Bijlage 7 Programma van eisen

(Behorende bij de Aanbestedingsleidraad Europese Openbare aanbestedingsprocedure “End User en Werkplek Devices”, met kenmerk 20260338604)

De eisen (knock-out criteria) die de Opdrachtnemer aan de door Opdrachtnemer te leveren goederen en dienstverlening stelt, zijn opgenomen in bijlage 7 (Programma van eisen).
Het indienen van een inschrijving en het ondertekenen van het UEA in het kader van onderhavige aanbesteding houdt in dat Inschrijver onvoorwaardelijk en integraal instemt met het Programma van eisen.
Indien inschrijver niet onvoorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, betekent dit dat inschrijver zal worden uitgesloten voor verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Akkoordverklaring Programma van eisen

Ter bevestiging dat Inschrijver onvoorwaardelijk en integraal instemt met het Programma van eisen dient het Programma van eisen zonder wijzigingen in de tekst volledig ingevuld, per eis geparafeerd te worden en rechtsgeldig ondertekend door Inschrijver bij de Inschrijving geüpload te worden.

Eis nr.

1. Algemene eisen	**Omschrijving**	**Paraaf**
1.1	Opdrachtnemer is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende regelgeving. Eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de Opdrachtnemer worden vergoed aan de Opdrachtgever. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Opdrachtgever wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Inschrijver de boete welke de Opdrachtgever wordt opgelegd vergoeden.	
1.2	In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing zijn. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies heeft ingesteld.	
1.3	Inschrijver heeft een hoofdkantoor of vestiging in Nederland.	
1.4	Opdrachtnemer is in staat om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst EUD en WD aan te bieden op basis van een koop overeenkomst.	
1.5	Handelsmaatregel zakendoen in onrechtmatige Israëlische nederzettingen: Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst verplicht om op eerste verzoek van de Opdrachtgever ondersteunende bewijsstukken te overleggen ten aanzien van de herkomst van haar producten. Denk hierbij aan oorsprongsdocumenten, douanefacturen of achterliggende verklaringen van de fabrikant.	
2. Commercie	**Omschrijving**	**Paraaf**
2.1	Alle schriftelijke communicatie van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever is in de Nederlandse taal gesteld en daarin genoemde bedragen zijn in euro's, exclusief btw.	
2.2	Er is geen minimale orderwaarde.	
2.3	Opdrachtgever heeft in uitzonderingssituaties, bijvoorbeeld wanneer niet (tijdig) geleverd kan worden, het recht artikelen die onder de reikwijdte van de Raamovereenkomst vallen buiten de Raamovereenkomst in te kopen. Opdrachtgever treedt eerst met Opdrachtnemer in overleg om naar een oplossing te zoeken en beoordeelt vervolgens zelf of zij een derde partij zal benaderen.	
2.4	Tarieven voor diensten dienen te worden gehanteerd als all-in totaalprijzen, inclusief alle bijkomende kosten, zoals reis- en verblijfkosten (woon-werk en werk-werk), parkeerkosten, overleg en administratiekosten.	
2.8 Vaststellen prijzen EUD en WD en standaard en aanvullende diensten en werkzaamheden	**Omschrijving**	**Paraaf**
2.8.1	Voor de aanvullende diensten en werkzaamheden kunnen de kosten separaat in rekening worden gebracht conform het Prijzenblad (Bijlage 8). Voor uitdrukkelijk door Opdrachtgever gevraagde extra diensten die niet in het Prijsinvulformulier zijn vermeld, mag een marktconform tarief worden berekend. Een aanvullende dienst die kosteloos wordt aangeboden, is daadwerkelijk kosteloos en wordt niet in een andere post verrekend. Onder aanvullende diensten en werkzaamheden wordt verstaan de dienstverlening zoals beschreven in paragrafen 8.3 tot en met 8.5 van dit Programma van Eisen.	
2.8.2	Het reparatie uurtarief is exclusief onderdelen. Vervangende onderdelen dienen op basis van een markconforme prijs te worden geleverd. Indien een fabrikant reparatie door een erkende serviceprovider vereist, mag de reparatie via die serviceprovider plaatsvinden. Opdrachtnemer blijft het eerste communicatiepunt voor Opdrachtgever.	
2.8.3	Voor de inkoopprijs en de opslagmarge gelden de volgende voorwaarden: Inkoopprijs: - De inkoopprijs is de prijs die Opdrachtnemer daadwerkelijk betaalt aan zijn leverancier, fabrikant, distributeur of onderaannemer voor het betreffende product. - Opdrachtnemer toont op verzoek van Opdrachtgever de gehanteerde inkoopprijs aan. Hiervoor volstaat in beginsel het overleggen van inkoopoffertes waaruit de inkoopprijs blijkt en waarmee de toegepaste opslagmarge controleerbaar is.	

