Gemeente Bergen op Zoom

Bijlage 3 - Programma van Eisen

Behorende bij de aanbesteding: "*Raamovereenkomst hardware*" kenmerk: *dCI-000560*

In het Programma van Eisen zijn alle minimumeisen en uitvoeringsvoorwaarden opgenomen waar u aan moet voldoen om de opdracht te kunnen uitvoeren. Alle minimumeisen en uitvoeringsvoorwaarden zijn knock-out-criteria.

Op het moment dat u de inschrijving indient, gaat u akkoord met alle eisen en voorwaarden die aan de opdracht worden gesteld, inclusief wijzigingen naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen. Het niet voldoen aan een eis kan uitsluiting betekenen van de verdere aanbestedingsprocedure.

1. Algemeen

1.1. Opdrachtnemer conformeert zich te allen tijde aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige, met deze opdracht verband houdende wet- en regelgeving.

1.2. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever proactief aangaande nieuwe wetgeving, die invloed kan hebben op deze raamovereenkomst.

1.3. Alle contacten tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vinden in de Nederlandse taal plaats.

1.4. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever indien er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van opdrachtnemer die gevolgen kunnen hebben voor opdrachtgever.

1.5. Geleverde producten dienen minimaal de eigenschappen te bezitten zoals beschreven in dit Programma aan Eisen (productconformiteit). Indien er sprake is van non-conformiteit, dan kan opdrachtgever de correcte nakoming van de raamovereenkomst van opdrachtnemer eisen. Hieronder valt ook het op kosten van opdrachtnemer terughalen van het geleverde product en het zorgdragen voor de levering van een product dat wel voldoet aan de raamovereenkomst.

1.6. De uitgevraagde hardware is voorzien van een CE markering.

1.7. Refurbished of renewal devices zijn niet toegestaan. Alleen wanneer opdrachtgever en opdrachtnemer dit uitdrukkelijk zijn overeengekomen kan hiervan afgeweken worden.

1.8. Opdrachtnemer geeft op verzoek van opdrachtgever inzicht in de gehanteerde inkoopprijzen door het overleggen van klantspecifieke bids.

1.9. Opdrachtnemer hanteert geen toeslagen, factuurkosten, verpakkingskosten en bezorgkosten (m.u.v. bezorging op privéadressen medewerkers) etc. Het geoffreerde opslagpercentage op de netto inkoopprijs voor zowel de levering als garantie conform eis 5.1 dient alle kosten van opdrachtnemer te dekken.

