoonbaar veilig pre-provisioningproces aanbiedt; • Mate van inzichtelijkheid en volledigheid van het beschreven proces; • Aannemelijkheid en professionaliteit van de procesinrichting; • Kwaliteit van de kwaliteitsborgingsmaatregelen; • Mate waarin risico's bij pre-provisioning vóór levering worden beheerst.	
Beoordelingssystematiek	

Het enkel herhalen van minimumeisen uit onderhavige aanbestedingsdocumenten leidt niet tot een hogere score.

Score	Oordeel	Fictieve korting
KO	Voldoet niet aan minimale eisen zoals genoemd in de aanbestedingsdocumenten	KO
0	Niet ingediend of de gegeven informatie sluit slecht of niet aan bij het doel en de eisen zoals vermeld in deze aanbesteding waardoor er geen toegevoegde waarde is. De informatie geeft geen of een slecht beeld van het 'Gunningscriterium/ beschrijving' en de gevraagde aspecten.	€ 0,00
30	De gegeven informatie sluit matig aan bij het doel en de eisen zoals vermeld in deze aanbesteding. De gevraagde aspecten worden slechts ten dele of beperkt inhoudelijk relevant beantwoord. De informatie geeft een matig beeld van het 'Gunningscriterium/ beschrijving' en de gevraagde aspecten en/of is grotendeels algemeen of oppervlakkig waardoor er weinig toegevoegde waarde is. Het beoordelingsteam heeft onvoldoende vertrouwen in de uitvoering van het 'Gunningscriterium/ beschrijving'. Een substantieel deel van de onderdelen wordt als minder goed beoordeeld.	€ 154.708
60	De gegeven informatie sluit redelijk aan bij het doel en de eisen zoals vermeld in deze aanbesteding. Alle gevraagde aspecten zijn uitgewerkt en beantwoord. De informatie geeft een redelijk beeld van het 'Gunningscriterium/ beschrijving', maar is op enkele onderdelen niet volledig toegespitst op Opdrachtgever (algemeen). De beschrijving levert een bijdrage aan het Gunningscriterium/ beschrijving' en de genoemde aspecten waardoor er enige toegevoegde waarde is. Dat geeft het beoordelingsteam enigszins vertrouwen in de uitvoering van het 'Gunningscriterium/ beschrijving'.	€ 309.416
80	De gegeven informatie sluit goed aan bij het doel en de eisen zoals vermeld in deze aanbesteding. Alle gevraagde aspecten zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk goed beantwoord. De informatie geeft een goed, toepasselijk en realistisch beeld van het 'Gunningscriterium/ beschrijving' en is toegespitst op Opdrachtgever. De beschrijving levert een positieve bijdrage aan het Gunningscriterium/ beschrijving' en de genoemde aspecten waardoor er veel toegevoegde waarde is. Dat geeft het beoordelingsteam een goed vertrouwen in de uitvoering van het 'Gunningscriterium/ beschrijving'. Het commentaar beperkt zich echter niet tot alleen details.	€ 412.554
100	De gegeven informatie sluit volledig aan bij het doel en de eisen zoals vermeld in deze aanbesteding. Alle gevraagde aspecten zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk uitstekend beantwoord. De informatie geeft een uitstekend, toepasselijk en realistisch beeld van het 'Gunningscriterium/ beschrijving' en is toegespitst op Opdrachtgever. De beschrijving levert een zeer positieve bijdrage aan het Gunningscriterium/ beschrijving' en de genoemde aspecten waardoor er aanzienlijke toegevoegde waarde is. Dat geeft het beoordelingsteam zeer veel vertrouwen in de uitvoering van het 'Gunningscriterium/ beschrijving'. Het commentaar beperkt zich slechts tot details.	€ 515.693