2.8.4	Controle van de inkoopprijs en opslagmarge: - Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om steekproefsgewijs de juistheid van de gehanteerde inkoopprijzen en toegepaste opslagmarge te controleren. Deze controles vinden uitsluitend plaats op basis van een redelijke en objectieve aanleiding of als onderdeel van een periodieke, representatieve steekproef. - Indien Opdrachtgever aanleiding ziet voor een nadere controle, stelt zij Opdrachtnemer hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte, onder vermelding van de te controleren producten, bestellingen en de betreffende periode. - Opdrachtnemer krijgt vervolgens tien (10) werkdagen de gelegenheid om de gevraagde onderbouwing aan te leveren of eventuele afwijkingen toe te lichten. - Indien de verstrekte informatie onvoldoende duidelijkheid biedt, kan Opdrachtgever een onafhankelijke derde inschakelen om de betreffende inkoopprijzen en toegepaste opslagmarge te verifiëren. - De onafhankelijke derde dient voorafgaand aan de controle een schriftelijke geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. Hierin wordt vastgelegd dat alle ontvangen bedrijfsvertrouwelijke en commercieel gevoelige informatie uitsluitend voor de betreffende controle mag worden gebruikt en niet met Opdrachtgever of andere partijen mag worden gedeeld, behoudens de uitkomsten die noodzakelijk zijn om de juistheid van de gehanteerde inkoopprijzen en opslagmarge vast te stellen. - De onafhankelijke derde is gerechtigd om, uitsluitend voor de vooraf afgebakende steekproef, de daadwerkelijke inkoopfacturen van de betreffende producten in te zien. Opdrachtnemer verstrekt deze documenten rechtstreeks aan de onafhankelijke derde binnen tien (10) werkdagen na een schriftelijk en gespecificeerd verzoek. Indien redelijkerwijs meer tijd noodzakelijk is, kunnen partijen hierover aanvullende afspraken maken. - De controle wordt uitgevoerd op een wijze die de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer zo min mogelijk belast en blijft beperkt tot de informatie die noodzakelijk is voor het vaststellen van de juistheid van de inkoopprijs en opslagmarge. - De onafhankelijke derde rapporteert uitsluitend de uitkomsten van de controle aan Opdrachtgever, waaronder eventuele geconstateerde afwijkingen en de financiële consequenties daarvan. Onderliggende inkoopfacturen en overige bedrijfsvertrouwelijke informatie worden niet aan Opdrachtgever verstrekt. Gevolgen van geconstateerde afwijkingen: - Indien uit de controle blijkt dat de door Opdrachtnemer gehanteerde inkoopprijzen, exclusief de opslagmarge, hoger zijn dan de daadwerkelijk betaalde inkoopprijzen, krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om de geconstateerde verschillen binnen tien (10) werkdagen schriftelijk toe te lichten. - Indien na beoordeling van deze toelichting blijkt dat sprake is van een onterecht in rekening gebracht bedrag, dient Opdrachtnemer het betreffende verschil aan Opdrachtgever terug te betalen of te crediteren. - Indien sprake is van aantoonbare, ernstige of herhaaldelijke onjuistheden in de gehanteerde inkoopprijzen of opslagmarge, kan dit voor Opdrachtgever aanleiding vormen om, met inachtneming van de bepalingen van de Raamovereenkomst, over te gaan tot ontbinding van de Raamovereenkomst.	
2.8.5	Opdrachtgever gaat ervan uit dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst goede inkoopcondities weet te bedingen, mede gebaseerd op de aantallen te leveren EUD en WD. Opdrachtnemer garandeert dan ook marktconforme prijzen te hanteren (inkoopprijs + opslag). Opdrachtgever erkent dat de inkoopprijzen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen fluctueren als gevolg van marktontwikkelingen en dat het financiële risico van deze inkoopprijsschommelingen bij Opdrachtgever ligt. Dit laat onverlet dat Opdrachtnemer gehouden is te allen tijde marktconforme inkoopprijzen te hanteren en zich in te spannen om zo gunstig mogelijke inkoopcondities te realiseren. Indien Opdrachtgever twijfelt aan de marktconformiteit van de aangeboden prijzen, heeft zij het recht deze te toetsen door offertes op te vragen bij derden, op basis van dezelfde voorwaarden als opgenomen in de Raamovereenkomst. Indien blijkt dat een offerte van een derde meer dan 5% goedkoper is dan de offerte van Opdrachtnemer (inkoopprijs + opslag), wordt Opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Opdrachtnemer krijgt vervolgens vijf (5) werkdagen de gelegenheid om zijn aangeboden prijs aan te passen en minimaal gelijk te stellen aan de prijs uit de offerte van de derde, onder gelijkblijvende voorwaarden. Bij een dergelijke prijsaanpassing dient Opdrachtnemer tevens schriftelijk en gemotiveerd toe te lichten waarom de aangepaste, lagere prijs niet reeds bij de oorspronkelijke offerte kon worden aangeboden. Indien Opdrachtnemer niet binnen vijf (5) werkdagen een gelijkwaardige of lagere prijs aanbiedt, of niet aan de gestelde voorwaarden kan voldoen, heeft Opdrachtgever het recht de betreffende opdracht buiten de Raamovereenkomst aan de derde te verstrekken. De marktconformiteitseis en bovenstaande procedure gelden eveneens voor eventueel af te nemen aanvullende diensten en werkzaamheden. Een derde partij die een meer dan 5% goedkopere offerte aanbiedt, dient bij de uitvoering van de betreffende opdracht te voldoen aan dezelfde voorwaarden als gesteld in de Aanbestedingsleidraad en de Raamovereenkomst.	
3. Governance	**Omschrijving**	**Paraaf**
3.1	Opdrachtnemer stelt één vast aanspreekpunt beschikbaar voor contractuele en één voor operationele vraagstukken, respectievelijk hierna accountmanager en contactpersoon genoemd.	
3.2	De accountmanager én operationeel contactpersoon zijn Nederlandssprekend en op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar. Zij reageren binnen één werkdag op e-mail- en voicemailberichten. Beiden communiceren minimaal 5 werkdagen vooraf over eventuele afwezigheid en vervanging; bij afwezigheid is een vervanger met dezelfde bereikbaarheid beschikbaar.	
3.3	De accountmanager is verantwoordelijk voor het contract.	
3.4	De operationeel contactpersoon is het centrale punt en verantwoordelijke als het gaat om alle bestellingen, offertes, leveringen, reparaties en afhandeling en geeft informatie / inzicht in de afhandeling daarvan.	
3.5	Bij verstoringen, leveringsproblemen of andere relevante afwijkingen informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever proactief binnen 1 werkdag over de oorzaak, impact en doet voorstellen voor oplossingen. Vervolgens informeert Opdrachtnemer minimaal dagelijks over de voortgang van de oplossing van het ontstane probleem.	
3.6	Opdrachtnemer beschikt over een vastgelegde escalatieprocedure met contactpersonen op operationeel, tactisch en strategisch niveau. De escalatieprocedure, rollen en reactietijden zijn vastgelegd in een DAP. Escalatieprocedure kan o.a. gebruikt worden bij vertragingen in leveringen, kritische incidenten en afwijkende prestaties van Opdrachtnemer.	

3.7	Twee wekelijks vindt er operationeel overleg plaats tussen de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer en de contacten binnen de afdeling I-Beheer van Opdrachtgever over minimaal komende en lopende bestellingen, orders en leveringen, reparaties en mogelijke End-Of-Life van modellen in het standaardassortiment. De operationele contactpersoon van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor verslaglegging (per e-mail naar deelnemers van het overleg binnen 2 werkdagen).	
3.8	Opdrachtnemer (minimaal de accountmanager en operationeel contactpersoon) nemen deel aan een tactisch overleg dat minimaal twee en maximaal vier keer per kalenderjaar plaats vindt. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor verslaglegging (per e-mail naar deelnemers van het overleg binnen 3 werkdagen). Het tactisch overleg vindt op locatie van de Opdrachtgever plaats en kan in overleg digitaal gevoerd worden. Tijdens dit overleg zal worden gesproken over o.a. nieuwe producten en modellen in de markt en/of eventuele wijzigingen in standaardmodellen en de rapportages uit paragraaf 3.11 worden besproken.	
3.9	Elk jaar vindt er een evaluatiegesprek plaats tussen de accountmanager van Opdrachtnemer en de contractmanager van Opdrachtgever. In dit gesprek wordt de voortgang van de Raamovereenkomst besproken.	
3.10	Elk jaar vindt een evaluatiegesprek plaats tussen de accountmanager van Opdrachtnemer en een duurzaamheidsspecialist van Opdrachtgever. In dit gesprek worden de periodieke rapportages op het gebied van CO_2, ISV en duurzaamheid besproken.	
3.11	Opdrachtnemer levert per kwartaal een rapportage met minimaal informatie over het aantal bestellingen, leverbetrouwbaarheid, gemiddelde levertijden, afwijking ten opzichte van afgesproken levertijden, garantie- en reparatieverzoeken, beschikbaarheid van het klantportaal en planningssysteem en eventuele andere voor Opdrachtgever ingezette systemen. Rapportage wordt besproken in het tactisch overleg. Inschrijver levert een geanonimiseerd voorbeeld van een periodieke klantrapportage uit een vergelijkbare dienstverleningsovereenkomst aan.	
4. Informatiebeveiliging en Bedrijfsvoering	**Omschrijving**	**Paraaf**
4.1	Opdrachtnemer beschikt over een geldig ISO/IEC 27001-certificaat of gelijkwaardig. Onder gelijkwaardig wordt verstaan een onafhankelijk geaudit normenkader waarmee aantoonbaar minimaal een vergelijkbaar niveau van informatiebeveiliging wordt geborgd. Opdrachtnemer toont dit desgevraagd aan met certificaten, auditrapporten of assurance-verklaringen.	
4.2	Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbaar proces voor vulnerability management en patchmanagement voor de systemen die ingezet worden voor Opdrachtgever (minimaal voor klantportaal en planningssysteem). Ook wordt minimaal jaarlijks een onafhankelijke pentest uitgevoerd.	
4.3	Eventuele persoonsgegevens van Opdrachtgever worden uitsluitend verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte. Inschrijver is bereid VNG verwerkersovereenkomst te accepteren.	
4.4	Opdrachtnemer voorziet in een meldloket waar beveiligingsincidenten kunnen worden gemeld.	
4.5	Opdrachtnemer beschikt over een vastgestelde en aantoonbaar ingerichte procedure voor het signaleren, beoordelen, beheersen en melden van (vermoedelijke) inbreuken op de informatiebeveiliging binnen de eigen organisatie, systemen, infrastructuur en/of het eigen netwerk. Indien sprake is van een (vermoedelijke) inbreuk die gevolgen heeft of redelijkerwijs gevolgen kan hebben voor de dienstverlening aan Opdrachtgever, de informatiebeveiliging van Opdrachtgever of de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van gegevens, systemen of EUD en WD van Opdrachtgever, meldt Opdrachtnemer dit onverwijld na constatering aan Opdrachtgever. De melding bevat, voor zover op dat moment bekend, ten minste: * de aard en omvang van de (vermoedelijke) inbreuk; * het moment waarop de inbreuk is geconstateerd; * de (mogelijke) gevolgen en impact voor Opdrachtgever en de dienstverlening; * de reeds genomen en voorgenomen beheers- en herstelmaatregelen. Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever gedurende de afhandeling actief op de hoogte van relevante ontwikkelingen, wijzigingen in de vastgestelde impact, getroffen maatregelen en de voortgang van het herstel, totdat het incident is afgehandeld en de eventuele gevolgen voor Opdrachtgever zijn weggenomen. In het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden de contactpersonen, meldkanalen, escalatielijnen en nadere afspraken over de wijze van melden en informeren vastgelegd. Opdrachtnemer handelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst overeenkomstig deze procedure en de in het DAP vastgelegde afspraken.	
4.6	Wijzigingen in de organisatie van de Opdrachtnemer en/of het portaal die impact hebben op de gebruikerservaring en/of werkprocessen van de Opdrachtgever en/of beschikbaarheid van het portaal dienen tijdig, maar uiterlijk 1 week vooraf, bekend gemaakt te worden aan de Opdrachtgever.	
4.7	Directie van Opdrachtnemer beoordeelt regelmatig de naleving van informatieverwerking- en processen, resulterend in een jaarlijks af te geven In Control Verklaring (ICV) over de informatiebeveiliging.	
4.8	Opdrachtnemer voorziet in een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, defecten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft Opdrachtnemer inzicht in meldingen met bijbehorende oplossingen die voor andere klanten relevant (kunnen) zijn.	
4.9	De helpdesk van Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail.	
4.10	De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.	
5. Service Level Agreement (SLA) en Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	**Omschrijving**	**Paraaf**
5.1	Binnen vier weken na ondertekening van de Raamovereenkomst legt Opdrachtnemer een concept-DAP en SLA voor aan de Opdrachtgever waarin de gemaakte werkafspraken zijn verwerkt.	