1.10. De te leveren hardware voldoet aan de vigerende EU-Batterijverordening.

2. Technische eisen hardware

2.1. De laptop dient minimaal aan de volgende technische specificaties te voldoen:

- Laptop voor zakelijk gebruik; geschikt voor mobiel gebruik;
- Besturingssysteem minimaal Windows 11 Professional met OEM Microsoft Windows 11 Pro licentie inclusief device drivers (zonder fabrikant specifieke software);
- Geen bloatware (laptop is alleen voorzien van OS + drivers);
- Voorkeur voor Nederlands OS;
- 1 model Beeldschermgrootte 13-14 Inch, (afwijking binnen 14 inch bijvoorbeeld 14,3 inch is geaccepteerd) minimaal Full HD resolutie, type paneel IPS, anti reflectie;
- 1 model Beeldschermgrootte 15-16 Inch, (afwijking binnen 16 inch bijvoorbeeld 16,6 inch geaccepteerd) minimaal Full HD resolutie, type paneel IPS, anti reflectie;
- CPU, Minimaal Intel core I5 of AMD Ryzen 5 met een minimale passmark 13.000 volgens https://www.cpubenchmark.net/laptop.html#cpumark;
- Beide modellen beschikken over dezelfde processorvariant;
- Een modellijn zal gedurende looptijd van de raamovereenkomst leverbaar zijn of met een opvolgend model of vergelijkbaar model;
- Videokaart die de mogelijkheid heeft om minimaal 2x (4K) monitoren aan te sturen via minimaal 1x USB-C uitgang (Thunderbold 4 of USB-C 3.2 Gen 2);
- HDMI uitgang minimaal 2.0;
- USB-C uitgang minimaal 1x (USB 3.2 gen 1);
- USB-A uitgang minimaal 1x (USB 3.2 gen 1);
- Minimaal 16GB geheugen;
- SSD Opslag minimaal 500GB;
- Wi-Fi verbinding met minimaal ondersteuning voor de volgende standaarden IEEEE802.11n 2.4/5GHz, IEEE802.11ac 5GHz, IEEEE802.11ax 2.4/5GHz;
- Bluetooth (minimaal versie 5);
- Accuduur bij normaal gebruik dient minimaal 6 uur te zijn;
- ANSI layout met een Qwerty toetsenbord (US International layout), bij het 15 inch model is voorzien van een numerieke keypad aan de rechterzijde;
- Opladen via USB-C poort;
- Camera compatible met Windows Hello for Business®;
- Camera minimaal 720p resolutie;
- Gewicht laptop 13-14 inch maximaal 1,5kg;
- Hardware TPM 2.0 of hoger;
- Secure Boot;
- UEFI;
- Virtualization (VTx of AMD-V);
- DMA-bescherming
- Vingerafdrukscanner
- Webcam shutter
- Mogelijkheid tot het aansluiten van een slot, zoals bijvoorbeeld kensington
- Gecombineerde koptelefoon-/microfoonaansluiting 3,5mm;
- De behuizing voldoet minimaal aan de norm MIL-STD 810 G.

2.2. De laptop kan voorzien worden van een laptoptas of sleeve naar wens van de medewerker. De betreffende medewerker kan hierbij zijn voorkeur aangeven. De laptoptas of sleeve dienen minimaal aan de volgende specificaties te voldoen:

- zijn passend conform de afmetingen van de door opdrachtnemer aangeboden laptops;
- dienen een onopvallende kleur te hebben (zwart/grijs);

- dienen in degelijk materiaal uitgevoerd te zijn, en bij normaal gebruik minimaal de gestelde levensduur van de laptop te functioneren zonder gebreken te hebben;
- De laptoptas biedt ruimte voor minimaal voedingskabels en muis.

2.3. De monitor dient minimaal aan de volgende technische specificaties te voldoen:

Monitor 1: met docking

- Afmetingen minimaal 23,8 inch;
- Resolutie minimaal 1920x1080 Pixels;
- Minimale refresh rate 50Hz-60Hz;
- Minimaal LED display;
- Monitor is geschikt om in combinatie met monitor 2 samen te werken (geen specificatie/ functionaliteiten verlies). Denk hierbij aan technieken zoals (niet limitatief) Daisy-chain en Thunderbolt
- Paneel type: GEEN TN of VA;
- Aansluitingen
  - HDMI minimaal aantal 1x (versie is geschikt om resolutie/functionaliteiten van aangeboden laptop te kunnen benutten);
  - Displayport minimaal aantal 1x (versie is geschikt om resolutie/functionaliteiten van aangeboden laptop te kunnen benutten);
  - USB-C 3.2 upstream minimaal aantal 1x (generatie versie is geschikt om resolutie/ functionaliteiten van aangeboden laptop te kunnen benutten);
  - USB-A 3.2 gen 1 downstream, minimaal aantal 4x;
  - USB Power Delivery minimaal 60W;
  - RJ45 minimaal 100Mbit/s 1x.
- VESA aansluiting 100/100MM;
- Coating monitor dient mat of anti reflectie te zijn;
- Monitor dient in hoogte verstelbaar en kantelbaar te zijn;
- Het moet mogelijk zijn om de vaste monitorvoet te verwijderen.