4.5.8 Kwaliteitscriterium D – Reparatieproces

Reparatieproces
Gunningscriterium / Beschrijving Opdrachtgever zoekt een Opdrachtnemer die reparaties en garantieafhandeling zodanig organiseert dat uitval van devices zo kort mogelijk duurt, de bedrijfscontinuïteit van Opdrachtgever wordt gewaarborgd en de afhandeling aantoonbaar beheerst, transparant en voorspelbaar plaatsvindt. In de onderhavige aanbestedingsdocumenten zijn reeds een aantal eisen hiervoor opgenomen. Inschrijver dient bij Inschrijving een beschrijving in te dienen op welke wijze hij het reparatieproces organiseert en beheerst. Deze beschrijving dient ten minste te voldoen aan de onderhavige aanbestedingsdocumenten. De beschrijving dient concreet, controleerbaar en toepasbaar te zijn binnen de opdracht.
Benodigde informatie in de Inschrijving In de beschrijving dienen minimaal onderstaande aspecten aan de orde te komen: 1. Procesbeschrijving van melding tot afsluiting, waaronder in ieder geval: • Wijze waarop meldingen worden ontvangen, geregistreerd, geprioriteerd en opgevolgd; • Rolverdeling tussen servicedesk van Inschrijver, accountmanagement, fabrikant, reparatiepartners en logistieke keten; • Inrichting van escalatie – en vervangingsprocessen. 2. Snelheid en continuïteit • Mate waarin u uitval beperkt door efficiënte triage, snelle omwisseling of inzet van vervangende apparatuur; • Mate waarin uw proces ook bij grotere aantallen meldingen (al dan niet van meerdere klanten) werkbaar en schaalbaar blijft. 3. Beheersing en voorspelbaarheid • De mate waarin doorlooptijden, statussen, oorzaken, herstelpercentages en uitzonderingen actief worden gemonitord en gestuurd; • De mate waarin het proces is ingericht op het voorkomen van stagnatie. 4. Transparantie en rapportage • Wijze waarop Opdrachtgever inzicht krijgt in openstaande meldingen, doorlooptijden, trends, DOA's, oorzaken en herstelacties (bijv. op verzoek, realtime, periodiek / via inlog, per mail in apart bestand, etc.); • <u>Voorbeeld van managementinformatie/rapportage*</u>. <u>* Indien bijvoorbeeld een online inzage in het systeem van Opdrachtnemer mogelijk is, dan kan Inschrijver bijvoorbeeld een printscreen van haar omgeving toevoegen waaruit de gevraagde informatie blijkt.</u>
Maatstaf

- De mate waarin Inschrijver een concreet en beheerst reparatieproces aanbiedt;
- De mate waarin structurele verbeteringen worden doorgevoerd;
- De mate van continuïteit van het proces;
- De mate waarin uitval van apparatuur wordt beperkt;
- De mate waarin de bedrijfscontinuïteit van Opdrachtgever wordt gewaarborgd;
- Efficiëntie en bruikbaarheid van managementinformatie/rapportage voor contractmanagement en sturing.

Beoordelingssystematiek

Het enkel herhalen van minimumeisen uit onderhavige aanbestedingsdocumenten leidt niet tot een hogere score.