5.2	De door Opdrachtnemer te hanteren SLA & DAP dient minimaal te voldoen aan de volgende eisen: * Rollen, verantwoordelijkheden, contactpersonen en contactgegevens van Opdrachtgever en Opdrachtnemer; * Beschrijving van de overlegstructuur en overlegfrequentie zoals bedoeld in hoofdstuk 3; * Beschrijving van een communicatie matrix en escalatiekanalen; * Beschrijving van vaststellen en bijwerken van het assortiment; * Beschrijving hoe u effectief en efficiënt invulling geeft aan support en hoe dit leidt tot een betere dienstverlening ten opzicht van de minimumeisen; * Beschrijving hoe de processen servicemanagement, incidentmanagement en wijzigingsmanagement zijn ingericht; * Beschrijving van bestel & retourproces (RMA); * De wijze waarop de overeengekomen servicelevels voor ordering, logistiek en incidentafhandeling worden gemonitord en gerapporteerd; * De vastgelegde responstijden en levertermijnen; * De procedure voor melding, opvolging en communicatie van (vermoedelijke) informatiebeveiligingsincidenten binnen de organisatie van Opdrachtnemer.	
6. Duurzaamheid	**Omschrijving**	**Paraaf**
6.1	Milieumanagementsysteem is verplicht voor opdrachtnemer – Automatisering De inschrijver beschikt voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de aanbestede opdracht over een managementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld: - Milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie. - Concrete maatregelen die de inschrijver heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht te verminderen of te voorkomen, in elk geval ten aanzien van [x]. - Hoe bovenstaande milieuaspecten van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten. - Hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten. - Dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd.	
6.2	Minimale EcoVadis medal 'Bronze', of gelijkwaardig, tijdens eerste jaar - voor opdrachtnemer.	
6.3	Verplicht duurzaamheidscertificaat Producten (exclusief accessoires) beschikken over een actueel duurzaamheidscertificaat, zoals een certificaat van TCO Certified, EPEAT Gold rating, Blue Angel Of gelijkwaardig.	
6.4	Producten voldoen aan de Energy Star criteria De te leveren producten voldoen aan de meest recente Energy Star criteria voor energieprestaties indien deze voor de betreffende productgroep zijn opgesteld.	
6.5	Reserveonderdelen zijn minimaal 5 jaar verkrijgbaar en voor beeldschermen minimaal 7 jaar - Hardware.	
6.6	5 jaar beveiligingsupdates van het besturingssysteem voor mobiele telefoons en tablets.	
6.7	Verplicht vervangbare onderdelen – Hardware Laptops/Notebooks: - batterij/accu; - beeldscherm(module); - opslag (SSD, HDD) en geheugen (RAM); - externe/interne netvoeding (PSU); - toetsenbord; - Systeem/moederbord.	
6.8	Geen zware metalen in het product. Het product mag geen cadmium, kwik, lood en zeswaardig chroom bevatten.	
6.9	Voorkom onnodige accessoires.	
6.10	Gerelateerd afval verplicht kosteloos retour nemen.	
6.11	Inzamelen, data wissen, hergebruiken en recyclen van geleverde producten De opdrachtnemer draagt zorg (al dan niet via een onderaannemer) voor het inzamelen, data wissen, hergebruiken en recyclen van de te leveren producten en zorgt ervoor dat: - Data dragende producten worden ingezameld in een beveiligde omgeving, zodat datalekken worden voorkomen. - De data van alle ingezamelde data dragende producten wordt gewist. - De gebruikte producten worden klaargemaakt voor hergebruik (al dan niet via refurbishment / remanufacturing), tenzij dit technisch niet meer mogelijk is. - Indien hergebruik niet mogelijk is: de producten worden gerecycled, conform de vigerende WEEE-Richtlijn.	
6.12	Verplicht End of Life managementproces De opdrachtnemer voorziet in een end-of-life managementproces, waaronder hergebruik van producten en accessoires, om de impact op het milieu te minimaliseren. Dit proces wordt ook daadwerkelijk onafhankelijk toetsbaar toegepast. Mogelijke bewijsmiddelen: Verklaring dat het End of Life managementproces structureel onderdeel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering, van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken. - Bewijs van registratie in het EPEAT Register. - Bewijs van registratie in de TCO Certified database. - Of gelijkwaardig.	