Monitor 2 (zonder docking):

- Afmetingen minimaal 23,8 inch;
- Resolutie minimaal 1920x1080 Pixels;
- Minimale refresh rate 50Hz-60Hz;
- Minimaal LED display;
- Aansluitingen
  - HDMI minimaal aantal 1x (versie is geschikt om resolutie/functionaliteiten van aangeboden product te kunnen benutten) ;
  - Displayport minimaal aantal 1x (versie is geschikt om resolutie/functionaliteiten van aangeboden product te kunnen benutten) ;
- VESA aansluiting 100/100MM;
- Coating monitor dient mat of anti reflectie te zijn;
- Het moet mogelijk zijn om de vaste monitorvoet te verwijderen;
- Monitor dient in hoogte verstelbaar en kantelbaar te zijn.

2.4. De telefoon dient minimaal aan de volgende technische specificaties te voldoen:

- iOS: Apple E-reeks (16e of 17e) of vergelijkbaar (laatste generatie);
- Android One: Android Enterprise recommended;
- Security/OS updates:
  - 48 maanden security updates;
  - 48 maanden updates m.b.t. het OS; minimaal current OS versie -1.
- Technische specificatie telefoon:
  - Afmeting scherm minimaal 4,7 inch groot; maximaal 6,7 inch;
  - Minimaal FHD schermresolutie (Android);

- Minimaal 6 GB fysiek werkgeheugen (Android Enterprise) of minimaal 4 GB werkgeheugen (Apple);
- Minimaal 6 core CPU;
- Minimaal 5G mobiel internet toegang;
- Minimaal 128 GB interne opslagruimte zonder gebruik te maken van een SD kaart;
- Minimaal 1 model heeft dual sim, waarvan één e-sim.

- Moet worden geleverd met bescherming zodat zowel de body als het scherm beschermd is (bij voorkeur zwart of transparant); met bescherming tegen stoten en krassen, antislip, lichtgewicht en compact zonder beperking voor aansluitingen en functionaliteiten.

2.5. Opdrachtnemer dient voor alle te leveren end user devices, randapparatuur en bijbehorende supplies de benodigde bekabeling mee te leveren.

2.6. Opdrachtnemer levert randapparatuur en hulpmiddelen voor ergonomisch werken zoals:
- Ergonomische toetsenborden;
- Ergonomische muizen en muisvervangers.

3. Webportaal en bestellen

3.1. Bestellingen door opdrachtgever bij opdrachtnemer vinden digitaal plaats door middel van een op de opdrachtgever en daarmee contractbasis ingericht webportaal.

3.2. Het webportaal voldoet aan minimaal aan de verplichte internetstandaarden, zoals deze op het Forum Standaardisatie staan beschreven.

3.3. Het webportaal biedt ondersteuning aan geavanceerd rechten- en rollenbeheer. Het moet mogelijk zijn om binnen het webportaal verschillende gebruikersprofielen aan te maken en toe te wijzen, zodat taken en bevoegdheden binnen het IT-team en de organisatie van opdrachtgever strikt gescheiden kunnen worden. In de gebruikersprofielen moet minimaal het onderscheid gemaakt kunnen worden tussen een Servicedesk-aanvrager, een IT-beheerder/keyuser en een goedkeurende budgethouder/manager.

3.4. Na definitieve gunning verstrekt opdrachtgever een overzicht met geautoriseerde bestellers, die bevoegd zijn om bestellingen te plaatsen.

3.5. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat geautoriseerde personen binnen de organisatie van opdrachtgever een inlognaam en wachtwoord ontvangen voor het webportaal. Voor het inloggen is een multifactor-methode vereist.

3.6. De opslag van data vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Het is niet toegestaan gebruik te maken van beheerdiensten van partijen die zijn gevestigd buiten de EER en/of gebruik maken van ontwikkeldiensten van partijen gevestigd buiten de EER.

3.7. Binnen het webportaal kunnen autorisaties worden toegekend en workflows ingericht worden. Het moet hierbij minimaal mogelijk zijn om:
- een maximum bestelbedrag toe te kennen aan een gebruiker;
- fiattering van offerte/bestelling door een daartoe bevoegd persoon te laten plaatsvinden;
- productcategorieën wel of niet te tonen aan een gebruiker.