Score	Oordeel	Fictieve korting
KO	Voldoet niet aan minimale eisen zoals genoemd in de aanbestedingsdocumenten	KO
0	Niet ingediend of de gegeven informatie sluit slecht of niet aan bij het doel en de eisen zoals vermeld in deze aanbesteding waardoor er geen toegevoegde waarde is. De informatie geeft geen of een slecht beeld van het 'Gunningscriterium/ beschrijving' en de gevraagde aspecten.	€ 0,00
30	De gegeven informatie sluit matig aan bij het doel en de eisen zoals vermeld in deze aanbesteding. De gevraagde aspecten worden slechts ten dele of beperkt inhoudelijk relevant beantwoord. De informatie geeft een matig beeld van het 'Gunningscriterium/ beschrijving' en de gevraagde aspecten en/of is grotendeels algemeen of oppervlakkig waardoor er weinig toegevoegde waarde is. Het beoordelingsteam heeft onvoldoende vertrouwen in de uitvoering van het 'Gunningscriterium/ beschrijving'. Een substantieel deel van de onderdelen wordt als minder goed beoordeeld.	€ 77.354
60	De gegeven informatie sluit redelijk aan bij het doel en de eisen zoals vermeld in deze aanbesteding. Alle gevraagde aspecten zijn uitgewerkt en beantwoord. De informatie geeft een redelijk beeld van het 'Gunningscriterium/ beschrijving', maar is op enkele onderdelen niet volledig toegespitst op Opdrachtgever (algemeen). De beschrijving levert een bijdrage aan het Gunningscriterium/ beschrijving' en de genoemde aspecten waardoor er enige toegevoegde waarde is. Dat geeft het beoordelingsteam enigszins vertrouwen in de uitvoering van het 'Gunningscriterium/ beschrijving'.	€ 154.708
80	De gegeven informatie sluit goed aan bij het doel en de eisen zoals vermeld in deze aanbesteding. Alle gevraagde aspecten zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk goed beantwoord. De informatie geeft een goed, toepasselijk en realistisch beeld van het 'Gunningscriterium/ beschrijving' en is toegespitst op Opdrachtgever. De beschrijving levert een positieve bijdrage aan het Gunningscriterium/ beschrijving' en de genoemde aspecten waardoor er veel toegevoegde waarde is. Dat geeft het beoordelingsteam een goed vertrouwen in de uitvoering van het 'Gunningscriterium/ beschrijving'. Het commentaar beperkt zich echter niet tot alleen details.	€ 206.278
100	De gegeven informatie sluit volledig aan bij het doel en de eisen zoals vermeld in deze aanbesteding. Alle gevraagde aspecten zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk uitstekend beantwoord. De informatie geeft een uitstekend, toepasselijk en realistisch beeld van het 'Gunningscriterium/ beschrijving' en is toegespitst op Opdrachtgever. De beschrijving levert een zeer positieve bijdrage aan het Gunningscriterium/ beschrijving' en de genoemde aspecten waardoor er aanzienlijke toegevoegde waarde is. Dat geeft het beoordelingsteam zeer veel vertrouwen in de uitvoering van het 'Gunningscriterium/ beschrijving'. Het commentaar beperkt zich slechts tot details.	€ 257.847

4.5.9 Kwaliteitscriterium E – Inruilvergoeding ICT-hardware

Opdrachtgever zoekt een Opdrachtnemer die:

- een inruilvergoeding biedt voor geschikte ICT-hardware; en
- die Opdrachtgever in dit proces ontzorgt (inclusief selectie welke ICT-hardware wel/niet voor inruilvergoeding in aanmerking komt, logistiek en afhandeling).

Opdrachtgever zal de in te ruilen ICT-hardware zoveel mogelijk in bulk aanleveren bij Opdrachtnemer. Dit geldt in ieder geval bij bulkvervangingen van haar devicepark (life cycle management), waarbij in één keer een grote hoeveelheid ICT-hardware wordt vervangen.

Inschrijver dient in bijlage 4, tabblad 3, aan te geven (door middel van aankruisen) welk percentage van de aanschafwaarde van het ICT-hardware device er aan Opdrachtgever wordt betaald bij de inname van ICT-hardware (inclusief de ICT-hardware die momenteel aanwezig is bij Opdrachtgever). Inschrijver dient uitsluitend één van de opgegeven percentages aan te kruisen. Indien er bij Inschrijving toch meerdere percentages zijn aangekruist, wenst Opdrachtgever een Inschrijver hierop niet uit te sluiten, maar geldt de score voor het laagst opgegeven percentage. Inschrijver mag hierbij uitgaan van A-klasse* ICT-hardware, waarbij telefoons 3 jaar oud zijn, laptops 4 jaar oud en overige ICT-hardware 4 tot 6 jaar oud is. Het opgegeven percentage is inclusief alle kosten (transport, verwerking, administratie, etc.). Het opgegeven percentage is tevens contractueel bindend. Opdrachtgever is gerechtigd deze gedurende de looptijd te toetsen. Indien de daadwerkelijke inruilvergoeding aantoonbaar afwijkt van de in de Inschrijving aangeboden waarden, wordt dit beschouwd als een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. De score voor dit criterium zal plaatsvinden op basis van de door inschrijver gegeven reactie en het hieronder beschreven waarderingsmodel. Het aangeboden inruilpercentage is uitsluitend van toepassing op ICT-hardware die door Opdrachtgever onder de nieuwe Overeenkomst wordt aangeschaft.
Voor bestaande ICT-hardware die reeds vóór de ingangsdatum van de Overeenkomst bij Opdrachtgever aanwezig is en wordt ingeruild, brengt Opdrachtnemer per geval een afzonderlijke aanbieding uit. De vergoeding voor deze bestaande ICT-hardware wordt vastgesteld op basis van de feitelijke staat van de apparatuur en de op dat moment geldende marktwaarde.