6.13	Afvalcompensatie voor laptops, tablets en smartphones is verplicht De opdrachtnemer dient te garanderen dat er een afvalcompensatie plaatsvindt voor de laptops, tablets en smartphones die in het kader van de opdracht worden geleverd. De afvalcompensatie moet voldoen aan de criteria van TCO Certified Edge, E-waste Compensated Of gelijkwaardig. Deze afvalcompensatie voor toestellen die in het voorgaande kwartaal zijn geleverd, moet ten laatste 3 maanden na afloop van dat kwartaal zijn ingekocht. Onder afvalcompensatie wordt verstaan dat voor ieder geleverd product een equivalente hoeveelheid elektronica-afval wordt ingezameld en gerecycled. Het moet daarbij gaan om inzameling van elektronisch afval dat geen functionaliteit meer heeft. Met andere woorden: er mogen alleen afgedankte producten worden ingezameld, die anders naar finale afvalverwerking (verbranding of stort) zouden gaan. Indien recycling in Europa plaatsvindt moet de uiteindelijke recycling WEEELABEX gecertificeerd zijn volgens WEEELABEX, de EERA standaard TS 50625-5 van CENELEC of een gelijkwaardig systeem.	
6.14	De Inschrijver dient te voldoen aan de nul-emmissiezonde voor vracht- en bestelauto's die Opdrachtgever hanteert. Zie voor meer informatie: https://haarlem.nl/nul-emissiezone-voor-vracht-en-bestelauto's.	
6.15	Zero-emissie transport voor 'last-mile' verplicht Voor de bezorging en het transport vanaf het laatste distributiepunt binnen Nederland voor afstanden minder dan 10 kilometer (de zogenoemde 'last-mile') dient gebruik te worden gemaakt van zero-emissie transport (bijv. fietstransport door middel van (elektrische) (bak)fietsen of een ander zero-emissievoertuig). Deze eis geldt ook voor eventuele onderaannemers die worden ingezet voor de bezorging en transport. Mogelijke bewijsmiddelen - Bewijs van bezit van zero-emissievoertuigen alsmede een verklaring omtrent de inzet daarvan voor bezorgdiensten onder de tien kilometer. - Of gelijkwaardig.	
7. Portfolio-assortiment		
7.1 Algemeen	**Omschrijving**	**Paraaf**
7.1.1	Alle te leveren EUD en WD en standaard en aanvullende diensten werkzaamheden (zoals beschreven in hoofdstuk 8 van dit programma van eisen) voldoen aan de in Nederland geldende normen, standaarden en wet & regelgeving waaronder: * EUD en WD die op de werkplek worden gebruikt mogen niet dusdanig veel geluid produceren dat de Arbo normen worden overtreden. * Alle aangeboden en geleverde EUD en WD voldoen aan de op het moment van levering geldende Europese regelgeving, waaronder RoHS. * alle geleverde EUD en WD zijn voorzien van een CE markering	
7.1.2	Alle te leveren EUD en WD zijn vrij en zonder beperkingen te gebruiken, en zijn niet voorzien van simlocks, vendorlocks en/of eventuele overige gebruikersbeperkingen	
7.1.3	Inschrijver kan van alle marktconforme en gangbare A-merken van de End User Devices (EUD) en Werkplek Devices (WD) modellen en typen leveren inclusief een gelijkwaardig duurzaam alternatief voor de smartphone. A-merken zijn gedefinieerd in de aanbestedingsleidraad.	
7.1.4	Tenzij in de bestelling uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn te leveren EUD en WD nieuw, origineel, ongebruikt en niet-refurbished.	
7.1.5	Wanneer tijdens de contractperiode er in één van de uitgevraagde categorieën een nieuw standaardmodel wordt overeengekomen dan kan de Opdrachtgever desgewenst gedurende een maand kosteloos over een demo-model van dat nieuwe model beschikken om eventueel benodigde aanpassingen in de beheeromgeving te testen.	
7.1.6	Eerder geleverde EUD en WD die uit het assortiment (klantportaal) worden genomen, worden vervangen voor een technisch en functioneel ten minste gelijkwaardige vervanger tegen een marktconforme prijs, zulks ter beoordeling van Opdrachtgever.	
7.1.7	Zodra een nieuwe versie van een standaardmodel beschikbaar is, is Opdrachtgever bevoegd deze aan te wijzen als vervanging van het voorgaande standaardmodel.	
7.1.8	Handleidingen, documentatie en EUD / WD dienen waar mogelijk in de Nederlandse taal te worden geleverd.	
7.1.9	Voor laptops en smartphones zijn per productgroep twee standaardmodellen beschikbaar; voor tablets, dockingstations en beeldschermen is één standaardmodel beschikbaar. De standaardmodellen worden ieder halfjaar in overleg vastgesteld. Opdrachtgever bepaalt het assortiment mede op basis van het advies van Opdrachtnemer. Het aantal en het soort standaardmodellen is onderhevig aan eventuele wijzigingen in het assortiment dat Opdrachtgever aanbiedt aan haar eindgebruikers.	
7.1.10	De Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk de merken en modellen voor de EUD en WD.	
7.2 Leveringszekerheid	**Omschrijving**	**Paraaf**
7.2.1	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever uiterlijk binnen twee werkdagen nadat relevante marktontwikkelingen bekend zijn geworden die invloed kunnen hebben op de beschikbaarheid of levertijd van EUD en WD. Hierbij wordt tevens de verwachte impact op de levering aangegeven.	
7.2.2	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief minimaal zes maanden voorafgaand aan End-of-Life (EOL) of End-of-Support (EOS) van producten in het standaardassortiment, of eerder zodra deze informatie beschikbaar komt.	
7.2.3	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien een door Opdrachtgever aangewezen standaardmodel naar verwachting minder dan 48 maanden wordt ondersteund met security- en stabiliteitsupdates, gerekend vanaf het moment waarop het model als standaardmodel is aangewezen.	
8. Portfolio- dienstverlening		
8.1 Klantportaal	**Omschrijving**	**Paraaf**
8.1.1	Het portaal biedt inzicht in de actuele status van bestellingen, leveringen, reparaties en retourzendingen.	
8.1.2	Het portaal biedt de mogelijkheid tot het online inzien van het assortiment.	
8.1.3	Het portaal biedt de mogelijkheid tot het online inzien van prijzen van EUD, WD, standaard- en aanvullende diensten en werkzaamheden.	

8.1.4	Het portaal biedt de mogelijkheid tot het online inzien van levertijden van EUD, WD, standaard- en aanvullende diensten en werkzaamheden.	
8.1.5	Het portaal biedt de mogelijkheid tot het online inzien van de voorraden.	
8.1.6	Het portaal biedt de mogelijkheid tot het online bestellen van EUD, WD, standaard- en aanvullende diensten en werkzaamheden.	
8.1.7	Het portaal biedt de mogelijkheid om defecten en storingen binnen de gestelde garantietermijn aan te melden voor vervanging.	
8.1.8	Het portaal biedt de mogelijkheid voor het aanmelden van defecte EUD en WD ter reparatie.	
8.1.9	Het portaal biedt de mogelijkheid voor het volgen van de afhandeling van storingen en defecten. De statusinformatie is downloadbaar in CSV- of Excel-formaat.	
8.1.10	Het portaal biedt inzage in historische transacties.	
8.1.11	Het portaal biedt inzage in aangeschafte Producten met configuratie, serienummers, garantietermijn, garantie status, afleverdatum en locatie. a) Inzichtelijk in web interface; b) Downloadbaar in CSV- en/of Excel-formaat.	
8.1.12	Het portaal biedt een vergelijkfunctie waarin Opdrachtgever de productspecificaties van ten minste 3 geselecteerde Producten kan vergelijken.	
8.1.13	Het portaal biedt de mogelijkheid tot het filteren van zoekresultaten naar relevante kenmerken waaronder aanwezige aansluitingen, opslag, beelddiagonaal, kleur, etc.	
8.1.14	Alleen daartoe geautoriseerde medewerkers van de afdeling I-Beheer van Opdrachtgever kunnen via het portaal bestellingen plaatsen, binnen de aan hen toegekende bestelbevoegdheden.	
8.1.15	Opdrachtnemer garandeert dat het portaal 99.8% beschikbaar is. Beschikbaarheid wordt gemeten over de werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur, exclusief gepland onderhoud. Gepland onderhoud vindt plaats buiten de gestelde openingstijden (8.00 - 17.00 uur).	
8.1.16	Het moet voor de Opdrachtgever in het portaal mogelijk zijn de volgende zaken te beheren: • Gebruikersaccounts (aanmaken, aanpassen, autoriseren, blokkeren en verwijderen); • Afleveradressen van de kantoorlocaties.	
8.1.17 Veiligheidseisen Klantportaal	**Omschrijving**	**Paraaf**
8.1.17.1	Voor het inloggen op het klantportaal is MFA (Multi Factor Authenticatie) vereist.	
8.1.17.2	Het portaal staat alleen toegang toe op basis van persoonlijke inloggegevens. Groepsaccounts zijn niet toegestaan.	
8.1.17.3	De eisen aan wachtwoorden moeten geautomatiseerd worden afgedwongen.	
8.1.17.4	Het aantal foutieve inlogpogingen is maximaal 5. De tijdsduur dat een account wordt geblokkeerd na overschrijding van het aantal keer foutief inloggen, is vastgelegd.	
8.1.17.5	Communicatie met het portaal vindt plaats via versleutelde kanalen. Deze voldoen aan passende en actuele standaarden zoals beschreven door het NCSC in ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor transport layer security versie 2.0.	
8.1.17.6	Het portaal maakt het mogelijk rollen met verschillende verantwoordelijkheden te definiëren en deze toe te kennen aan medewerkers of groepen binnen I-Beheer. Bestelbevoegdheden worden overeenkomstig de door Opdrachtgever vastgestelde autorisaties ingericht.	
8.1.17.7	Indien het portaal het mogelijk maakt kritische gegevens aan te passen (o.a. bankrekeningnummers, afleveradressen, autorisatiematrices) is dit recht voorbehouden aan daarvoor geautoriseerde functionarissen.	
8.1.17.8	Alle wijzigingen op autorisaties en kritieke gegevens worden gelogd. Alleen geautoriseerde functionarissen hebben toegang tot deze logs. Deze gegevens worden ten minste 6 maanden bewaard en de logbestanden zijn beschermd tegen wijziging en ongeautoriseerde verwijdering.	
8.1.17.9	Het portaal verleent aan de zijde van Opdrachtgever alleen toegang aan medewerkers van I-Beheer die daartoe zijn geautoriseerd door een bevoegde functionaris.	
8.1.17.10	Initiële wachtwoorden en wachtwoorden die gereset zijn, hebben een maximale geldigheidsduur van een werkdag en moeten bij het eerste gebruik worden gewijzigd.	
8.1.17.11	Alle transacties in het Klantportaal worden gelogd. Alleen geautoriseerde functionarissen hebben toegang tot deze logs. Deze gegevens worden ten minste 24 maanden bewaard.	
8.1.17.12	Opdrachtnemer gebruikt adressen en andere privacygevoelige gegevens afkomstig van- of betreffende (medewerkers van) Opdrachtgever niet voor andere doeleinden dan het uitvoeren van deze overeenkomst.	
8.2 Standaard diensten bij levering van End User Devices (EUD) en Werkplek Devices (WD)	**Omschrijving**	**Paraaf**
8.2.1	Opdrachtnemer pakt op eigen locatie EUD en WD uit; levering en transport naar Opdrachtgever vindt plaats in herbruikbare transportverpakking.	

