Programma van Eisen ict-hardware infra (2027)

1.1 Algemene eisen aan de opdracht

Eis 1 De door de leverancier in haar Inschrijving aangeboden en omschreven kwaliteit – in aanvulling op of ter invulling van de eisen zoals gesteld in dit programma van eisen - dient ook daadwerkelijk gedurende de looptijd van de overeenkomst ten uitvoer gebracht te worden. Alle aangeboden specificaties, maatregelen, voorstellen, oplossingen of anderszins omschreven invulling van de dienstverlening worden geacht in de aangeboden prijzen (opslagpercentage) te zijn inbegrepen. De leverancier is dus gehouden de aangeboden kwaliteit ook daadwerkelijk te bieden/leveren en meerkosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Eis 2 Externe promotionele communicatie met betrekking tot de inhoud en werkzaamheden van de gegunde opdracht mag alleen plaatsvinden na schriftelijk akkoord van de contractmanager van de opdrachtgever.

Eis 3 De leverancier realiseert zich, dat de opdrachtgever ook als overheid optreedt en aanvaardt deze bijzondere positie van de opdrachtgever als overheid. De opdrachtgever behoudt bij nakoming van het in de Raamovereenkomst bepaalde haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.

Eis 4 Alle door de leverancier te leveren apparatuur en componenten dienen fabrieksnieuw geleverd te kunnen worden en zijn samengesteld uit door de fabrikant gecertificeerde onderdelen.

Eis 5 De leverancier is in staat de bij opdrachtgever aanwezige merken in te kopen en te leveren. Alle bijkomende certificeringen of partnership levels die het mogelijk maken om de aanwezige merken in te kopen worden gedurende de looptijd, inclusief verlengingsopties, van de overeenkomst behouden.

Eis 6 De opdrachtgever wil met deze Europese aanbesteding producten verwerven die niet alleen op het moment van het sluiten van de raamovereenkomst marktconform zijn, maar ook gedurende de looptijd ervan. De opdrachtgever verwacht dat door de verdergaande ontwikkeling van de technologie in de komende jaren producten beschikbaar komen die vallen binnen de scope van deze aanbesteding, maar verbeterde functionaliteit bieden. Wanneer dit zich voordoet, wil de opdrachtgever die verbeterde producten kunnen afnemen van de leverancier.

1.2 Communicatie

Eis 7 De leverancier heeft ten behoeve van de opdrachtgever één primair aanspreekpunt (accountmanager) voor de duur van de overeenkomst. De accountmanager draagt onder meer zorg voor periodieke overleggen voor het aanwijzen van merken en typen hardware. De leverancier stelt contactgegevens (telefoon en e-mail) ter beschikking voor vragen, klachten en meldingen.

Eis 8 De volgende eisen worden gesteld aan uw serviceorganisatie:

Eis 9 De leverancier heeft tijdens kantooruren een Nederlandstalige helpdesk;

a. Kantooruren zijn van maandag t/m vrijdag tussen 8:00 uur en 17:00 uur met uitzondering van erkende feestdagen;

b. De leverancier heeft een adequate serviceorganisatie die ingericht is om de opdrachtgever op een adequate wijze support te kunnen bieden;

c. De afgesproken responstijd is de maximale tijd waarbinnen een deskundige gestart is met het verhelpen van de storing;

Eis 10 De serviceperiode is de periode waarbinnen de leverancier werkzaamheden verricht om storingen op te kunnen heffen;

Eis 11 Time on site is de maximale tijd waarbinnen de leverancier in geval van een storing op de locatie van de opdrachtgever aanwezig dient te zijn;

a. De oplostijd is de maximale tijd waarbinnen een incident na aanmelding opgelost dient te zijn;

Eis 12 De leverancier en de opdrachtgever doen minimaal 2x per jaar een evaluatie. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde:

a. evaluatie en beoordeling contractuele afspraken;

b. gemelde klachten en afhandeling;

c. klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid, initiatief in communicatie;

d. stand van zaken KPI's.

Eis 13 De leverancier zorgt hierbij voor een actielijst en notulen. De leverancier dient maximaal binnen vijf werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle overlegvormen.