3.8. De geautoriseerde bestellers kunnen minimaal het volgende aangeven bij de bestelling:
- Naam besteller;
- Contact- en adresgegevens afleverlocatie;
- Verplichtingennummer (inkooporder nummer).

3.9. In dit op maat ingerichte webportaal is het kernassortiment (alle devices aangeboden bij aanvang van de raamovereenkomst) zichtbaar en is per device minimaal inzichtelijk:
- Verkoopprijs
- Actuele voorraadaantallen
- Levertijd
- Uitgebreide productinformatie
- Afbeelding van het device

3.10. Naast het kernassortiment hebben de geautoriseerde bestellers ook toegang tot het overige assortiment van opdrachtnemer.

3.11. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het kernassortiment te allen tijde actueel wordt weergegeven in het webportaal.

3.12. Prijzen in het webportaal of afgegeven door middel van een nadere offerte mogen nooit hoger liggen dan de prijzen in de openbare webshop van opdrachtnemer.

3.13. Opdrachtgever behoudt het recht voor om andere leveranciers te benaderen indien producten niet kunnen worden geleverd conform leveringseisen (zie paragraaf 7 mbt leveringen).

3.14. Indien een door opdrachtgever besteld product niet of niet tijdig leverbaar is via de reguliere leveringskanalen van opdrachtnemer, terwijl dit product aantoonbaar breed beschikbaar is op de markt, dient opdrachtnemer zich maximaal in te spannen om het product via alternatieve, geautoriseerde leveranciers of distributiekanalen in te kopen. Opdrachtnemer blijft daarbij verantwoordelijk voor het realiseren van de overeengekomen levertijden, garanties en dienstverlening.

3.15. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om bij een bestelling aanvullend(e) garantie/onderhoud af te nemen.

3.16. Opdrachtgever kan bij een bestelling de datum van levering opgeven.

3.17. Bij vermoeden van een afwijkende bestelling, neemt opdrachtnemer eerst contact op met de geautoriseerde besteller van opdrachtgever, alvorens de bestelling in behandeling te nemen.

3.18. Bestellers kunnen binnen het webportaal zelf offertes maken.

3.19. Offertes van zowel bestellers als opdrachtnemer kunnen in een workflow geplaatst worden voor goedkeuring.

3.20. Het webportaal biedt een overzicht/historie van alle bestellingen. Daarnaast kan er worden teruggezocht op inkooporder niveau. Per bestelling kunnen de volgende zaken opgevraagd/uitgevoerd worden:
- status;
- gegevens over de levering (besteller, merk, model, typenummer, serienummer, MAC adres, aanschafdatum, leverdatum, garantietermijn, en de pakbon);
- track & trace;
- facturen.

3.21. Storingen, klachten(historie), en garantieaanspraken moeten digitaal gemeld en ingezien kunnen worden, waaronder een RMA-track & tracesystem. Ook storingen, klachten die telefonisch of per e-mail zijn gemeld staan in het webportaal.

3.22. De beschikbare informatie (enkel, selectie of aggregatie) ten aanzien van bestellingen, leveringen, offertes, RMA's uit het webportaal moet te exporteren zijn in een Excel of CSV-formaat. De output heeft voldoende kolommen en informatie zodat het voor de opdrachtgever direct herleidbaar is om welke export van gegevens het gaat.

3.23. Dit op maat ingerichte webportaal is uiterlijk binnen drie (3) weken na definitieve gunning van de opdracht operationeel.

4. Levering

4.1. Opdrachtnemer registreert laptops al voor levering bij "Microsoft AutoPilot for pre-provisioned deployment" en de deployment uitvoert voor levering.

4.2. Opdrachtnemer registreert mobiele telefoons al voor levering bij "Zero Touch" of gelijkwaardig systeem ten behoeve van configuratie met behulp van de door opdrachtgever gebruikte intune MDM oplossing.