8.2.2	Opdrachtnemer scheidt het vrijgekomen verpakkingsmateriaal minimaal naar papier/karton, kunststof en overige afvalstromen en draagt zorg voor afvoer via een erkende afvalverwerker. Opdrachtnemer toont dit op verzoek van Opdrachtgever aan door middel van afvalregistraties of verwerkingsbewijzen, waaruit per afvalstroom de hoeveelheid, verwerkingsdatum en verwerkingswijze blijken.	
8.2.3	Opdrachtnemer draagt vóórdat de levering plaatsvindt zorg voor een DOA check van uit te leveren EUD en WD. Alleen EUD en WD die een succesvolle DOA check hebben doorlopen, worden geleverd.	
8.2.4	Opdrachtnemer labelt de te leveren EUD en WD conform de conventie en instructie van de Opdrachtgever.	
8.2.5	Opdrachtnemer verzorgt de aanmelding van smartphones, tablets en laptops in de door Opdrachtgever gebruikte MDM/MAM/EMM-oplossingen en bijbehorende tenants (waaronder Autopilot, Intune, Apple Business Manager en Automated Device Enrollment (ADE)). EUD worden zodanig voorbereid dat zij na eerste ingebruikname automatisch worden opgenomen in de beheeromgeving van Opdrachtgever en zonder handmatige tussenkomst conform de inrichting van Opdrachtgever worden geconfigureerd.	
8.2.6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de EUD en WD vóór uitlevering volledig zijn ingericht conform de instructies van Opdrachtgever. Dit omvat voor EUD ten minste de installatie van het door Opdrachtgever voorgeschreven besturingssysteem, configuratie van de vereiste instellingen en installatie van de meest actuele door de fabrikant vrijgegeven firmware-, driver-, software- en beveiligingsupdates.	
8.2.7	Op verzoek van Opdrachtgever voorziet Opdrachtnemer EUD en WD van door Opdrachtgever aangeleverde BIOS- en UEFI-instellingen.	
8.2.8	EUD (laptops, tablets en smartphones) worden gebruiksklaar en met een laadstatus van minimaal 70% verzonden aan Opdrachtgever.	
8.2.9	Voor zover voor het betreffende EUD door Opdrachtgever voorgeschreven, brengt Opdrachtnemer een door Opdrachtgever goedgekeurde 'screenprotector' aan.	
8.2.10	Opdrachtnemer registreert de relevante assetgegevens (zoals vermeld in artikel 8.2.13) van de te leveren EUD en WD volledig en correct ten behoeve van verwerking in de CMDB van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer verstuurt gelijktijdig met de levering van de EUD / WD deze assetgegevens digitaal naar de Opdrachtgever in een aangeleverd formaat (Excel, CSV of vergelijkbaar).	
8.2.11	Opdrachtnemer voert na de DOA-controle en vóór uitlevering een eindcontrole uit waarbij minimaal wordt gecontroleerd op correcte registratie van assetgegevens, labeling, MDM-registratie, Autopilot-/ADE-registratie, softwareconfiguratie, firmwareversies, BIOS-/UEFI-instellingen en laadstatus. Alleen EUD en WD die deze eindcontrole succesvol hebben doorlopen wordt uitgeleverd. Op verzoek van Opdrachtgever maakt Opdrachtnemer aantoonbaar dat de eindcontrole is uitgevoerd.	
8.2.12	Opdrachtnemer dient voor het transport van EUD en WD naar Opdrachtgever herbruikbare transportmiddelen toe te passen (denk aan kratten, rolcontainers of andere middelen). Opdrachtnemer stelt deze transport- en verpakkingsmaterialen kosteloos ter beschikking voor transport van en naar Opdrachtgever. Transportmiddelen kunnen (tijdelijk) bij Opdrachtgever achterblijven zodat de bestelling rustig kan worden uitgepakt. Opdrachtnemer dient te garanderen dat de transport- en verpakkingsmiddelen na het einde van de levensduur op een milieuverantwoorde wijze worden verwerkt. (Denk bij transportmiddelen aan rolcontainers, (verrijdbare) kratten.) Deze transportmiddelen zijn passend voor de liften op de kantoorlocaties van Opdrachtgever.	
8.2.13	De overzichten die de Opdrachtnemer bij elke uitlevering aan Opdrachtgever van EUD en WD levert, bevatten minimaal de volgende gegevens: middelen ID (van de label), merk, model, soort hardware, serienummer, aanschafdatum, garantie loopt tot datum, mac adres, wifi macadres, ordernummer, leverancier en aankoopbedrag (Ex - btw). En een imeinummer en imeinummer2 voor smartphones en eventuele tablets .	
8.3 Aanvullende diensten en werkzaamheden - ondersteuning	**Omschrijving**	**Paraaf**
8.3.1	Op verzoek van Opdrachtgever verzorgt Opdrachtnemer het aansluiten van WD en eventuele accessoires op locatie(s) van Opdrachtgever, inclusief kabelmanagement. Kabelmanagement omvat het ordelijk aanbrengen, bundelen en wegwerken van bekabeling tussen de aangesloten apparatuur, randapparatuur en aanwezige aansluitpunten voor data en elektra op de werkplek.	
8.3.2	Op verzoek van Opdrachtgever neemt Opdrachtnemer afgeschreven EUD en WD in en verwerkt deze overeenkomstig eis 6.4.	
8.3.3	Opdrachtnemer biedt, indien de omvang van een levering daartoe aanleiding geeft (bestellingen groter dan 200 devices), de mogelijkheid tot tijdelijke opslag van bestelde apparatuur die nog niet direct door Opdrachtgever kan worden ontvangen. Opdrachtnemer levert de opgeslagen apparatuur op afroep en volgens een met Opdrachtgever afgestemd uitleverschema, waarbij beschikbaarheid, traceerbaarheid en beveiliging van de apparatuur gedurende de opslagperiode zijn gewaarborgd.	
8.3.4	De Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan de ontwikkeling en het beheer van koppelingen met de systemen van Opdrachtgever, waaronder bestel- en ITSM-systemen. Opdrachtnemer stelt hiervoor de benodigde expertise, documentatie en technische voorzieningen beschikbaar en denkt proactief mee over verdere automatisering en procesoptimalisatie.	
8.4 Aanvullende diensten en werkzaamheden - grootschalige vervangingen	**Omschrijving**	**Paraaf**
8.4.1	Opdrachtnemer verzorgt een projectmatige uitrol op locatie(s) van Opdrachtgever conform de Aanbestedingsleidraad. Voor grootschalige vervangingsrondes stelt Opdrachtnemer vooraf een implementatieplan op. Dit plan bevat ten minste de planning, logistieke afhandeling, communicatieaanpak, risico's en escalatieprocedure.	
8.4.2	Opdrachtnemer stelt voor grootschalige vervangingsrondes een projectleider beschikbaar die gedurende het project fungeert als primair aanspreekpunt voor Opdrachtgever.	
8.4.3	Opdrachtnemer realiseert gedurende grootschalige vervangingsrondes de in het implementatieplan (eis 8.4.1) met Opdrachtgever overeengekomen uitgiftecapaciteit per dag. Gedurende deze vervangingsrondes blijft Opdrachtnemer voldoen aan de in de Overeenkomst vastgelegde dienstverlening, waaronder ten minste de termijnen zoals opgenomen in eisen 10.1.1, 10.2.6 en 10.2.7.	

