

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen verwerkt inschrijver in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen	
1.	<u>Gegevens</u> Alle aan opdrachtnemer verstrekte gegevens en overige informatie blijven eigendom van opdrachtgever. Verwerking en gebruik van de (persoons-) gegevens en overige informatie vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
2.	<u>Dienstverlening en kwaliteit</u> Opdrachtnemer garandeert dat hij de producten, dienstverlening en reparaties levert conform alle gestelde eisen en toezeggingen in de antwoorden op de open vragen.
3.	<u>Wet- en regelgeving</u> Opdrachtnemer houdt zich aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
4.	<u>Relevante ontwikkelingen</u> Opdrachtnemer treedt op als partner bij relevante ontwikkelingen op het gebied van verbetering van de dienstverlening, verduurzaming en kostenbesparing en contractmanagementproces.
5.	<u>Proactief informeren en adviseren</u> Opdrachtnemer informeert en adviseert opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst over ontwikkelingen die te maken hebben met door opdrachtnemer aangeboden ICT-Hardware, daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven en onderliggende technologieën.
6.	<u>Informatieplicht</u> Opdrachtnemer heeft een (proactieve) informatieplicht. Opdrachtnemer kondigt minimaal 10 weken op voorhand veranderingen in productlijnen aan, waarbij opdrachtnemer eventuele prijswijzigingen meeneemt. Opdrachtnemer biedt opdrachtgever de mogelijkheid voor het testen van demomodellen met minimaal dezelfde of betere specificaties. Verder informeert Opdrachtnemer ook proactief over het eventueel uitfasen van een (voorkeursmodel)device, wat dat voor Opdrachtgever betekent en welke vergelijkbare alternatieven er op de markt aanwezig zijn.
7.	<u>Personeel</u> Het door opdrachtnemer in te zetten personeel: • is voldoende opgeleid voor de door opdrachtgever verlangde dienstverlening. • heeft voldoende kennis van de Nederlandse taal voor een veilige en correcte uitvoering van de opdracht. • meldt zich bij de betreffende contactpersoon op het moment dat het gebouw betreden wordt en op het moment van vertrek.
8.	<u>MVI-criteria</u> De Hardware voldoet aan de milieucriteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen. Zie voor meer informatie Bijlage 9.

Afspraken en Procedures	
9.	<u>Overlegstructuur</u> Opdrachtnemer richt een overlegstructuur in op operationeel, tactisch en strategisch niveau en legt deze vast in de SLA. Operationeel overleg vindt op aanvraag van opdrachtgever plaats, indien relevant, met een maximum van één keer per kwartaal. Tactisch overleg vindt minimaal één keer per halfjaar plaats. Strategisch overleg vindt minimaal één keer per jaar plaats.
10.	<u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon met vaste back-up, die als centraal aanspreekpunt voor opdrachtgever fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt opdrachtgever.

11.	<u>Aanspreekpunt</u> Opdrachtnemer fungeert gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst als eerste en enige aanspreekpunt.
12.	<u>Agenda en verslaglegging overleggen</u> Voorafgaand aan een overleg stelt opdrachtnemer de agenda vast in samenspraak met opdrachtgever. Opdrachtnemer notuleert elk overleg en overlegt binnen vijf werkdagen na afloop een verslag, actielijst en besluitenlijst aan opdrachtgever.
13.	<u>Managementrapportage</u> Jaarlijks bespreken opdrachtgever en opdrachtnemer de managementrapportage. Opdrachtnemer stuurt de managementrapportage uiterlijk 5 werkdagen voor het overleg toe. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging (binnen 10 werkdagen) en de opvolging van de besproken actiepunten. De managementrapportage bevat tenminste de volgende informatie: • de gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op artikelen • het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte • afleverdata • storingen/defecten • tijdige leveringen • aantal dead on arrivals • aantal retourzendingen • klacht, inclusief aard, type en afhandeling en afhandeltijd daarvan • reparaties buiten de garantie (omschrijving reparatie, kosten, aanmelder) • KPI's (per kwartaal gemeten en uitgewerkt)