4.3. Opdrachtnemer voorziet leveringen van een deugdelijke verpakking en etikettering waarop duidelijk de besteller, organisatie en adresgegevens zijn vermeld.

4.4. Opdrachtnemer zorgt voor een Track&Trace code die wordt verzonden aan de besteller. Na levering ontvangen opdrachtgever en de betreffende medewerker een afleverbevestiging. Voor ontvangst dient te allen tijde getekend te worden.

4.5. Levering van reguliere bestellingen vindt plaats binnen maximaal vijf (5) werkdagen, tenzij per bestelling anders overeengekomen. Opdrachtgever verstaat onder reguliere bestellingen de standaard middelen uit het kernassortiment zoals opgenomen in dit Programma van Eisen.

4.6. Indien blijkt dat de levertijd in eis 4.5 niet haalbaar is, wordt opdrachtgever direct en uiterlijk binnen 24 uur actief geïnformeerd en doet de contactpersoon van opdrachtnemer een voorstel voor een oplossing. Uitgangspunt hierbij is de afgegeven levertijd in de orderbevestiging.

4.7. Levering van reguliere bestellingen vinden plaats op de hoofdlocatie Jacob Obrechtlaan 4 te Bergen op Zoom. Het moet mogelijk zijn hiervan af te wijken en levering op alternatieve locaties of privé adres van de betreffende medewerker te doen.

4.8. Leveringen dienen op werkdagen binnen kantoortijden (8.30-17.00 uur) te geschieden, tenzij anders overeengekomen.

4.9. Opdrachtnemer levert alle hardware inclusief originele verpakking, tenzij met opdrachtgever anders is overeengekomen.

4.10. Levering dient te geschieden conform DDP (Incoterms 2020).

4.11. Opdrachtgever heeft geen verplichting tot het afnemen van dienstverlening of bepaalde hoeveelheden producten. Aan de in de aanbestedingsstukken genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

4.12. Opdrachtnemer berekent voor standaard leveringen geen orderkosten of andere kosten, ongeacht de ordergrootte.

4.13. Tenzij anders overeengekomen worden producten geleverd zodra ze op voorraad zijn. Dit kan inhouden dat een levering wordt opgesplitst in deelleveringen.

4.14. Spoedlevering behoort tot de mogelijkheden.

4.15. Bij spoedlevering wordt de hoogte van de meerkosten in combinatie met levertijd vooraf afgestemd met opdrachtgever.

4.16. Opdrachtnemer berekent de meerkosten voor een spoedlevering één op één door aan opdrachtgever.

4.17. Alle te leveren hardware voldoet aan de in Nederland geldende normen. Dit houdt tevens in dat de vendor in Nederland support levert op de hardware.

4.18. Indien opdrachtnemer niet of niet binnen de gewenste tijd kan leveren, dan staat het opdrachtgever vrij de bestelling buiten de raamovereenkomst elders te plaatsen.

4.19. Het leveren van een verkeerd of defect c.q. niet-functionerend artikel is gelijk aan niet leveren; hetzelfde geldt voor het afleveren op een verkeerde locatie of afleveradres. Deze foutieve leveringen worden in alle gevallen kosteloos retour genomen door opdrachtnemer. De nieuwe levering vindt plaats op basis van een kosteloze spoedlevering.

4.20. Opdrachtnemer dient opdrachtgever ten minste drie (3) maanden van tevoren te waarschuwen indien een product in het kernassortiment van opdrachtgever 'End of Life' en/of 'End of Support' raakt. Indien een product 'End of Life' is, adviseert opdrachtnemer proactief over passende alternatieve producten.

4.21. Indien een product onaangekondigd niet meer leverbaar is dan zorgt opdrachtnemer voor een alternatief product met minimaal een gelijkwaardig kwaliteitsniveau, zonder meerkosten voor opdrachtgever. Over het alternatief dient opdrachtnemer overleg te plegen met de contractmanager van opdrachtgever.