Eis 14 De leverancier is verplicht voor het verrichten van de werkzaamheden goed geïnstrueerd personeel in te zetten dat over de benodigde vakkennis beschikt en in staat is zelfstandig te werken. Vakkennis dient op verzoek aantoonbaar te zijn middels diploma's en/of certificaten.

Eis 15 Het personeel van de leverancier dient zich, alvorens de terreinen van HDSR te betreden/ verlaten, altijd te melden bij de medewerker, indien deze aanwezig is, van de betreffende locatie. Bij afwezigheid dient het personeel van de leverancier zich telefonisch te melden bij de (aangewezen) contactpersoon van HDSR.

1.2.1 Managementrapportages

Eis 16 Eén keer per kwartaal levert de leverancier een management rapportage met betrekking tot leveringen en garantieafhandeling aan over de voorgaande periode. Deze management rapportage wordt beschikbaar gesteld in een gangbare digitale vorm zoals Excel-format en/of PDF. De rapportages bevatten ten minste de volgende informatie:

In deze rapportage is tevens een rekenkundige meting met uitslag en bevinding opgenomen van alle KPI's. Bij onderpresteren wordt tevens aangegeven hoe de betreffende dienstverlening zodanig verbeterd wordt dat er op de kortst mogelijke termijn weer voldaan wordt aan de betreffende KPI.

Met betrekking tot levering:

a. aantallen geleverde producten per model, type en registratie;
b. besteldata;
c. data van aflevering;
d. factuurbedrag (totaal en per type);

Eis 17 levertermijnen;

a. bij levering geconstateerde gebreken / Dead On Arrival;
b. retouren;

~~en met betrekking tot garantie, reparatie en vervanging:~~

~~c. aantal aangemelde en verholpen gebreken (totaal en inzichtelijk per incident);~~

~~d. aantal reparaties die binnen de afgesproken maximale reparatietijd succesvol zijn verholpen;~~

~~e. aantal reparaties die de afgesproken maximale reparatietijd hebben overschreden en per reparatie de reden voor overschrijding.~~

Eis 18 De leverancier rapporteert de opdrachtgever tevens ten aanzien van trends en ontwikkelingen in de branche en eventuele verbeteringen in het kader van duurzaamheid, kostenbesparing en contractoptimalisatie.

Eis 19 De leverancier dient de opdrachtgever gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de door hem aangeboden IT-hardware c.q. end of life producten en daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven als wel over onderliggende technologieën. Het initiatief hiertoe ligt bij de leverancier.

1.2.2 Service levels

~~**Eis 20** De SLA afspraken worden vóór contractondertekening in overleg nader vastgesteld waarbij de prestatie-indicatoren minimaal overeenkomen met hetgeen in dit beschrijvend document en haar bijlagen is vastgelegd.~~

Eis 21 De volgende KPI's maken tenminste onderdeel uit van de SLA:

a. Het aanleveren van offertes, conform afspraken uit dit programma van eisen.
b. Orderbevestiging, conform afspraken uit dit programma van eisen.
c. Levering: tenminste 95% van de orders in elke maand wordt compleet geleverd op de bevestigde leverdatum, zoals die op de orderbevestiging vermeld stond.
d. Oplostijd klachten en escalaties: binnen 2 werkdagen na inleg van een klacht is een complete en werkbare oplossing aangedragen door de opdrachtnemer. Bij spoed en escalatie is dit per omgaande en maximaal binnen 0,5 werkdag. De opdrachtgever geeft bij inleg aan indien er sprake is van spoed of escalatie. De opdrachtgever beoordeelt of de oplossing werkbaar is.

Eis 22 Het SLA kan gedurende de looptijd van een Raamovereenkomst in wederzijds overleg aangepast worden. Ieder redelijk verzoek wordt door de leverancier en HDSR ingewilligd.