Service level afspraken

14.	<u>Servicepunt</u> Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt voor inlichtingen, het stellen van vragen en doen van meldingen (zoals problemen, storingen, klachten en verzoeken). Dit servicepunt is op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail, bereikbaar. Tevens beschikt opdrachtnemer over een online portal, waar opdrachtgever storingen/problemen kan melden.
15.	<u>Respons- en oplostijden</u> • Responstijd na melding: binnen 8 werkuren • Vragen (niet zijnde storingen/defecten): binnen 2 werkdagen een inhoudelijke reactie. • Klachten (niet zijnde storingen/defecten): binnen 2 werkdagen een inhoudelijke reactie inclusief een oplostermijn. • Storing/defect: binnen 2 werkdagen een inhoudelijke reactie inclusief een oplostermijn.

Kritische Prestatie Indicatoren

16.	<u>KPI's</u> Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening jaarlijks aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer. KPI's • Duurzaamheid. KPI wordt tussen opdrachtnemer en opdrachtgever overeengekomen. • De mate waarin wordt voldaan aan de eisen en toezeggingen in antwoorden op de open vragen van de inschrijving: ○ Norm 98% van het aantal leveringen/dienstverlening. ○ Norm 98% van het aantal reparaties. • Tevredenheid over de contactpersonen van opdrachtnemer voor opdrachtgever, norm: minimaal een 7 op een schaal van 1 tot 10 op basis van in ieder geval:
-----	--

	○ Communicatie ○ Reactiesnelheid ○ Klantvriendelijkheid ○ Bereidheid om mee te denken
17.	<u>Verantwoordelijkheid monitoren</u> De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past opdrachtnemer zijn aanpak aan.
18.	<u>Niet behalen KPI's</u> Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Als opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Wanneer het resultaat niet behaald wordt mag opdrachtgever maximaal 10% van het factuurbedrag inhouden op de eerstvolgende factuur met een minimum van € 500,- en een maximum van € 20.000,-. Indien opdrachtnemer nog steeds niet voldoet dan wordt opdrachtnemer in gebreke gesteld en kan de overeenkomst ontbonden worden. Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van opdrachtgever onverlet.

Bestellen en leveren

19.	<u>Bestellingen</u> Opdrachtnemer stelt een beveiligde webshop met tweefactor authenticatie beschikbaar met minimaal vijf inlogaccounts waarmee opdrachtgever bestellingen plaatst.
20.	<u>Acceptatie bestellingen</u> Opdrachtnemer accepteert alleen bestellingen die door geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever zijn gedaan. Geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever kunnen inloggen op de webapplicatie met een unieke naam en wachtwoord combinatie. Het inlogproces dient ertoe de medewerker te identificeren. De applicatie toont daarna alleen alle gegevens en functionaliteit waarvoor de medewerker is geautoriseerd. Binnen de webapplicatie is het mogelijk voor opdrachtnemer om autorisatieniveaus aan te brengen.
21.	<u>Webshop</u> Opdrachtnemer stelt een gepersonaliseerde webshop beschikbaar voor opdrachtgever voor het bestellen van ICT-Hardware. Bij het plaatsen van een bestelling moet opdrachtgever een bestelnummer kunnen opgeven. De webshop biedt (voldoet aan) de volgende functionaliteiten: • Kernassortiment met productinformatie waaruit bestellers kunnen kiezen en bestellen. • Indienen van offerteaanvragen bij opdrachtnemer. • Verschillende autorisatieniveaus (minimaal alleen lezen, bestellen, accorderen) • Inrichten van organisatielagen. • Meerdere bestellers/accounts mogelijk. • Voorraadstatus van producten is inzichtelijk. • Levertermijnen en de voortgang van de bestellingen zijn inzichtelijk. • Verwachte levertijd is inzichtelijk. • Aanmelden van retouren. • Bestelhistorie. • Zoekfunctie.
22.	<u>Bevestiging bestelling</u> Opdrachtnemer bevestigt elke geplaatste bestelling uiterlijk binnen één (1) werkdag via e-mail aan Opdrachtgever. De bevestiging bevat minimaal de volgende gegevens: • referentiegegevens van opdrachtgever • referentiegegevens van opdrachtnemer (ordernummer)

