

1. EISEN – INSCHRIJVER

- 1.1 Inschrijver adviseert Opdrachtgever proactief over en levert en ondersteunt Werkplekapparatuur met aanvullende diensten conform de in de aanbestedingsdocumenten gestelde uitgangspunten en voorwaarden.
- 1.2 Inschrijver fungeert gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst met Opdrachtgever als eerste en enige aanspreekpunt inzake alle componenten van de door hem geleverde Werkplekapparatuur en aanvullende dienstverlening.
- 1.3 Inschrijver treedt tijdig in overleg met Opdrachtgever over het vernieuwen van het assortiment indien producten in het dan aangeboden assortiment 'end of sale', 'end of life' of niet meer leverbaar zullen zijn. Onder tijdig wordt verstaan uiterlijk binnen 3 werkdagen na het ontvangen van de offerteaanvraag.
- 1.4 Inschrijver adviseert gevraagd en ongevraagd over alternatieven voor gevraagde producten (bijvoorbeeld die goedkoper zijn, of krachtiger).

2. EISEN - PRODUCTASSORTIMENT EN RELATIE MET FABRIKANTEN

- 2.1 Inschrijver levert, implementeert en ondersteunt Werkplekapparatuur met Operating Systems van Apple (iOS en OS X), Microsoft (Windows) en Android.
- 2.2 Inschrijver levert, implementeert en ondersteunt naast Apple tenminste drie A-merken Werkplekapparatuur. De fabrikanten van de aangeboden apparatuur dienen aantoonbaar een leidende positie te hebben in de wereldwijde zakelijke pc-markt, blijkend uit onafhankelijke analistenrapporten (zoals Gartner, IDC of Canalys) over de afgelopen drie jaar.

Onder A-merk wordt verstaan: een fabrikantenmerk waarbij een OEM (Original Equipment Manufacturer) fabrikant een compleet product levert en welke een hoge naamsbekendheid en goede reputatie heeft en toonaangevend is in de zakelijke markt voor professionele ICT-producten. Het straalt zekerheid uit en kwaliteit. Daarbij geldt:

- de kwalificatie "naamsbekendheid" kan voorkomen uit de massaliteit van een merk, maar ook door specifieke kwaliteiten.
- de kwalificatie "toonaangevend" duidt op de mate waarin een merk vooroploopt bij nieuwe ontwikkelingen. Dit kan voortkomen uit het zelf ontwikkelen en introduceren van nieuwe technieken en/of standaarden dan wel uit het snel op de markt brengen van producten die de nieuwe technieken/standaarden in zich hebben. Een belangrijke kwalificatie hiervoor is de mening van experts, analisten en sleutelgebruikers als systeem- en netwerkbeheerders.

- 2.3 Inschrijver levert de zogenaamde business line voor Werkplekapparatuur met betrekking tot desktops en laptops. Business line Werkplekapparatuur heeft een hoge betrouwbaarheid, lange levensduur, lage onderhoudsfrequentie en de onderdelen voor vervanging zijn langdurig beschikbaar.
- 2.4 Inschrijver heeft van alle merken Werkplekapparatuur die worden aangeboden in het kader van deze overeenkomst minimaal de status van 'authorised reseller' bij de fabrikanten.
- 2.5 Inschrijver is Apple Authorised Education Specialist. Apple laptops dienen ingepoeld geleverd te worden.
- 2.6 Laptops en mobiele apparaten dienen vooraf geregistreerd te worden door inschrijver voor automatische inschrijving en beheer binnen de beheeromgeving van NHL Stenden. Windows-laptops worden geregistreerd in Windows Autopilot, Samsung-apparaten via Samsung Knox Mobile Enrollment en Apple-apparaten via Apple Business Manager (ABM). NHL Stenden verzorgt vervolgens vanuit de

betreffende beheerplatformen de configuratie, policies en applicaties die tijdens de ingebruikname automatisch op het apparaat worden toegepast.