1.3 Commercie

Eis 23 Facturering dient per ordernummer achteraf middels een elektronische factuur plaats te vinden. Op de factuur dient tenminste te zijn vermeld:

a) de naam en het adres van de opdrachtgever;

b) het door de opdrachtgever verstrekte inkooporder nummer;

~~c) eventuele backorders en termijn van nalevering;~~

d) het aantal en de omschrijving van de producten en diensten;

e) de prijs per geleverd product/dienst en de totale prijs;

~~f) het afleveradres;~~

~~g) de datum van aflevering.~~

Eis 24 De leverancier accepteert dat bestellingen plaatsvinden via een offerte- en opdrachtproces. De opdrachtgever verstrekt hiertoe een offerteaanvraag, waarna de leverancier een offerte uitbrengt. Indien de opdrachtgever besluit tot afname, verstrekt de opdrachtgever een schriftelijke opdrachtbevestiging. De leverancier start niet met de uitvoering voordat de opdrachtbevestiging (in principe via een e-mail) door de opdrachtgever is verstrekt.

Eis 25 De kostenopbouw vindt plaats conform het de in de aanbestedingsdocumenten beschreven voorwaarden. Het door de leverancier opgegeven opslagpercentage (minimaal 1% en maximaal 5%) is bindend voor opdrachten gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen.

Eis 26 De door de leverancier aangeboden apparatuur wordt gedurende de contractperiode aangeboden op basis van de openbare prijslijsten van de fabrikanten minus eventuele kortingen op deze openbare prijslijsten en het opslagpercentage.

Eis 27 In het opslagpercentage heeft de leverancier alle kosten verrekend die de beschreven dienstverlening van de opdrachtgever en levering van het product aan de opdrachtgever mogelijk maken. De kosten omvatten onder meer het adviseren over producten, administratieve werkzaamheden, garantieafhandelingen, het aanleveren van gegevens ten behoeve van het CMDB van de opdrachtgever, leveringskosten, alle werkzaamheden ten behoeve van het Service Level Agreement (SLA) en winst. Daarnaast dienen alle kwalitatieve toezeggingen in uw beantwoording op de gunningscriteria opgenomen te zijn in het opslagpercentage, waaronder onder meer pre-sales advies.

Let op. Als de leverancier vanuit zijn expertiserol opmerkt dat de opdrachtgever onderdelen niet heeft benoemd binnen de aanbesteding die wel noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de dienstverlening, dient de leverancier de opdrachtgever hierop te attenderen in de vragenronde van de aanbesteding.

Eis 28 De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij grotere opdrachten die onder deze Raamovereenkomst gaan plaatsvinden, de leverancier een separate aanbieding te laten doen waarin afwijkende prijsafspraken en aanvullende diensten kunnen worden aangeboden. De mogelijke aanvullende diensten worden beschreven in het Aanbestedingsdocument.

Eis 29 De leverancier garandeert te allen tijde de marktconformiteit van de brutoprijzen (exclusief BTW) waaronder eventuele optionele dienstverlening en stuurt actief op het in standhouden van deze marktconformiteit. Prijzen kunnen tussentijds ten gunste van de opdrachtgever worden aangepast.

Eis 30 De leverancier levert producten tegen een marktconforme prijs. Bij twijfel zal de opdrachtgever ter controle steekproefsgewijs de prijs controleren door het opvragen van vergelijkbare nadere offertes bij andere marktpartijen. Bij een afwijking groter dan 5% is de opdrachtgever vrij om bestellingen elders te plaatsen. In het geval de door de leverancier gefactureerde brutoprijzen (exclusief BTW) achteraf niet conform blijken hetgeen in de markt als redelijk wordt beschouwd, is de opdrachtgever gerechtigd alsnog het verschil in enige vorm te vergoeden, dan wel door middel van inhouding op een nog openstaande factuur. Indien de leverancier in één (1) kalenderjaar tot vier (4) maal toe geen marktconforme prijs heeft aangeboden, staat het de opdrachtgever vrij om het contract te ontbinden zonder jegens de leverancier gehouden te zijn tot het betalen van enige (schade)vergoeding ter zake.

Eis 31 De leverancier kan op eerste verzoek van de opdrachtgever aantonen dat de netto geoffreerde prijzen overeenkomen met de inkoopprijzen welke overeen zijn gekomen tussen de leverancier en fabrikant, al dan niet inclusief (volume) kortingen.

Eis 32 De kosten van levering zijn voor rekening en risico van de leverancier. De leverancier levert "Delivered Duty Paid" (DDP), volgens de “Incoterms 2010”, dan wel de laatst geldende versie uitgegeven door de Internationale Kamer van Koophandel.