*A-klasse: normale gebruikerssporen, technisch 100% werkend, scherm heeft minimale gebruikerssporen.

Laptop:

Omschrijving	Indien ja (aankruisen)	Fictieve korting
25%		<u>€ 64.462</u> € 257.847
20%		<u>€ 55.254</u> € 221.012
15%		<u>€ 46.045</u> € 184.176
10%		<u>€ 36.836</u> € 147.341
7,5%		<u>€ 27.627</u> € 110.506
5%		<u>€ 18.418</u> € 73.671
2,5%		<u>€ 9.209</u> € 36.835
0%		<u>€ 0</u> € 0

Monitor:

Omschrijving	Indien ja (aankruisen)	Fictieve korting
<u>25%</u>		<u>€ 25.785</u>
<u>20%</u>		<u>€ 22.100</u>
<u>15%</u>		<u>€ 18.415</u>
<u>10%</u>		<u>€ 14.732</u>
<u>7,5%</u>		<u>€ 11.050</u>
<u>5%</u>		<u>€ 7.366</u>
<u>2,5%</u>		<u>€ 3.683</u>
<u>0%</u>		<u>0</u>

Tablet:

Omschrijving	Indien ja (aankruisen)	Fictieve korting
25%		€ 25.785
20%		€ 22.100
15%		€ 18.415
10%		€ 14.732
7,5%		€ 11.050
5%		€ 7.366
2,5%		€ 3.683
0%		0

Mobiele telefoon Samsung:

Omschrijving	Indien ja (aankruisen)	Fictieve korting
25%		€ 64.462
20%		€ 55.254
15%		€ 46.045
10%		€ 36.836
7,5%		€ 27.627
5%		€ 18.418
2,5%		€ 9.209
0%		€ 0

Mobiele telefoon Apple:

Omschrijving	Indien ja (aankruisen)	Fictieve korting
25%		€ 64.462
20%		€ 55.254
15%		€ 46.045
10%		€ 36.836
7,5%		€ 27.627
5%		€ 18.418
2,5%		€ 9.209
0%		€ 0

Mobiele telefoon overige merken:

Omschrijving	Indien ja (aankruisen)	Fictieve korting
25%		€ 12.891
20%		€ 11.050
15%		€ 9.200
10%		€ 7.370
7,5%		€ 5.526
5%		€ 3.684
2,5%		€ 1.842
0%		€ 0

Overige (wordt niet meegewogen in de beoordeling, maar bij Inschrijving opgegeven inruilvergoeding is wel leidend gedurende de uitvoering van de Overeenkomst):

Omschrijving	Indien ja (aankruisen)
25%	
20%	
15%	

<u>10%</u>	
<u>7,5%</u>	
<u>5%</u>	
<u>2,5%</u>	
<u>0%</u>	

4.5.10 Beoordeling

De beoordeling gebeurt door leden van het beoordelingsteam door middel van het consensusmodel. Dit betekent dat de teamleden van het beoordelingsteam de ingediende kwaliteitscriteria allereerst individueel beoordelen, waarna de individuele beoordelingen gezamenlijk besproken worden door het beoordelingsteam. Dit om zo tot een beoordeling van elk gunningscriterium in consensus te komen. Dit doet het beoordelingsteam voor elk van de Inschrijvingen. Per gunningscriterium wordt een beoordelingscijfer gegeven aan de hand van genoemde beoordelingsmatrixen.

Een beoordelingsteam bestaande uit vier (4) personen (teammanager ICT Services, coördinator servicehub, systeembeheerder en een werkplekbeheerder) hebben allen passende deskundigheid. Wanneer een van de teamleden van het beoordelingsteam onverhoopt uitvalt, zal deze vervangen worden door een ander teamlid met passende deskundigheid. De inkoopadviseur, welke onderhavige aanbestedingsprocedure begeleidt, is enkel procesleider en maakt geen onderdeel uit van het beoordelingsteam. De inschrijfprijzen worden voorafgaande aan de kwalitatieve beoordeling niet bekend gemaakt door de inkoopadviseur aan de leden van het beoordelingsteam.