2.7 Inschrijver levert uitsluitend nieuwe van de fabrikant afkomstige apparatuur en componenten. Er wordt geen gebruik gemaakt van refurbished apparatuur of onderdelen.

2.8 Inschrijver levert op verzoek aangepaste hardware/software configuraties te leveren (bv extra adapters of kaarten in te bouwen of operating systems of images te installeren).

2.9 Inschrijver is bereid om op verzoek voor de bestelling van nieuwe (lijnen van) apparatuur eerst een testmodel beschikbaar te stellen, zodat Opdrachtgever vast kan stellen of deze via de bestaande systemen geïnstalleerd en beheerd kan worden. Indien blijkt dat het testmodel ongeschikt is zendt NHL Stenden het testmodel terug en dient inschrijver de kosten te crediteren.

2.10 Inschrijver biedt een leveringsgarantie van minimaal een jaar op alle bestelde apparatuur.

2.11 Inschrijver vervangt geleverde apparatuur en componenten, zonder extra kosten voor de Opdrachtgever, indien bij ingebruikname blijkt dat sprake is van "Dead on Arrival" (DOA) van deze apparatuur en componenten. Er is sprake van "Dead on Arrival" als het apparaat binnen dertig (30) kalender na levering bij normaal gebruik niet (meer) volledig functioneert.

2.12 Indien binnen dertig (30) kalenderdagen na levering blijkt dat bestelde apparatuur, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die Inschrijver daarover heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die Opdrachtgever mocht verwachten, dan zal Inschrijver uiterlijk binnen veertien (14) werkdagen na melding zonder meerkosten voor Opdrachtgever een alternatief aanbieden en leveren.

2.13 Indien een apparaat onder garantie wordt vervangen dan dient het vervangende apparaat dezelfde of betere specificaties te hebben. Indien levering hiervan niet mogelijk is dan treedt de Inschrijver in overleg met Opdrachtgever.

2.14 Bij reparatie worden uitsluitend originele via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur. Na reparatie blijft de afgesproken garantietermijn van het gehele product ongewijzigd.

2.15 De kosten van garantieafhandeling en advisering zijn inbegrepen in de aanschafkosten.

3. EISEN - OPERATIONELE ASPECTEN

3.1 Inschrijver beschikt over een eigen supportorganisatie in Nederland en biedt voor alle dagelijkse eerstelijns operationele aangelegenheden gedurende de looptijd van de overeenkomst een Single Point of Contact (SPOC).

De SPOC voldoet minimaal aan onderstaande uitgangspunten:

- Vast contactpersoon (en vervanger) of gespecialiseerde servicedesk;
- Communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal;
- Vast telefoon- en e-mailadres;
- Minimaal beschikbaar tijdens kantooruren;
- Voldoende eerstelijns (technische) kennis over volledige portfolio aanwezig;
- Beschikbaar voor nader te bepalen vaste contactpersonen van Opdrachtgever.

3.2 Opdrachtgever kan door hem geconstateerde storingen aan Werkplekapparatuur 24 uur per dag x 365 dagen per jaar melden bij een professionele servicedesk van Inschrijver, via web interface of e-mail.

3.3 Na gunning van de opdracht wordt een specifiek Service Level Agreement als addendum op de overeenkomst overeengekomen, zie ook punt 4.1. Het addendum heeft een looptijd die gelijkloopt aan de

overeenkomst. De SLA voorziet in een procedure met betrekking tot het oplossen van defecten en storingen (reactietijd maximaal 4 werkuren, reparatietijd maximaal 5 werkdagen).

3.4 Apparatuur dient zonder meerkosten gebruiksklaar te worden geleverd conform de standaarden van NHL Stenden. Hieronder vallen onder andere het uitpakken van de apparatuur, het afvoeren van verpakkingsmateriaal, het inpakken in de bijbehorende tas, registratie in de CMDB, het configureren van de vereiste BIOS-instellingen en het registreren van het apparaat voor zero-touch deployment.