4.22. Opdrachtnemer is in staat is om de (standaard)producten conform de gemaakte afspraken uit te leveren. Bij minder gebruikelijke en/of innovatieve producten is opdrachtnemer in staat opdrachtgever te adviseren, te komen met voorstellen voor aanschaf en uit te leveren waardoor opdrachtgever aantoonbaar wordt ontzorgd. Ook bij deze producten is opdrachtnemer in staat te fungeren als aanspreekpunt voor beheer en garantiezaken.

4.23. Indien opdrachtnemer een minder gebruikelijk of innovatief product niet kan leveren, dan staat het opdrachtgever vrij deze buiten de raamovereenkomst elders in te kopen.

5. Garantie, reparatie, onderhoud en ondersteuning

5.1. Voor geleverde laptops, monitoren en bijbehorende randapparatuur geldt een garantieperiode van minimaal twee (2) jaar.
Voor smartphones geldt een garantieperiode van minimaal één (1) jaar.
Mocht een fabrikant een langere garantie geven dan dient deze voor opdrachtgever toegepast te worden. Mocht een fabrikant een kortere garantie hanteren dan dient opdrachtnemer deze aan te vullen tot de vereiste twee (2) jaar respectievelijk één (1) jaar. Garantie gaat in bij het afleveren van de hardware bij opdrachtgever.

5.2. Garantie is “all-in”. Er worden gedurende de garantietermijn geen kosten in rekening gebracht voor:

- Voorrijden;
- Arbeidsloon;
- vervanging van materialen en/of componenten;
- gebruiksmaterialen;
- eventuele overige kosten.

5.3. In geval van een DOA (Dead On Arrival) levert opdrachtnemer kosteloos binnen twee (2) werkdagen na melding hiervan bij opdrachtnemer een nieuw product, indien op voorraad en indien het geen built-to-order product betreft. Indien het product niet op voorraad is verzoekt opdrachtgever een vergelijkbaar product aan te bieden wat wel op voorraad is.
Opdrachtgever constateert een DOA uiterlijk binnen veertien (14) dagen na levering.

5.4. Hardware wordt binnen de garantieperiode (zie eis 5.1) voor risico en rekening van opdrachtnemer gerepareerd, met uitzondering van gebruikersschade (definitie gebruikersschade: schade aan het product ontstaan door eigen schuld van de gebruiker). Na aanmelding heeft opdrachtnemer maximaal vier (4) uur de tijd om te reageren op de melding. Vervolgens wordt het betreffende product na aanmelding binnen tien (10) werkdagen gerepareerd of voor de benodigde reparatietermijn omgewisseld voor een gelijkwaardig product (conform de eisen die zijn opgenomen bij de uitgevraagde devices, en conform eisen 2.1 t/m 2.6 Technische eisen hardware). Opdrachtgever verzoekt om een vervangend device indien zij dit noodzakelijk acht.

5.5. Voor reparaties buiten garantie geldt dat eerst een offerte wordt gemaakt voor reparatie. In deze offerte worden de uurtarieven en voorrijkosten zoals aangeboden in prijsonderdeel P4 op het prijzenblad van opdrachtnemer toegepast. Op basis van de offerte besluit opdrachtgever om wel of niet te laten repareren. Op het moment dat opdrachtgever besluit niet te zullen laten repareren worden onderzoekskosten vergoed.

5.6. Reparaties en vervangen onderdelen: als het device binnen een garantie valt, geldt de doorlopende garantie. Als het device niet meer onder garantie valt, is de standaard vanuit de fabrikant dat opdrachtgever 90 dagen garantie heeft op de reparatie en het onderdeel.
Na reparatie blijft de initieel afgesproken garantietermijn conform eis 5.1 ongewijzigd.

5.7. Bij reparatie gebruikt opdrachtnemer uitsluitend via de fabrikant geleverde onderdelen met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur als de te vervangen onderdelen.