4.6 Opdrachtverstrekking en rechtsbescherming

4.6.1 Gunningsbeslissing en bezwaartermijnen

Inschrijver wordt zo spoedig mogelijk, schriftelijk in kennis gesteld van de beslissing betreffende het voornemen van gunning van de opdracht. Aan dit gunningsvoornemen kunnen geen rechten worden ontleend. Dit betekent onder andere dat Opdrachtgever uit eigen beweging terug kan komen op het gunningsvoornemen zonder dat Inschrijver aan wie hij voornemens is te gunnen aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen indien Opdrachtgever zelf fouten in de aanbestedingsprocedure constateert of dat Opdrachtgever van mening is dat een bezwaar makende Inschrijver in het gelijk dient te worden gesteld zonder dat daarvoor de uitkomst van een kort geding nodig is.

De uitslag van de aanbesteding zal via TenderNed worden toegezonden aan alle partijen die een Inschrijving hebben ingediend. In deze uitslag zal de gunningsbeslissing worden gemotiveerd, waarbij de totale inschrijfsom van de winnende Inschrijving zal worden vermeld. Tevens zullen indieners van een ongeldige Inschrijving op de hoogte worden gebracht van hun uitsluiting.

Alle Inschrijvers zullen via TenderNed op de hoogte worden gebracht van de (voorlopige) gunningsbeslissing. Indien een Inschrijver zich niet kan vinden in de (voorlopige) gunningsbeslissing, dient hij binnen een periode van 20 kalenderdagen na de datum van mededeling van de (voorlopige) gunningsbeslissing op TenderNed hiertegen een kort geding aanhangig te maken bij de Arrondissementsrechtbank Zeeland – West-Brabant te Breda. Dat betekent dat de dagvaarding binnen voormelde termijn van 20 kalenderdagen moet zijn betekend aan het adres van Opdrachtgever. Na deze termijn van 20 kalenderdagen wordt de Inschrijver geacht geen bezwaren te hebben tegen de (voorlopige) gunningsbeslissing en zal Opdrachtgever over kunnen gaan tot definitieve gunning.

Voor het geval binnen voornoemde termijn van 20 kalenderdagen een kort geding aanhangig wordt gemaakt, wordt de uitkomst van het kort geding in eerste aanleg afgewacht. Indien Opdrachtgever oordeelt

dat het te bezwaarlijk is om de uitslag van een kortgedingprocedure af te wachten, wordt de Overeenkomst aangegaan onder de ontbindende voorwaarde dat uit het vonnis van de voorzieningenrechter blijkt dat de gunning onrechtmatig is of anders zou moeten luiden. In dat geval zullen enkel reeds verrichte werkzaamheden of met het oog op de opdracht gedane investeringen (naar rato van het niet uitgevoerde deel van de primaire termijn van de overeenkomst) vergoed worden, voor zover deze werkzaamheden en investeringen zijn geschied met schriftelijke instemming van Opdrachtgever. Verder is Opdrachtgever op geen enkele wijze schadeplichtig jegens de partij met wie de Overeenkomst onder ontbindende voorwaarde is gesloten.

De termijn van 20 kalenderdagen geldt tevens als een vervaltermijn. Een aanbieder die een kort geding aanhangig maakt later dan 20 kalenderdagen na mededeling van de (voorlopige gunningsbeslissing) is niet ontvankelijk in zijn vorderingen. Na voormelde vervaltermijn van 20 kalenderdagen hebben Inschrijvers hun rechten verwerkt om nog tegen de (voorlopige) gunningsbeslissing op te komen.

Deze vervaltermijn van 20 kalenderdagen ziet tevens toe op de beslissing van Opdrachtgever de aanbestedingsprocedure (al dan niet tijdelijk) te staken/beëindigen.

Deze vervaltermijn staat er bovendien aan in de weg dat een Inschrijver die binnen deze termijn niet zelf een kort geding aanhangig heeft gemaakt, zich in een door een andere Inschrijver aanhangig gemaakt kort geding voegt aan de zijde van die andere Inschrijver.