8.4.4	Voorbereiding en levering vinden plaats op basis van de door I-Beheer opgegeven aantallen, producten (EUD) en kantoorlocaties van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer levert ook bij grootschalige vervangingen EUD inclusief de standaard diensten genoemd in paragraaf 8.2.	
8.4.5	Opdrachtnemer verzorgt namens Opdrachtgever de communicatie richting eindgebruikers met betrekking tot de vervangingsronde. Dit omvat ten minste uitnodigingen, afspraakbevestigingen, herinneringen, praktische instructies inleveren en vervanging van devices, locatie-informatie en communicatie over wijzigingen in de planning. De Opdrachtgever verzorgt de algemene communicatie op intranet en aan de eindgebruikers die uitgenodigd gaan worden.	
8.4.6	Opdrachtnemer verzorgt het plannen, wijzigen, verplaatsen en annuleren van afspraken met eindgebruikers. Het planningssysteem biedt eindgebruikers de mogelijkheid zelfstandig afspraken te wijzigen binnen de door Opdrachtgever vastgestelde kaders.	
8.4.7	Opdrachtnemer bewaakt gemaakte afspraken, registreert no-shows en verzorgt opvolging richting eindgebruikers teneinde een zo hoog mogelijk uitgiftepercentage te realiseren.	
8.4.8	Eindgebruikers kiezen bij de uitrol ter plekke uit twee standaardmodellen voor laptops en twee standaardmodellen voor smartphones; voor tablets is een standaardmodel beschikbaar. De uitgifte omvat, waar van toepassing, inname van oude apparatuur, gegevensmigratie, het overzetten van SIM-kaarten of omzetten naar e-SIM, ondersteuning bij de eerste aanmelding en een korte instructie en digitale ondertekening van het ingevulde ontvangst- en uitgifteformulier door de eindgebruiker. De registratie van de feitelijk uitgegeven EUD wordt met I-Beheer afgestemd.	
8.4.9	Aanvullend op de standaard diensten in paragraaf 8.2 zijn op het moment van feitelijke verstrekking aan de eindgebruiker EUD voorzien van de actuele, door Opdrachtgever vrijgegeven versies van het besturingssysteem, toepasselijke firmware, software en beveiligingsupdates. Opdrachtnemer controleert dit voor uitgifte en werkt waar nodig bij, ook wanneer de EUD eerder zijn voorbereid of opgeslagen. De inrichting en updates sluiten aan op de door Opdrachtgever gebruikte beheeromgeving. Een achterstand die uitsluitend door een keuze van Opdrachtgever is ontstaan, wordt niet aan Opdrachtnemer toegerekend.	
8.4.10	Opdrachtnemer voert bij uitgifte een functionele controle uit om vast te stellen dat het EUD gebruiksklaar is en de eindgebruiker succesvol kan inloggen en werken met de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde voorzieningen.	
8.4.11	Opdrachtnemer faciliteert desgewenst het proces rondom de overname van EUD door eindgebruikers, conform de door Opdrachtgever vastgestelde waarderingsmethodiek. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden: - Opdrachtnemer biedt binnen de voor de uitrol gebruikte tools een functionaliteit waarmee eindgebruikers kunnen zien tegen welke prijs zij hun huidige EUD kunnen overnemen. - Eindgebruikers kunnen via deze functionaliteit aangeven of zij akkoord gaan met de aangeboden overnameprijs en de betreffende EUD wensen over te nemen. - Opdrachtnemer registreert de keuze van de eindgebruiker en stelt deze informatie beschikbaar aan Opdrachtgever. - Tijdens de uitrol neemt Opdrachtnemer zowel de EUD die eindgebruikers wensen over te nemen als de overige in te leveren EUD fysiek in ontvangst. - Opdrachtnemer draagt zorg voor de registratie en overdracht van de ingenomen EUD aan Opdrachtgever, waarbij duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen EUD die voor overname bestemd zijn en EUD die voor verdere verwerking worden ingeleverd. - Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het veilig wissen van de EUD die door eindgebruikers worden overgenomen. - Opdrachtgever verzorgt zelf de uiteindelijke teruggave van de overgenomen EUD aan de betreffende eindgebruikers, nadat deze zijn gewist. De verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer beperkt zich tot het faciliteren en registreren van het overnameproces en het innemen en overdragen van de betreffende EUD aan Opdrachtgever. Het wissen en de uiteindelijke teruggave van de overgenomen EUD vallen onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.	
8.4.13	Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever desgewenst bij de logistieke voorbereiding en afronding van grootschalige vervangingsrondes. De ondersteuning omvat het gereedmaken van uitgiftebalies, waaronder het tijdig uit het magazijn halen en aanleveren van apparatuur voor de uitgiftedag. Na afloop zorgt Opdrachtnemer voor het afbreken van de uitgiftebalies en het terugbrengen van resterende apparatuur naar het magazijn. Daarnaast ondersteunt Opdrachtnemer bij het sorteren, scheiden en intern transporteren van ingenomen en af te voeren apparatuur, zodat een ordelijke en efficiënte uitvoering van de vervangingsronde wordt gewaarborgd.	
8.4.14	Opdrachtnemer levert gedurende de vervangingsronde op een door de Opdrachtgever te bepalen frequentie en na afronding een actueel overzicht in een door de Opdrachtgever te bepalen formaat (Excel, CSV of vergelijkbaar) van uitgegeven EUD (minimaal middelen ID), ingenomen EUD (minimaal middelen ID, eventuele 06-nummer, datum en tijd van inname en uitgifte, eindgebruiker en eventuele afwijkingen. Opdrachtnemer stelt tevens gedurende de vervangingsronde de digitaal ondertekende ontvangst- en uitgiftedocumenten digitaal beschikbaar aan Opdrachtgever.	
8.4.15	Opdrachtnemer levert na afronding van een grootschalige vervangingsronde een rapportage op met daarin ten minste de gegevens zoals genoemd in artikel 8.4.14 aangevuld met bijzonderheden tijdens de uitrol en openstaande actiepunten.	
8.4.16	Opdrachtnemer registreert afwijkingen die tijdens de vervangingsronde worden geconstateerd en rapporteert deze tenminste wekelijks aan Opdrachtgever.	