	• besteldatum • aantal, artikelnummer en omschrijving van artikelen • stukprijs per product • totaalprijs voor de bestelling inclusief btw • verwachte afleverdatum (indien afwijkend van standaard locatie)
23.	<u>Aanleveren gegevens</u> Na levering stelt Opdrachtnemer via de webshop een Excel-bestand beschikbaar dat door Opdrachtgever kan worden gedownload en dat per apparaat de volgende gegevens bevat: • serienummer • merk • type • prijs exclusief en inclusief btw • hardware hash
24.	<u>Levertermijn zonder minicompetitie</u> Voor bestellingen waar geen minicompetitie is gedaan, gelden de volgende levertermijnen na het plaatsen van een bestelling: • Standaard modellen/producten (niet zijnde build-to-order): binnen 10 werkdagen Afwijking hiervan kan alleen in overleg met en na schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever.
25.	<u>Levertermijn met minicompetitie</u> Voor opdrachten die via een minicompetitie worden uitgevraagd, wordt in de betreffende uitvraagdocumenten een maximale levertermijn vastgesteld. Deze maximale levertermijn is afhankelijk van de aard en omvang van de opdracht, waaronder het aantal te leveren devices, accessoires en eventuele aanvullende diensten of configuraties.
26.	<u>Leveringsafstemming</u> Aflevering vindt in overleg met opdrachtgever plaats.
27.	<u>Leveren</u> Opdrachtnemer levert bestellingen op werkdagen (maandag t/m vrijdag, niet tijdens feestdagen) tussen 08.00 en 16.00 uur op de locatie van opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat opdrachtgever tekent voor levering.
28.	<u>Afvoeren verpakkingsmateriaal</u> Opdrachtnemer voert bij uitgepakte levering verpakkingsmateriaal kosteloos af.
29.	<u>Dienstverlening</u> Opdrachtnemer voert standaard de volgende dienstverlening uit op de apparatuur: • Aflevering op locatie van opdrachtgever of thuisadres van een medewerker. • Per order een digitaal overzicht met de specificaties per product. • Afhandelen meldingen, zoals klachten, garantie- en reparaties van de geleverde apparaten.
30.	<u>Dienstverlening per soort apparaat</u> Laptops/Surfaces/Mini Pc's • Registreren in Intune. • Label met serienummer + streepjescode van serienummer aanbrengen. • Laptop installeren met vanilla-image (zonder bloatware). • Vanaf 10 stuks uitgepakt leveren in rolcontainer. • Lijst met serienummers voor CMDB downloaden via de webshop/beschikbaar stellen. Monitoren • Label met serienummer + streepjescode van serienummer aanbrengen. • Het grootste deel (80/90%) moet zonder voet geleverd worden vanwege de monitor armen, dus beide opties moeten beschikbaar zijn. • Vanaf 10 stuks uitgepakt leveren in rolcontainer (monitoren voor bij medewerkers thuis worden ingepakt geleverd). Accessoires (zoals muizen, toetsenborden en sleeves) • Ingepakt afgeleverd.