1.4 Garantie, onderhoud en support

Eis 33 Omdat de afhandeling van garantie per merk/fabrikant anders is geregeld, dient de leverancier ten behoeve van de opdrachtgever één aanspreekpunt voor de afhandeling van garantie aan te wijzen. De opdrachtgever behoudt zich hierbij het recht voor om rechtstreeks met de fabrikant contact te zoeken ten behoeve van garantieafhandeling.

Eis 34 De opdrachtnemer levert fabrieksgarantie van de ict-hardware. Deze wordt in de nadere offerte overeengekomen.

~~**Eis 35** Hardware wordt binnen de garantieperiode voor risico en rekening van de leverancier gerepareerd door een erkende serviceprovider. Het betreffende product wordt na aanmelding door contactpersoon van de opdrachtgever binnen vijf werkdagen gerepareerd of omgewisseld voor een gelijkwaardig product. Schade veroorzaakt door onzorgvuldig gebruik zoals waterschade of valschade valt buiten de garantie.~~

Eis 36 Garantie is “all-in”, er worden gedurende de garantietermijn door de leverancier geen kosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever voor:

a. voorrijden;
b. arbeidsloon;
c. vervanging van materialen en/of componenten;
d. gebruiksmaterialen;
e. eventuele overige kosten.

~~**Eis 37** On site support is door de opdrachtgever optioneel af te nemen. De leverancier hanteert hierbij on site support op de volgende werkdag. Bij extra support heeft de opdrachtgever de mogelijkheid een supportcontract af te sluiten met de leverancier.~~

~~**Eis 38** Indien een product voor de derde maal voor hetzelfde probleem ter reparatie wordt aangeboden (binnen de garantieperiode) en het probleem nog niet is verholpen, dan vervangt de leverancier het product op verzoek van de opdrachtgever kosteloos binnen vijf werkdagen.~~

Eis 39 Bij alle vervangen apparatuur blijven de garantiebepalingen van de originele levering onverminderd van kracht.

Eis 40 De opdrachtgever kan optioneel een service contract afnemen bij de leverancier óf rechtstreeks bij de betreffende fabrikant van de hardware zonder tussenkomst van de leverancier.

Eis 41 De leverancier zal de hardware die door of tijdens het vervoer beschadigd of verloren zijn gegaan, in acht nemend redelijkheid en billijkheid, voor eigen rekening herstellen of vervangen, één en ander ter keuze van de opdrachtgever. Indien herstel door her-levering plaatsvindt, blijven alle producten aan alle garanties voldoen en worden bij herhaalde storingen alsnog op eerste verzoek van de opdrachtgever kosteloos vervangen.

1.5 Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (MVOI)

1.5.1 Energieverbruik

Eis 42 De te leveren producten voldoen aan de meest recente Energy Star-criteria voor energieprestaties indien deze voor de betreffende productgroep zijn opgesteld. Het is bekend dat de licentie voor het gebruik van het Energy Star certificaat door de EU in februari 2018 is verlopen. In de US wordt het Energy Star systeem wel nog steeds toegepast (https://www.energystar.gov/). De onderliggende criteria van Energy Star worden nog regelmatig geüpdatet en zijn op dit moment het best beschikbare systeem om de energieprestatie van ICT producten aan te toetsen. Daarom is ervoor gekozen om deze criteria te blijven gebruiken.

Eis 43 De inschrijver levert standaard de te leveren producten aan met optimale instellingen voor energiebeheer.

Eis 44 De achtergrondverlichting van lcd-schermen mag geen kwik bevatten.

Eis 45 Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g (bij mobiele telefoons: 5g) mogen geen vlamvertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend:

a. H350 (kan kanker veroorzaken);
b. H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken);

c. H360F (kan de vruchtbaarheid schaden);

d. H360D (kan het ongeboren kind schaden).

1.5.2 Verpakkingsmateriaal

Eis 46 De leverancier dient alle producten in milieuvriendelijke materialen verpakt aan te leveren. Dat wil zeggen: vrij van zware metalen en cfk-vrij, bij voorkeur bestaand uit gerecycled materiaal.