3.5 Het onderhoud en support van alle aangeboden componenten gedurende de contractperiode dienen te worden uitgevoerd door de contractpartner of fabrikant geautoriseerde servicepartner.

3.6 Onderdelen voor de aangeboden apparatuur zijn beschikbaar gedurende de contractperiode, inclusief optionele verlenging.

3.7 Apparatuur kan zonder meerprijs met voor-geconfigureerde (BIOS) instellingen worden geleverd.

3.8 Voor levering van iedere bestelling wordt CMDB-informatie geleverd in Excel:

- Serienummer;
- Mac adres;
- VPN-nummer;
- Meldingsnummer;
- Imei (voor telefoons);
- Aantal jaren garantie;
- Aanschafdatum;
- Type configuratie;
- Leveranciersnaam.

3.9 Inschrijver registreert uitsluitend apparaten die aantoonbaar door of namens NHL Stenden zijn besteld en geleverd. Registraties moeten achteraf herleidbaar zijn tot het genoemde in 3.8.

3.10 De toegang het Unified Endpoint Management (momenteel Autopilot en Samsung Knox) is uitsluitend bedoeld voor het registreren van apparaten binnen Windows Autopilot. Inschrijver mag geen toegang hebben tot gebruikersdata, mailboxen, SharePoint-sites, Teams-gegevens of andere persoonsgegevens die niet noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van deze taak.

3.11 Na schriftelijke bevestiging van de order dienen de artikelen bij batches van max 50 telefoons/laptops binnen 14 werkdagen ingespoeld geleverd te worden. Bij grotere batches worden aanvullende afspraken gemaakt over levertijden. Overige werkplek- en randapparatuur dient binnen vijf werkdagen geleverd te worden.

3.12 Indien de levertijden van bestellingen niet worden nagekomen is Inschrijver in gebreke en dient Inschrijver in overleg te gaan met Opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd om bestellingen of delen van bestellingen kosteloos te annuleren. Het staat Opdrachtgever vrij voor deze bestelling andere leveranciers te benaderen zonder dat dit consequenties heeft op de Raamovereenkomst.

3.13 Facturen dienen door de Opdrachtnemer zelf te worden ingediend. Dit dient dezelfde crediteur te zijn aan wie de opdracht verstrekt is. Facturen van een andere crediteur (of onderaannemer) worden niet in behandeling genomen.

4. EISEN - CONTRACTUELE ASPECTEN EN CONTRACTMANAGEMENT

4.1 Afspraken inzake contractmanagement worden na gunning van de opdracht onder regie van

Opdrachtgever verder uitgewerkt, in overleg met Inschrijver. Opdrachtgever bepaalt de kaders, uitgangspunten en wijze van contractmanagement. Inschrijver levert hieraan de benodigde input en

medewerking. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA). Opdrachtgever stelt de SLA vast, waarna deze door beide partijen wordt ondertekend.

4.2 De maatwerk SLA prevaleert bij tegenstrijdigheden altijd boven de SLA van Inschrijver die standaard voor de aangeboden dienstverlening van toepassing is.

4.3 Ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden tussen Inschrijver en NHL Stenden. Periodiek dient formeel overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersonen van Inschrijver en de contactpersonen van NHL Stenden. Tijdens het twee wekelijks periodieke overleg tussen de Servicemanager/Realisatie- en verificatiemanager van inschrijver en Servicemanager/Realisatie- en verificatiemanager van NHL Stenden komen minimaal de volgende zaken aan de orde:

- Beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening van de in de voorafgaande periode afgeronde opdrachten;
- Voortgang en eventuele knelpunten van lopende opdrachten;
- Managementrapportage;
- Beoordeling van voortgang op gemaakte contractafspraken.

Van het periodieke overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Inschrijver, dat binnen één (1) week na het periodieke overleg digitaal aan de contactpersonen van NHL Stenden wordt verstrekt. Inschrijver zet zich in, om de beoogde resultaten te behalen, minimaal op het afgesproken niveau te houden en indien mogelijk te verbeteren.