31.	<u>Informeren niet (tijdig) leveren en deelleveringen</u> Opdrachtnemer stelt opdrachtgever direct schriftelijk op de hoogte als zich omstandigheden voordoen op grond waarvan de levering geen doorgang kan vinden of uitgesteld moet worden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in dat geval de bestelling (gedeeltelijk) te annuleren en elders te bestellen.
32.	<u>Pakbon</u> Opdrachtnemer verstrekt bij iedere levering een digitale pakbon.
33.	<u>Dead On Arrival (DOA)</u> Opdrachtgever past geen DOA-procedure toe. Apparatuur wordt niet altijd direct na levering geïnstalleerd of in gebruik genomen en kan gedurende langere tijd als reservevoorraad worden aangehouden. Hierdoor kan opdrachtgever niet garanderen dat eventuele defecten binnen een vooraf vastgestelde DOA-termijn worden vastgesteld of gemeld. Indien een apparaat bij ingebruikname of gedurende de garantieperiode defect blijkt te zijn, maakt opdrachtgever gebruik van de op het apparaat van toepassing zijnde garantie- en/of reparatieregeling. Opdrachtnemer draagt zorg voor een correcte en efficiënte afhandeling van garantie- en reparatieverzoeken gedurende de overeengekomen garantieperiode.
34.	<u>Afvoeren oude apparatuur</u> Desgewenst demonteert opdrachtnemer de te vervangen oude apparatuur en voert deze af. Dit kan tevens betrekking hebben op oude apparatuur die niet door opdrachtnemer is geleverd. Indien van toepassing draagt opdrachtnemer zorg voor het veilig en gecertificeerd verwijderen van aanwezige data. Opdrachtgever ontvangt hiervoor een bewijs van datavernietiging. Indien de afvoer, herverkoop of recycling van de apparatuur een financiële opbrengst genereert, komt 50% van de netto-opbrengst toe aan opdrachtgever. De overige 50% van de netto-opbrengst wordt door opdrachtnemer geschonken aan een goed doel. Op verzoek van opdrachtgever toont opdrachtnemer de opbrengst en de bestemming van de donatie aantoonbaar aan.
35.	<u>Training/instructie</u> Opdrachtnemer verzorgt na gunning, in overleg met opdrachtgever, minimaal één (1) training voor de betrokken medewerkers van opdrachtgever. Deze training heeft betrekking op het volledige (bestel)proces van opdrachtnemer, waaronder de wijze van bestellen, het gebruik van eventuele bestelportalen, de orderafhandeling, leveringsprocessen en de ondersteunings- en contactmogelijkheden. Daarnaast stelt opdrachtnemer de benodigde documentatie en/of instructiematerialen ter beschikking aan opdrachtgever.

Garantie

36.	<u>Algemeen</u> Opdrachtnemer verzorgt voor alle aan opdrachtgever geleverde hardware garantieafhandeling en spant zich maximaal in om de tijd voor het afhandelen van de garantie zo kort mogelijk te houden.
37.	<u>Garantie en reparatie (zowel binnen als buiten garantieperiode)</u> Opdrachtnemer biedt in ieder geval de volgende garantiemogelijkheden: • Standaard fabrieksgarantie (minimaal twee jaar) • Pick up and return garantie (met verschillende looptijden) • Next business day on site garantie (met verschillende looptijden) Opdrachtgever bepaalt per product welke garantievorm afgenomen wordt. Opdrachtnemer rekent geen kosten voor de standaardfabrieksgarantie. Opdrachtnemer brengt de kosten voor de andere garantievormen als volgt in rekening: Nettoprijs + kosten garantie = totaalbedrag voor het betreffende device. In het prijzenblad zijn voor extra jaren garantie posten toegevoegd. Deze dient Inschrijver in te vullen. Garantie gaat in bij levering van de goederen. De kosten voor de garantie zijn inclusief voorrijkosten en verbruiksmateriaal. Opdrachtgever wenst voor het melden van storingen en de afhandeling van de garantie alleen contact te onderhouden met een vast contactpersoon van opdrachtnemer.

	Opdrachtnemer haalt het defecte device zelf op (bij pick up and return) of repareert deze ter plaatse (bij next business day on site). Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het device uiterlijk binnen tien werkdagen volledig gerepareerd weer terug is bij opdrachtgever (bij pick up and return). Opdrachtnemer brengt binnen de garantieperiode geen onderzoekskosten in rekening, ook niet als opdrachtgever ervoor kiest om het device niet te laten repareren. Als de reparatie van een device buiten de garantie valt, legt opdrachtnemer dit vooraf voor aan opdrachtgever inclusief kostenopgave. Opdrachtgever besluit vervolgens of er overgegaan wordt tot reparatie. Buiten de garantieperiode mag opdrachtnemer onderzoekskosten wel in rekening brengen, als deze kosten naar oordeel van opdrachtgever redelijk zijn en vooraf bekendgemaakt zijn.
--	--