Eis 47 Indien kartonnen dozen worden gebruikt als omverpakking, ook wel bekend als secundaire verpakking, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan.

Eis 48 Indien voorafgaand aan aflevering bij de opdrachtgever kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire verpakkingen, bijvoorbeeld een rekfolie, dienen deze uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased/afbreekbaar materiaal, is deze minimumeis niet van toepassing.

1.5.3 Demontage, afvoer apparatuur en dataverwijdering

Eis 49 De leverancier maakt gebruik van klikverbindingen of aansluitingen die te openen zijn zonder gereedschap of met gangbaar gereedschap.

Eis 50 Klikverbindingen en aansluitingen zijn voor zoveel mogelijk genormaliseerd.

Eis 51 Kunststofonderdelen zwaarder dan 25 kg zijn overeenkomstig ISO 11469:2000 of een gelijkwaardige norm voorzien van een permanent merkteken ter identificatie van het materiaal. Dit criterium geldt niet voor geëxtrudeerde kunstofmaterialen en de lichtgeleider van vlakke beeldschermen.

Eis 52 Kunststofonderdelen moeten uit één polymeer of compatibele polymeren bestaan, behalve de behuizing, die uit niet meer dan twee scheidbare soorten polymeer moet bestaan.

Eis 53 De leverancier biedt optioneel de mogelijkheid voor het inruilen, afvoeren en herinzetten van oude apparatuur van de opdrachtgever. Hierbij draagt de leverancier zorg voor een gedegen proces dat bewerkstelligt dat dataverwijdering bij informatiedragers op een wettelijk goedgekeurde wijze plaatsvindt. De opdrachtgever ontvangt van elke dataverwijdering een certificaat met daarop het type informatiedrager en de datum van dataverwijdering.

Eis 54 De leverancier verwijdert de data van de producten binnen tien werkdagen nadat de producten aan hem zijn overgedragen.

1.5.4 Circulariteit

Eis 55 De opdrachtnemer adviseert opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst actief over mogelijkheden voor levensduurverlenging, hergebruik, refurbishment en andere circulaire alternatieven voor de vervanging van ICT-hardware. Indien de opdrachtgever voornemens is hardware te vervangen, verstrekt opdrachtnemer desgevraagd een onderbouwd advies waarin tevens de mogelijkheden voor hergebruik of refurbishment zijn betrokken.

Eis 56 De opdrachtnemer biedt de opdrachtgever de mogelijkheid om afgeschreven ICT-hardware retour te geven ten behoeve van hergebruik, refurbishment of verantwoorde verwerking. De opdrachtnemer verstrekt op verzoek inzicht in de wijze waarop de ingenomen apparatuur wordt verwerkt.

Eis 57 De opdrachtnemer bespreekt minimaal eenmaal per jaar met opdrachtgever de mogelijkheden voor verdere verduurzaming en circulariteit binnen de uitvoering van de overeenkomst. Hierbij wordt aandacht besteed aan onder meer levensduurverlenging, hergebruik, refurbishment en vermindering van materiaalgebruik.

1.5.5 Ketenverantwoordelijkheid

Eis 58 De opdrachtnemer verstrekt op eerste verzoek van opdrachtgever informatie waaruit blijkt op welke wijze invulling wordt gegeven aan het beleid voor verantwoorde productieketens. De opdrachtnemer maakt daarbij inzichtelijk welke maatregelen worden genomen om risico's binnen de productieketen te identificeren en te beheersen.

Eis 59 De opdrachtnemer beschikt over aantoonbaar beleid gericht op het bevorderen van maatschappelijk verantwoorde internationale productieketens. Dit beleid heeft ten minste betrekking op de naleving van fundamentele arbeidsnormen, mensenrechten en milieuaspecten binnen de productieketen van de aangeboden hardware

1.5.6 Internationale Sociale Voorwaarden

Eis 60 Middels het inschrijven op onderhavige aanbesteding committeert inschrijver zich aan het naleven van de Internationale Sociale Voorwaarde (ISV). Gedurende de contractperiode rapporteert de opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleveren van de ISV. Hieruit moet blijken dat de opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven.