8.4.17	Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden uitsluitend medewerkers in die beschikken over de kennis, vaardigheden en ervaring die passend zijn bij de aan hen toegewezen taken. Alle door Opdrachtnemer ingezette medewerkers zijn Nederlandstalig en kunnen zich zowel mondeling als schriftelijk adequaat uitdrukken in de Nederlandse taal. Daarbij wordt ten minste onderscheid gemaakt tussen de volgende rollen: **a. Basis engineer** Minimaal mbo-4 werk- en denkniveau; Minimaal 2 jaar aantoonbare ervaring met werkplekondersteuning, uitgifte en vervanging van End User Devices (EUD) en Werkplek Devices (WD); Verantwoordelijk voor de uitvoering van operationele werkzaamheden op locatie. **b. Senior engineer / coördinerend engineer** Minimaal mbo-4 werk- en denkniveau; Minimaal 2 jaar aantoonbare ervaring als senior of coördinerend engineer; Verantwoordelijk voor operationele uitvoering, aansturing van engineers en bewaking van de kwaliteit en voortgang van werkzaamheden. **c. Projectmanager** Minimaal hbo werk- en denkniveau; Minimaal 5 jaar aantoonbare ervaring met de voorbereiding, planning en coördinatie van vergelijkbare implementatie-, migratie- of vervangingsprojecten; Verantwoordelijk voor de coördinatie van de werkzaamheden en het primaire contact met Opdrachtgever.	
8.5 Aanvullende diensten en werkzaamheden - uit- en inhuizen werkplekken en hybride vergadermiddelen	**Omschrijving**	**Paraaf**
8.5.1	Opdrachtnemer ondersteunt op verzoek van Opdrachtgever bij het uit- en inhuizen van bestaande werkplekken in het kader van verbouwingen, verhuizingen en herinrichtingen van panden van Opdrachtgever.	
8.5.2	Opdrachtnemer ondersteunt op verzoek van Opdrachtgever bij het uithuizen van bestaande hybride vergadermiddelen in het kader van verbouwingen, verhuizingen en herinrichtingen van panden van Opdrachtgever. Het opnieuw plaatsen en aansluiten van hybride vergadermiddelen maakt geen onderdeel uit van deze dienstverlening.	
8.5.3	Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de werkzaamheden met Opdrachtgever afspraken te maken over de planning, de uit te voeren werkzaamheden, de betrokken ruimtes, de benodigde personele inzet, hulpmiddelen en de onderlinge taakverdeling.	
8.5.4	Opdrachtnemer dient de aanwezige IV-middelen van de betreffende werkplekken zorgvuldig af te koppelen en te verwijderen. Hieronder vallen onder andere beeldschermen, dockingstations, toetsenborden, muizen, bijbehorende bekabeling en overige aanwezige werkplekgebonden IV-middelen.	
8.5.5	Opdrachtnemer dient bestaande hybride vergadermiddelen, waaronder beeldschermen, camera's, microfoons, speakers en bijbehorende aansluitingen en bekabeling, zorgvuldig af te koppelen en, voor zover noodzakelijk en zonder bouwkundige werkzaamheden, te demonteren.	
8.5.6	Opdrachtnemer dient de verwijderde IV-middelen zodanig te identificeren en te bundelen dat duidelijk is welke apparatuur, bekabeling en accessoires bij welke werkplek of hybride vergaderset behoren.	
8.5.7	Opdrachtnemer dient de afgekoppelde IV-middelen ordelijk en beschermd tegen beschadiging op te bergen in daarvoor geschikte rolcontainers, met uitzondering van beeldschermen met een schermdiagonaal van 55 inch of groter. Hierbij dienen kwetsbare onderdelen en accessoires op een passende wijze te worden beschermd.	
8.5.8	Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer voor het vervoer en de tijdelijke opslag van IV-middelen geschikte rolcontainers, in het aantal dat per opdracht in de werkafspraken (eis 8.5.3) wordt vastgelegd. Opdrachtgever verzorgt de tijdelijke opslag van de IV-middelen en is verantwoordelijk voor het beheer daarvan gedurende de opslagperiode.	
8.5.9	Opdrachtnemer dient beeldschermen met een schermdiagonaal van 55 inch of groter afzonderlijk van de overige IV-middelen te verpakken en transportgereed te maken. Deze beeldschermen mogen niet in rolcontainers worden geplaatst en dienen te worden voorzien van geschikte beschermingsmaterialen conform de transportvoorschriften van de fabrikant, ter voorkoming van beschadiging tijdens het verplaatsen, vervoeren en tijdelijk opslaan.	
8.5.10	Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de overdracht te controleren of alle afgekoppelde IV-middelen, inclusief bijbehorende bekabeling en accessoires, zijn ingepakt en gereedstaan voor transport. Eventuele ontbrekende onderdelen of afwijkingen dienen aan Opdrachtgever te worden gemeld.	
8.5.11	Opdrachtnemer dient de gevulde rolcontainers en afzonderlijk verpakte beeldschermen gereed te maken voor overdracht aan Opdrachtgever of de door Opdrachtgever ingeschakelde verhuizer. Het daadwerkelijke vervoer van de rolcontainers en afzonderlijk verpakte beeldschermen maakt geen onderdeel uit van de dienstverlening van Opdrachtnemer.	
8.5.12	Opdrachtnemer dient bij het inhuizen van werkplekken de IV-middelen na het vervoer uit te pakken en op de door Opdrachtgever aangewezen werkplekken terug te plaatsen. Dit omvat tevens het terugplaatsen van eventueel afzonderlijk verpakte werkplekgebonden beeldschermen.	
8.5.13	Opdrachtnemer dient de teruggeplaatste werkplekgebonden IV-middelen opnieuw aan te sluiten, inclusief de bijbehorende bekabeling en randapparatuur, zodat de werkplek technisch gereed is voor gebruik.	
8.5.14	Opdrachtnemer dient na het opnieuw aansluiten van de werkplekgebonden IV-middelen te controleren of de apparatuur correct is aangesloten en functioneert. Geconstateerde technische afwijkingen dienen aan Opdrachtgever te worden gemeld.	
8.5.15	Opdrachtnemer levert na afronding van de werkzaamheden een rapportage op met daarin ten minste de uitgevoerde werkzaamheden, geconstateerde bijzonderheden, geconstateerde ontbrekende, beschadigde of afwijkende IV-middelen en openstaande actiepunten.	

8.5.16	In situaties waarin uitsluitend sprake is van uithuizen ten behoeve van verbouwingen en geen directe terugplaatsing plaatsvindt, verwijdert Opdrachtnemer de IV-middelen ordelijk van de betreffende verdiepingen en maakt deze gereed voor tijdelijke opslag conform de artikelen 8.5.6 t/m 8.5.11.	
9. Garantie & reparatie	**Omschrijving**	**Paraaf**
9.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor de afhandeling van garantieclaims en reparaties van EUD en WD en is, tenzij anders overeengekomen, het aanspreekpunt voor alle reparaties en garantie afhandeling.	
9.2	Deze dienstverlening geldt tevens voor EUD en WD die reeds vóór de ingangsdatum van de Raamovereenkomst door Opdrachtgever is aangeschaft, voor zover daarop nog fabrieksgarantie of een geldige carepack van toepassing is.	
9.3	Afzonderlijk met Opdrachtnemer overeengekomen garanties prevaleren boven eventuele garanties van een fabrikant. Deze eis verplicht Opdrachtnemer niet om eigen garanties aan te bieden. De verplichtingen van eis 9.4 blijven van toepassing.	
9.4	Opdrachtnemer garandeert dat EUD en WD ten minste twaalf maanden functioneren zoals initieel beoogd. Bij een onder de garantie vallend defect binnen deze periode wordt het defect kosteloos verholpen, inclusief onderdelen, arbeidsloon en verzendkosten. Indien Opdrachtnemer meent dat Opdrachtgever geen beroep op de garantie kan doen, ligt de bewijslast bij Opdrachtnemer. Tot en met 24 maanden na aanschaf moeten onderdelen en de voor herstel benodigde kennis binnen een redelijke termijn beschikbaar zijn, zodat het product repareerbaar is. In de periode van twaalf tot 24 maanden draagt Opdrachtgever de kosten van onderdelen en reparatie voor zover deze niet door een carepack zijn gedekt. Dit is geen algemene verlenging van de kosteloze garantie tot 24 maanden. Indien een technisch defect waarop de toepasselijke (verlengde) garantievoorwaarden van toepassing zijn niet, of niet binnen een redelijke termijn, kan worden hersteld, wordt het product gedurende de eerste 24 maanden kosteloos vervangen door identieke of gelijkwaardige hardware. Deze kosteloze vervangingsplicht geldt niet voor onherstelbare gebruikersschade, zoals val-, stoot- of vochtschade; dergelijke situaties worden tegen marktconforme prijzen afgehandeld.	
9.5	Opdrachtnemer garandeert dat accessoires ten minste 1 jaar werken zoals initieel beoogd. Indien binnen deze periode een defect optreedt aan het Product draagt de Opdrachtnemer de verantwoording het defect kosteloos te verhelpen of het Product te vervangen door identiek of gelijkwaardig Product. Deze garantie omvat ten minste onderdelen, arbeidsloon en verzendkosten. Indien gedurende deze overeengekomen garantietermijn Opdrachtnemer van mening is dat Opdrachtgever geen beroep kan doen op de garantiebepalingen dan ligt de bewijslast hiervan bij de Opdrachtnemer. Bij defecte accessoires met een aanschafwaarde lager dan € 100 kan ook worden voldaan door creditering.	
9.6	Reparaties en vervangingen worden uitgevoerd op een door Opdrachtgever aangewezen locatie binnen Nederland dan wel op een andere overeengekomen wijze. De afhandeling vindt plaats overeenkomstig de afspraken die van toepassing zijn op het betreffende apparaat en is afhankelijk van de vraag of sprake is van een garantiegeval als bedoeld in artikel 9.7. Defecten worden door Opdrachtgever geregistreerd via het overeengekomen portaal. Reparaties worden op locaties van Opdrachtnemer uitgevoerd. In uitzonderingssituatie dient het mogelijk te zijn op wel op locatie van Opdrachtgever te kunnen laten repareren.	
9.7	Garantiegevallen Indien een defect onder de fabrieksgarantie of een bij aanschaf overeengekomen aanvullende garantie- of supportovereenkomst valt, geschiedt de afhandeling overeenkomstig de voorwaarden van de betreffende fabrikant, garantievoorziening of supportovereenkomst. Indien de fabrikant voorschrijft dat reparatie of vervanging via een erkende serviceprovider plaatsvindt, wordt deze procedure gevolgd. Niet-garantiegevallen Indien een defect niet onder een fabrieksgarantie of aanvullende garantie- of supportovereenkomst valt, verzorgt Opdrachtnemer de reparatie of vervanging conform overeengekomen dienstverlening. De daarmee gemoeide kosten kunnen afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De kwalificatie van een defect als garantiegeval of niet-garantiegeval wordt vastgesteld aan de hand van de toepasselijke garantievoorwaarden en de omstandigheden van het betreffende defect.	
9.8	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van Opdrachtgever een overzicht van lopende reparaties, vervangingen en garantieclaims.	
10. Bestelproces		
10.1 Aanvraag en offerte	**Omschrijving**	**Paraaf**
10.1.1	Aanvragen en bestellingen worden centraal geplaatst door geautoriseerde medewerkers van I-Beheer van Opdrachtgever, per e-mail en/of via het klantportaal. In de aanvraag worden de producten (functionele en/of technische specificaties, standaard diensten), aanvullende eisen of wensen voor levertijden, garantie of service, de aantallen en de wijze en kantoorlocatie van levering vermeld. Ook aanvragen voor aanvullende diensten worden op deze wijze ingediend door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst binnen 1 werkdag en geeft advies indien nodig en gevraagd. Voor standaardproducten (EUD en WD) wordt de offerte binnen twee werkdagen na de nadere offerteaanvraag per e-mail ingediend bij Opdrachtgever. Voor aanvullende diensten wordt een offerte binnen 10 werkdagen na de nadere offerteaanvraag per e-mail ingediend bij Opdrachtgever. De offerte heeft een gestanddoeningstermijn van dertig dagen. Built-to-Order (BTO) en Configure-to-Order (CTO) gelden niet als standaardproducten; daarvoor geldt de offertetermijn van twee werkdagen niet. Indien leveranciersafhankelijkheid een tijdige offerte verhindert, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover binnen 1 werkdag.	
10.1.2	In uitzonderlijke gevallen waarin Opdrachtgever een versnelde levering noodzakelijk acht, kunnen Partijen in onderling overleg afwijken van de in artikel 10.1.1 genoemde termijnen.	