Financieel

38.	<u>Geen minimale orderwaarde</u> Opdrachtnemer hanteert geen minimale aantallen of orderkosten bij bestellingen.
39.	<u>Nettoprijzen</u> De prijzen voor alle onderdelen zijn nettoprijzen (prijs type device inclusief dienstverlening, inclusief garantie conform eisen), exclusief btw.
40.	<u>Facturatie</u> Opdrachtnemer factureert digitaal (in XML en PDF) per bestelling. Hierbij maakt opdrachtnemer een uitsplitsing naar besteller. De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: • factuurnummer • verplichtingsnummer • referentiekenmerk • factuurdatum • naam van de besteller • datum bestelling • benaming en aantal geleverde zaken • serienummers van de devices • netto stuksprijs • totaalprijs • btw

Materie

41.	<u>Technische specificaties</u> Per productcategorie moet inschrijver minimaal in staat zijn om A-merken te leveren, zoals onderstaande merken of gelijkwaardige producten/merken: <table><tr><th>Pc's</th><th>Laptops</th><th>Monitoren</th><th>Tablet</th></tr><tr><td>Dell</td><td>Dell</td><td>Dell</td><td>Microsoft</td></tr><tr><td>HP</td><td>HP</td><td>HP</td><td></td></tr><tr><td>Lenovo</td><td>Lenovo</td><td>Philips</td><td></td></tr><tr><td></td><td>Microsoft</td><td>LG</td><td></td></tr><tr><td></td><td>Apple</td><td>Iiyama</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>Lenovo</td><td></td></tr></table>	Pc's	Laptops	Monitoren	Tablet	Dell	Dell	Dell	Microsoft	HP	HP	HP		Lenovo	Lenovo	Philips			Microsoft	LG			Apple	Iiyama				Lenovo	
Pc's	Laptops	Monitoren	Tablet																										
Dell	Dell	Dell	Microsoft																										
HP	HP	HP																											
Lenovo	Lenovo	Philips																											
	Microsoft	LG																											
	Apple	Iiyama																											
		Lenovo																											
42.	<u>Fabrieksnieuwe apparatuur</u> Opdrachtnemer levert fabrieksnieuwe apparatuur (niet refurbished) bestemd voor de Nederlandse markt en vallend onder de Nederlandse garantie van de fabrikant, niet afkomstig uit grijze import tenzij opdrachtgever hierom vraagt. Opdrachtnemer garandeert dat hardware in de bestelde configuraties nieuw gefabriceerd is en is samengesteld uit deugdelijke nieuwe onderdelen.																												
43.	<u>Naleveren reserveonderdelen</u>																												

	Opdrachtnemer staat ervoor in dat de technische levensduur van de geleverde producten minimaal vier jaar bedraagt en dat reserveonderdelen en randapparatuur, tot minimaal vier jaar na het leveren van de producten naleverbaar zijn.
44.	<u>Zakelijke lijn</u> De aangeboden laptops en desktops zijn afkomstig van de zakelijke lijn van de betreffende fabrikant. Het aanbieden en leveren van consumentenmodellen is niet toegestaan, met uitzondering op specifieke aanvraag van Opdrachtgever.
45.	<u>Windows licentie</u> Opdrachtnemer levert Windows computers met een af fabriek voorgeïnstalleerde nieuwe reguliere Windows Pro licentie die door opdrachtgever te upgraden is. De kosten voor de Windows Pro licentie behoren tot de opdracht.
46.	<u>Accessoires</u> Opdrachtgever heeft de voorkeur dat eventueel meegeleverde sleeves, laptoptassen of vergelijkbare beschermende accessoires een circulair karakter hebben. Dit kan worden ingevuld door producten die geheel of gedeeltelijk zijn vervaardigd uit gerecyclede en/of hergebruikte materialen, dan wel door refurbished producten.
47.	<u>Bekabeling</u> Opdrachtnemer dient in acht te nemen dat de monitoren, laptops, pc's, mini-pc's aangeleverd moeten worden met inbegrip van de bekabeling die nodig is voor het functioneren van het apparaat, denk hierbij aan onder andere kabels voor beeldoverdracht en voedingskabels voor de elektriciteitsvoorziening van de te leveren hardware, zodat de geleverde apparatuur naar behoren kan worden gebruikt op de gemeentelijke werkplek.
48.	<u>Monitoren</u> Opdrachtnemer levert monitoren die centraal beheerd kunnen worden via software vanaf een laptop of workstation van opdrachtgever. De beheerssoftware dient minimaal de mogelijkheid te bieden om monitoren op afstand te voorzien van firmware-updates en monitoren te resetten naar de standaardinstellingen. Daarnaast dienen de aangeboden monitoren onderdeel uit te maken van een productlijn waarvoor de fabrikant gedurende de gebruiksduur regelmatig firmware-updates beschikbaar stelt ten behoeve van bijvoorbeeld beveiliging, stabiliteit, functionaliteit en prestaties. Op verzoek van opdrachtgever toont opdrachtnemer aan dat voor de aangeboden monitoren firmware-updates worden uitgebracht en beschikbaar zijn.