Eis 61 De opdrachtgever kan de opdrachtnemer verplichten dat de rapportage openbaar moet worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids-) jaarverslag. Openbaarmaking kan ook worden bereikt door plaatsing op de website van de opdrachtnemer.

1.6 Exit-strategie

Eis 62 De leverancier garandeert bij zowel tussentijdse ontbinding van de overeenkomst als bij beëindiging van de overeenkomst, of niet verlenging van de overeenkomst, terstond haar volledige medewerking te verlenen aan een soepele en effectieve overdracht van de werkzaamheden, historische gegevens, accountgegevens en alle andere bestanden en informatie die bij de dienstverlening behoren aan de opdrachtgever. Hierbij stelt de leverancier, met inachtneming van de wet- en regelgeving waaronder de AVG, alle gegevens die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de Dienstverlening bij de opdrachtgever ter beschikking aan de opdrachtgever dan wel de nieuwe leverancier.

1.6.1 Aanvullende informatiebeveiligings- en cybersecurityeisen

Risico overweging

Eis 63 De door de leverancier geïmplementeerde informatiebeveiligingsmaatregelen zijn gebaseerd op een aantoonbaar ISMS met expliciete risicoafwegingen.

Aantoonbaarheid

Eis 64 In de overeenkomst wordt opgenomen dat de leverancier aantoont dat hij aan alle gestelde eisen voldoet in opzet, bestaan en werking, op basis van onderzoeken van onafhankelijke derden (conform de ISO certificering). Deze onderzoeken hebben een scope die dekkend is voor de gecontracteerde dienstverlening.

~~**Eis 65** **Ketenafhankelijkheid**~~

Ketenafhankelijkheid

Eis 66 Voorafgaand aan het afsluiten van de overeenkomst geeft de leverancier inzicht in de keten van onderaannemers en derde partijen die worden ingezet voor de uitvoering van de dienstverlening. De leverancier beschrijft daarbij de aard van de dienstverlening van de betrokken partijen en de eventuele risico's die voortvloeien uit deze afhankelijkheden.

~~**Eis 67** **(Delete)**~~

Eis 68 HDSR heeft het recht om zelfstandig onderzoek uit te voeren, ook ter validatie van de rapportages die de leverancier aanlevert. Hierbij geldt dat dit beperkt is tot maximaal eenmaal per jaar, met uitzondering van een aantoonbaar materieel beveiligingsincident, met een redelijke voorafgaande aankondiging, tijdens kantooruren, door een onafhankelijke deskundige onder geheimhouding, en uitsluitend voor processen, systemen en informatie die direct betrekking hebben op de dienstverlening aan HDSR. De leverancier hoeft voor dit onderzoek geen gegevens te verstrekken met betrekking tot anderen klanten, securitygevoelige informatie die niet relevant is voor HDSR of informatie die de leverancier contractueel niet mag delen volgens derden.

Eis 69 **Transparantie**

Onderdeel van de afspraken is dat de leverancier transparant is over kwetsbaarheden in de dienstverlening en informatiebeveiligingsincidenten waaronder datalekken. Dit stelt HDSR in staat om passend te reageren onder meer door te rapporteren en mitigerende maatregelen te nemen.

De leverancier garandeert dat alle geleverde hardware afkomstig is uit de officiële distributieketen van de fabrikant en geen vervalste, gereviseerde of ongeautoriseerde componenten bevat, tenzij dit vooraf expliciet schriftelijk is overeengekomen.

Eis 70 De leverancier verstrekt uitsluitend hardware waarvan de firmware afkomstig is van de fabrikant en voorzien is van digitale integriteitscontroles. De leverancier informeert HDSR actief over kritieke firmwarekwetsbaarheden en beschikbare beveiligingsupdates.

Eis 71 De leverancier meldt beveiligingsincidenten, kwetsbaarheden of andere productbeveiligingsproblemen die impact kunnen hebben op door HDSR afgenomen producten onverwijld en uiterlijk binnen 24 uur na bekendwording.

Eis 72 De leverancier informeert HDSR minimaal 12 maanden vooraf over End-of-Sale, End-of-Life en End-of-Support van geleverde producten.