4.4 Elk kwartaal dient een tactisch overleg plaats te vinden tussen de contractmanager van inschrijver en de contractmanager van NHL Stenden. Inschrijver verzorgt voor NHL Stenden per kwartaal een digitale Managementrapportage; waarin minimaal de volgende informatie is opgenomen:

- aantal bestellingen incl. bestelordernummer, omschrijving order;
- aantallen van bestelde artikelen en/of dienstverlening;
- besteldatum versus afleverdatum (doorlooptijd per order);
- gerealiseerde levertijden op basis van de bestelde artikelen;
- nettoprijs per geleverd exemplaar excl. BTW;
- factuurbedrag per levering en een cumulatief van totale facturen;
- aantal reparaties incl. doorlooptijd;
- Overzicht van de garantieafhandelingen incl. doorlooptijd;
- Overzicht van de reparatieafhandelingen inclusief doorlooptijd;
- aantal gemelde storingen;
- aantal retouren;
- toegepast opslag- en/of kortingspercentage;
- verkoopadviesprijs van Inschrijver;
- KPI aflevering order;
- KPI afhandeling reparaties;
- KPI afhandeling storing of vragen;
- KPI beschikbaarheid helpdesk;
- eventuele proactieve informatie.

4.5 Eén keer per jaar dient een strategisch overleg plaats te vinden tussen Inschrijver en NHL Stenden. Tijdens het jaarlijks overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken. Evalueren van de geleverde dienstverlening door Inschrijver, die gekoppeld is aan de tevredenheid van NHL Stenden o.b.v. geleverde prestaties. Deze prestaties betreffen de meest relevante contractafspraken- en doelen (o.a. op basis van de aanbestedingsdocumenten en inschrijving van Inschrijver). De score wordt bepaald aan de hand van meetbare managementinformatie en de ervaring van de contracteigenaar en interne klanten van NHL Stenden.

- Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen;
- Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie/kostenverlaging;
- Vaststellen ontwikkelafspraken voor de komende periode/contractjaar;
- Eventuele veranderingen in de organisatie, zowel bij NHL Stenden als bij Inschrijver;
- Optie tot verlenging van de Raamovereenkomst;
- De verslaglegging is aan Inschrijver en wordt binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aangeleverd aan NHL Stenden.

5. EISEN - VEILIGHEID, BEVEILIGING EN MILIEU

- 5.1 Inschrijver garandeert dat het volledige productieproces voldoet en alle te leveren producten voldoen aan alle in Nederland geldende wetten, normen en richtlijnen betreffende veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden.
- 5.2 Inschrijver garandeert dat bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening wordt gehouden met alle geldende ARBO bepalingen voor zowel eigen medewerkers als de medewerkers van Opdrachtgever.
- 5.3 Inschrijver houdt zich aan de gestelde instructies van Opdrachtgever.
- 5.4 Inschrijver neemt naast alle genoemde eisen alle noodzakelijk maatregelen om de veiligheid van mensen en middelen te waarborgen en het milieu zo minimaal mogelijk te belasten.
- 5.5 Alle gegevens op apparatuur die wordt teruggenomen moeten volgens een gecertificeerd proces worden verwijderd en hiervan moet een bewijs worden geleverd.

6. EISEN - INZET VAN MEDEWERKERS

- 6.1 Alle door Inschrijver in te zetten medewerkers beschikken door opleiding of ervaring over voldoende kennis en kunde, zijn betrouwbaar en voldoende geïnstrueerd om de werkzaamheden goed en rekening houdend met de in dit document gestelde eisen uit te voeren.
- 6.2 Van alle medewerkers van Inschrijver, welke contacten onderhouden met Opdrachtgever, wordt verwacht dat zij de Nederlandse taal actief beheersen en in staat zijn in de Nederlandse taal te communiceren met de medewerkers van Opdrachtgever.
- 6.3 Inschrijver dient de bijgevoegde geheimhoudingsverklaring te ondertekenen na gunning.