10.1.3	Een offerte dient minimaal voorzien te zijn van : · Referentienummer van de offerte · Datum · Geldigheidsduur van de offerte · Productspecificatie · Aantal Producten · Aankoopprijs · Totaal aankoopprijs excl. BTW en incl. BTW · Verwachte levertijd of leverdatum	
10.1.4	Bestellingen worden geplaatst binnen de kaders en onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst. Indien noodzakelijk kunnen in een bestelling aanvullende afspraken worden vastgelegd ter nadere uitwerking van de specifieke levering of dienstverlening. Deze aanvullende afspraken maken integraal onderdeel uit van de betreffende bestelling en dienen te passen binnen de bepalingen en voorwaarden van de Raamovereenkomst. De Raamovereenkomst blijft daarbij onverkort van toepassing.	
10.1.5	Opdrachtnemer volgt de door Opdrachtgever voorgeschreven procedures en instructies met betrekking tot bestellen, leveren en factureren. Opdrachtnemer maakt daarbij gebruik van de door Opdrachtgever verstrekte bestel-, opdracht- of referentiegegevens en vermeldt deze op alle relevante correspondentie, pakbonnen en facturen.	

10.2 Leveringen	**Omschrijving**	**Paraaf**
10.2.1	Opdrachtnemer verwerkt zowel bulkbestellingen voor grotere leveringen en projectmatige uitrol als kleinschalige bestellingen van I-Beheer voor voorraad, instroom en reguliere vervanging. Bestellingen en leveringen worden ingericht naar product, hoeveelheid en door Opdrachtgever aangewezen kantoorlocatie. Kleinschalige bestellingen hebben een ordergrootte tot € 10.000 exclusief btw.	
10.2.2	De Opdrachtnemer levert de producten op de in de orderbevestiging bevestigde leverdatum op de afgesproken locatie. Bulkleveringen dienen op werkdagen tussen 8 en 11 uur bij de expeditie van het kantoor van Opdrachtgever te worden bezorgd in verband met de dagelijkse afsluiting van de toegangsweg naar het expeditieadres om 11.00 uur ('s ochtends).	
10.2.3	De in artikel 8.2.10 genoemde CMDB-aanlevering bevat ten minste de gegevens uit artikel 8.2.13. Voor smartphones, laptops, tablets, dockingstations en beeldschermen wordt deze aanlevering aangevuld met aanwezige licentie- en contractgegevens en overige voor het beheer relevante gegevens.	
10.2.4	Opdrachtnemer vermeldt een door Opdrachtgever opgegeven inkoopnummer en referentie op offerte, pakbon en factuur.	
10.2.5	Leveringen zijn voorzien van een pakbon. Voor het bewijs van ontvangst volstaat herkenbare ondertekening van de vrachtbrief door de ontvanger namens Opdrachtgever; ondertekening van de pakbon is daarvoor niet vereist. Het ontvangstbewijs maakt inzichtelijk of en wanneer is geleverd en wie namens Opdrachtgever voor ontvangst heeft getekend.	
10.2.6	Indien een product (EUD/WD) niet op de afgesproken datum geleverd kan worden, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever uiterlijk binnen één werkdag hierover, inclusief de verwachte nieuwe leverdatum.	
10.2.7	Opdrachtnemer bevestigt een bestelling voor een kleinschalige bestelling binnen 24 uur en levert binnen maximaal vijf werkdagen na bevestiging op een door Opdrachtgever aangewezen kantoorlocatie in Nederland. Voor Built-to-Order-producten en bij overmacht kan hiervan worden afgeweken, mits Opdrachtgever binnen 1 werkdag na bekendwording wordt geïnformeerd over de verwachte leverdatum.	

10.3 Facturatie	**Omschrijving**	**Paraaf**
10.3.1	Opdrachtnemer verzendt alle facturen digitaal in PDF-formaat aan **crediteuren@haarlem.nl**, met een afschrift (CC) aan **customersupport@haarlem.nl**, onder vermelding van het door Opdrachtgever verstrekte inkoopordernummer en eventuele andere referenties die door Opdrachtgever bij de opdrachtverstrekking zijn opgegeven.	
10.3.2	Op verzoek van Opdrachtgever ondersteunt Opdrachtnemer elektronische facturatie conform de binnen Opdrachtgever gehanteerde standaard.	
10.3.3	In ieder geval moet op iedere factuur de volgende informatie worden vermeld: · Factuurnummer en factuurdatum; · Het inkoopordernummer en een eventuele andere referentie waarop de factuur betrekking heeft; · De naam van de contactperso(o)n(en)/besteller(s); · Het afleveradres of de afleveradressen; · Leverdatum of uitvoerdatum van gefactureerde producten en/of diensten; · Het Kamer van Koophandel-nummer van Opdrachtnemer; · Bankrekeningnummer SWIFT/BIC en IBAN-code. · Factuurbedrag inclusief duidelijke specificatie per onderdeel (waaronder ook aanvullende diensten)	
10.3.4	Opdrachtnemer factureert per inkooporder. Verzamelfacturen die betrekking hebben op meerdere inkooporders zijn niet toegestaan.	
10.3.5	De orderbevestiging bevat ten minste de overeengekomen prijzen, aantallen, NAW-gegevens van Opdrachtnemer, BTW-bedragen en het bankrekeningnummer waarop betaling dient plaats te vinden en het bijbehorende inkoopordernummer.	
10.3.6	Voor de betaling van facturen gelden de bepalingen zoals opgenomen in de van toepassing verklaarde GIBIT 2025.	
10.3.7	Indien Opdrachtnemer zijn verbintenissen, voortvloeiend uit de Raamovereenkomst, niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen, heeft Opdrachtgever het recht de betaling op te schorten voor zover opschorting redelijkerwijs verband houdt met de betreffende tekortkoming.	
10.3.8	Facturen die niet de geëiste informatie bevatten, of naar een ander adres dan crediteuren@haarlem.nl worden gestuurd, zullen niet door Opdrachtgever in behandeling genomen worden.	

Naam Inschrijver	.....
Naam tekenbevoegde	.....
Functie tekenbevoegde	.....
Plaats	.....
Datum	...../...../..... (dd/mm/yy)
Handtekening	.....