Eis 73 De leverancier verklaart dat de geleverde producten voldoen aan geldende Europese sanctiewetgeving en dat eventuele ketenrisico's met betrekking tot herkomstlanden inzichtelijk worden gemaakt.

Eis 74 Op verzoek verstrekt de leverancier relevante informatie over de herkomst van componenten, gebruikte software- en firmwarecomponenten en de onderliggende productketen.

1.7 Algemeen

Eis 75 De leverancier garandeert dat de technische levensduur van de aangeboden apparatuur minimaal vijf jaar bedraagt. Onderdelen of gelijkwaardig vervangende onderdelen van de apparatuur zijn gedurende deze periode leverbaar.

~~**Eis 76** De leverancier vervangt geleverde apparatuur en componenten zonder extra kosten voor de opdrachtgever, indien bij ingebruikname door de opdrachtgever blijkt dat er sprake is van 'Dead on Arrival' van deze apparatuur. Hierbij geldt een 'Dead on Arrival' als het apparaat binnen 20 werkdagen (of anders overeengekomen) na volledige levering niet meer volledig functioneert.~~

Eis 77 De leverancier verklaart bekend te zijn met de aanwezige infra hardware (installed base) en garandeert dat hij de huidige infra hardware en toekomstige generaties kan leveren die compatible zijn met de huidige configuratie van de opdrachtgever. De leverancier kan hierbij minimaal de bij de opdrachtgever aanwezige rekencentrum hardware leveren.

Installed-base

Component	Leverancier	Aantal
Hypervisor Platform	VMware	2
Compute Nodes	Cisco UCS Blade Chassis	2
SAN	NetApp	2
Back-up	Rubrik	4
VDI-omgeving	HPe DL-Rackmounts	15
Netwerk Core switches	Juniper	4
Netwerk Destribution switches	Juniper	20
WiFi AP's	Aruba	50
Databases	Oracle Database Appliance	1
Domain Controller	HPe DL-Rackmounts	2
Firewalls	Sophos	4

1.7.1 Technische specificaties Infra

~~**Eis 78** De leverancier heeft van de te leveren hardware de laatste actuele drivers, patches en andere updates met betrekking tot de te leveren hardware gedurende minimaal vier jaar ter beschikking zonder dat de opdrachtgever hier expliciet om hoeft te vragen.~~

~~**Eis 79** Software, drivers en manuals van alle geleverde of te leveren apparatuur zijn via het internet in digitale vorm beschikbaar voor de opdrachtgever. De leverancier houdt tevens software, drivers en manuals van installed base van de opdrachtgever beschikbaar met een minimum van N-1.~~

Eis 80 Van de te leveren hardware dienen de specifieke modellen/ configuraties minimaal twee jaar na aanvang van de levering beschikbaar te blijven.

Eis 81 Voor reparatie wordt uitsluitend via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur.

1.7.2 Plaatsen en installeren

Eis 82 Het plaatsen en installeren van apparatuur zal in principe door de opdrachtgever zelf worden uitgevoerd, maar dit kan optioneel bij de leverancier worden belegd.

Eis 83 De leverancier voorziet de opdrachtgever van alle benodigde instructies en handleidingen, zodat de opdrachtgever zelf de apparatuur kan plaatsen en installeren.

Eis 84 De leverancier kan optioneel een door de fabrikant afgegeven aanvullende garantie leveren op de geleverde apparatuur. Deze verlengde garantie bedraagt één (1), twee (2) of drie (3) jaar en vangt aan na acceptatie van de geleverde producten door de opdrachtgever.

Eis 85 De leverancier gaat akkoord dat de aanschaf van servers, in de breedste zin van het woord, altijd maatwerk is. De leverancier dient de opdrachtgever hierover te adviseren.