Appleproducten

49.	<u>Device Enrollment Program (DEP)</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de supervisormodus ten behoeve van de DEP koppeling bij levering is ingesteld. Opdrachtnemer beschikt over een DEP autorisatie. Als bewijsmiddel overlegt opdrachtnemer het DEP nummer, vergezeld van een screenshot uit de DEP portal, bij inschrijving.
50.	<u>Gebruiksklare oplevering</u> Opdrachtnemer levert het Apple product gebruiksklaar op.
51.	<u>Garantieafhandeling</u> Onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer voert een partij met de Apple Service Provider status de garantieafhandelingen binnen de garantieperiode uit.

Minicompetitie

52.	<u>Organisatie minicompetitie</u> Bij grote bestellingen vanaf €10.000,- organiseert opdrachtgever een minicompetitie. Opdrachtgever kan ervoor kiezen om dit per losse productgroep (o.a. desktops, laptops, toebehoren) te doen of door middel van een samenvoeging van productgroepen. De basis van de minicompetitie ligt in het product dat gespecificeerd wordt vanuit de ICT-dienst van opdrachtgever.
53.	<u>Gunningscriteria</u> Opdrachtnemers bieden in de minicompetitie een product aan conform specificaties. Per minicompetitie bepaalt opdrachtgever de gunningscriteria.

54.	<u>Testapparaat</u> Opdrachtgever kan optioneel aan opdrachtnemer een testapparaat vragen van het aangeboden product. Als opdrachtgever niet tevreden is over het product tijdens de test, is hij gerechtigd om het aangeboden product van opdrachtnemer gemotiveerd te weigeren en opnieuw een minicompentie uit te zetten óf wordt de als tweede gerangschikte partij uit de minicompentie gecontacteerd.
55.	<u>Verplicht offren</u> De gecontracteerde leveranciers zijn verplicht te offren op de door opdrachtgever uitgeschreven minicompenties. Tenzij in de aanvraag/offerte-uitvraag anders is vermeld, dient opdrachtnemer zijn offerte binnen 72 uur na ontvangst van de minicompentie in te dienen bij opdrachtgever, op de wijze zoals beschreven in de aanbestedingsstukken (veelal per e-mail). Indien opdrachtnemer zonder geldige reden niet voldoet aan de verplichting om te offren, behoudt opdrachtgever zich het recht voor de raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen.
56.	<u>Realistische offerte</u> Opdrachtnemers dienen voor alle uitvragen een naar oordeel van opdrachtgever realistische offerte in. Bij herhaald indienen van een niet realistische offerte behoudt opdrachtgever zich het recht voor om de raamovereenkomst te beëindigen.
57.	<u>Niet realistische offerte</u> Als een uitvraag middels een minicompentie leidt tot het indienen van offertes met naar oordeel van opdrachtgever te hoge prijzen behoudt opdrachtgever zich het recht voor om de offertes te toetsen in de markt en het geoffreerde elders te bestellen.