In het belang van een snelle en goede voortgang wordt iedere afgewezen Inschrijver dringend verzocht om Opdrachtgever tijdig op te hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het tijdig verzenden van de kopie dagvaarding.

Indien schriftelijk bezwaar wordt gemaakt tegen de gunningsbeslissing en/of een kort geding aanhangig wordt gemaakt heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst op een later tijdstip in werking te doen treden. Inschrijver dient hier bij het opstellen van zijn Inschrijving nadrukkelijk rekening mee te houden.

Opdrachtgever is nooit verplicht, zelfs ondanks het verstrijken van voormelde bezwaartermijn zonder dat er een kortgeding aanhangig is gemaakt, om tot definitieve gunning over te gaan. De voorlopige gunningsbeslissing is niet definitief.

Definitieve gunning komt pas tot stand door middel van het door beide partijen ondertekenen van de Opdrachtbrief en de ingangsdatum van de overeenkomst. .

Indien Opdrachtgever in de kortgedingprocedure in het ongelijk wordt gesteld (en dus niet mag overgaan tot definitieve gunning), of indien anderszins mocht blijken dat gunning aan de voorlopige 'winnaar' onrechtmatig is of niet mogelijk is, is Opdrachtgever bevoegd de opdracht (voorlopig) te gunnen aan de opvolgende Inschrijver in de rangorde (nr. 2, 3, 4, etc.). In dat geval is Opdrachtgever (dus) niet verplicht om de Inschrijvingen opnieuw te beoordelen of een nieuwe aanbestedingsprocedure te organiseren.

Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst met Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter, waaronder een kortgedinguitspraak, al dan niet onherroepelijk, volgt dat de overeenkomst gesloten met de Inschrijver (Opdrachtnemer) onrechtmatig (tot stand gekomen) is (bijvoorbeeld wegens strijd met aanbestedingswet- en regelgeving), of dat de Overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. De Inschrijver kan jegens Opdrachtgever hieraan geen aanspraken ontlenen op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referenties, gederfde winst of welke andere schade of kosten dan ook.

Na het verstrijken van de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen kunnen Inschrijvers de (voorlopige) gunningsbeslissing niet meer aantasten. Eventuele vorderingen tot schadevergoeding (door Inschrijvers die

al dan niet een kortgedingprocedure zijn gestart) dienen uiterlijk binnen 60 kalenderdagen na definitieve gunning in een bodemprocedure te worden ingesteld, tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die eerst na verloop van deze termijn is gebleken. In dit laatste geval gaat de termijn van 60 kalenderdagen in op de dag dat van de desbetreffende omstandigheid is gebleken. Het ongebruikt laten verstrijken van deze termijn wordt uitgelegd als het afzien van het recht om schadevergoeding te vorderen en zal (dus) leiden tot het verwerken van het recht om nog een schadevergoedingsactie in te kunnen stellen.

4.6.2 Opdracht

- De Opdrachtgever verleent de opdracht niet eerder dan twintig (20) dagen na de verzenddatum van de mededeling als bedoeld in paragraaf 4.6.1;
- Indien slechts één Inschrijving wordt ontvangen, dan wordt deze bezwaartermijn, als bedoeld in paragraaf 4.6.1, niet in acht genomen.

4.6.3 Klachtenprocedure

Op deze aanbestedingsprocedure is een klachtenregeling van toepassing. Klachten dienen te voldoen aan de klachtenregeling aanbesteden Het Service Centrum (HSC), welke u aantreft in bijlage 9 van dit aanbestedingsdocument. Klachten kunnen worden ingediend via aanbestedingsklachten@hetservicecentrum.nl.

5 Bijlagen

Bijlage 1 - Checklist compleetheid inschrijving

Bijlage 2 - UEA

Bijlage 3 - Inkoopvoorwaarden

Bijlage 4 - Inschrijfbiljet

Bijlage 5 - Format referentieopdracht

Bijlage 6 - Concept overeenkomst

Bijlage 7 - Concept wachtkamerovereenkomst

Bijlage 8 - Verklaring geen Russische betrokkenheid

Bijlage 9 - Klachtenregeling Aanbestedingen Het Service Centrum

Bijlage 10 – Concept Service Level Agreement