1.7.3 Garantie, onderhoud en support

~~**Eis 86** In afwijking van de algemene garantiebepaling geldt voor infra een garantieperiode van minimaal twee jaar. Mocht een fabrikant een langere garantie geven dan dient deze voor de opdrachtgever toegepast te worden. Mocht een fabrikant een kortere garantie hanteren dan dient de leverancier deze aan te vullen tot de vereiste twee jaar. Garantie gaat in op het moment van aflevering van de hardware bij de opdrachtgever.~~

~~**Eis 87** Apparatuur wordt binnen de garantieperiode voor risico en rekening van de leverancier gerepareerd. Het betreffende product wordt na aanmelding door contactpersoon van de opdrachtgever binnen één werkdag gerepareerd of omgewisseld voor een gelijkwaardig product, tenzij door beide partijen anders overeengekomen. Schade veroorzaakt door onzorgvuldig gebruik zoals waterschade of valschade valt buiten de garantie. Alle garantieafhandelingen vinden plaats via de fabrikant, zonder tussenkomst van de leverancier. Ten aanzien van het servicelevel geldt Next Business Day Onsite, gedurende 48 maanden na levering.~~

1.8 Bestellen en leveren

~~**Eis 88** Na wederzijdse overeenstemming over de specificaties levert de leverancier binnen 1 werkdag de offerte op en voor spoed order 0,5 werkdag. De opdrachtgever geeft bij aanvraag aan indien er sprake is van spoed.~~ Na wederzijdse overeenstemming over de specificaties levert de leverancier binnen 5 werkdagen de offerte op en voor spoed orders binnen 2 werkdag. Voor projectoffertes geldt een termijn van 5 werkdagen.

Eis 89 De opdrachtgever geeft bij orderinleg aan indien er sprake is van spoed of een projectofferte. De orderbevestiging bevat tenminste de artikelomschrijvingen, aantallen, prijzen en de bevestigde leverdatum.

Eis 90 De offertes zijn transparant waarbij de leverancier alle prijscomponenten benoemt. Hieronder vallen kostprijs, eventuele kortingen en opslagpercentages.

Eis 91 Bij bestellingen is er geen sprake van een minimale ordergrootte, drempelbedragen of toeslagen voor minimale bestel- of orderwaarde.

~~**Eis 92** Tenzij anders overeengekomen vindt levering van ict-hardware uit de klantvoorraad binnen 1 werkdag na opdrachtverstrekking plaats, vinden producten uit de voorraad van de distributeur binnen 2 werkdagen na opdrachtverstrekking plaats en vinden producten niet op voorraad en/of built-to-order binnen 20 werkdagen na opdrachtverstrekking plaats. De datum van aflevering wordt tussen de leverancier en de opdrachtgever bepaald en wordt geleverd binnen de kantooruren (08:00-17:00 uur) van de opdrachtgever. Teneinde deze termijnen te halen zal de opdrachtnemer álle lopende orders actief monitoren en op eigen initiatief najagen in de supply chain bij een dreigende overschrijding.~~

Eis 93 De opdrachtgever ontvangt een orderbevestiging binnen 1 werkdag na het tijdstip van orderinleg voor reguliere orders en 0,5 werkdag voor spoed orders.

Eis 94 De leverancier voegt een pakbon bij aan de levering met daarop minimaal de volgende informatie:

- **a)** artikel(en) en aantallen;
- **b)** de naam van de leverancier;
- **c)** het afleveradres;
- **d)** de verzenddatum;

e) het inkoopordernummer dat in de opdracht vermeld wordt;

f) serienummers

Eis 95 Het is toegestaan in plaats van de gevraagde informatie op de pakbon deze informatie digitaal aan te leveren in een open formaat, zoals csv of xml.

Eis 96 De opdrachtgever kan bestellingen minimaal via e-mail met een inkooporder bij de leverancier indienen.

Eis 97 De leverancier neemt in de onderstaande gevallen de bestelling niet in behandeling:

a) de bestelling is ingediend door een niet door de opdrachtgever geautoriseerde vertegenwoordiger;

b) de bestelling is niet (volledig) ingediend conform de overeengekomen specificaties.

Eis 98 De leverancier verstrekt op basis van de bestelling binnen één werkdag een orderbevestiging. De orderbevestiging van de leverancier bevat tenminste:

a) het referentienummer van de opdrachtgever;

b) het aantal en de soort bestelde hardware;

c) de datum waarop de bestelling bij de opdrachtgever wordt afgeleverd;

d) de prijs.

Eis 99 De voertuigen die de leverancier inzet dienen minimaal te voldoen aan de Euro 5 norm.