5.8. De Servicedesk van opdrachtgever is het eerste aanspreekpunt voor medewerkers van opdrachtgever. Zij doen een triage: is het probleem software- of hardwarematig. Indien het probleem hardwarematig is, schakelt de Servicedesk direct met opdrachtnemer (niet met de fabrikant). Een hardware probleem kan digitaal gemeld worden. Opdrachtnemer lost deze vervolgens op conform eis 5.4 of 5.5.

5.9. Opdrachtgever accepteert geen minimale eigen diagnoseplicht: indien de Servicedesk van opdrachtgever een melding indient bij opdrachtnemer, wordt deze direct geaccepteerd, zonder dat opdrachtgever eerst protocollen, diagnostic tools of hardwaretests moet doorlopen.

5.10. Opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever kosteloos bij het samenstellen van hardware-configuraties, indien dit via de webportaal niet eenvoudig mogelijk is.

5.11. Opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever kosteloos bij het maken van offertes.

5.12. Opdrachtnemer houdt opdrachtgever proactief op de hoogte van relevante marktontwikkelingen en wijzigingen op productniveau.

5.13. Meldingen gericht aan de servicedesk van opdrachtnemer kunnen zowel telefonisch en per e-mail, als via het webportaal gedaan worden.

5.14. Meldingen gemaakt per telefoon of e-mail worden in het webportaal door opdrachtnemer opgenomen en daar verder afgehandeld.

5.15. De servicedesk van opdrachtnemer is minimaal (zowel telefonisch als per e-mail) bereikbaar op werkdagen van 8.00-17.00 uur.

6. Retourneren

6.1. Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van onjuist geleverde producten. De handling-en/of transportkosten voor onjuist geleverde producten zijn voor rekening van opdrachtnemer.

6.2. Alvorens de verpakking open te maken, controleert opdrachtgever zo veel mogelijk eerst de pakbon. Alleen wanneer openmaken van de verpakking van het product redelijkerwijs niet voorkomen had kunnen worden, mag de zending als zodanig retour worden gezonden. In alle andere gevallen zal het product in ongeopende verpakking worden geretourneerd.

6.3. Bij het retourneren door verstrijken van de afschrijvingstermijn of definitief defect van de laptop en/of telefoon wordt deze conform gecertificeerde data-vernietiging afgevoerd.

7. Klachten

7.1. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenafhandeling, niet zijnde reguliere incidenten. Door middel van het toepassen van een klachtenregeling garandeert opdrachtnemer een procedure voor de ontvangst en afwikkeling van klachten. De klachtenregeling voldoet aan de volgende minimumeisen:

- Alle klachten, mondeling en schriftelijk en de wijze waarop de afhandeling van de individuele klachten heeft plaatsgevonden, worden geregistreerd;
- Er is binnen de regeling gelegenheid voor hoor en wederhoor;
- De aangeklaagde persoon mag niet dezelfde persoon zijn die de klacht in behandeling neemt;
- De termijnen voor afhandeling van de klachten komen in de regeling terug;
- Afhankelijk van de soort en ernst van de klacht wordt de klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen tien (10) werkdagen, volledig afgehandeld. In uitzonderlijke gevallen kan, mits een goede onderbouwing én in overleg met opdrachtgever, afgeweken worden van de gestelde oplostermijn;
- Opdrachtgever ontvangt per e-mail, dan wel schriftelijk, een terugkoppeling al dan niet vergezelt van de maatregelen welke genomen gaan worden (per individuele klacht);
- Klachten worden minimaal 2x per jaar aan opdrachtgever gerapporteerd en besproken tijdens accountoverleg.

7.2. Het accountteam van opdrachtnemer heeft één meldpunt voor zowel retourneren als klachten inclusief de daarbij behorende procedure.

8. Registratie CMDB (Configuratie Management DataBase)

8.1. Opdrachtgever wil een overzicht van de geleverde hardware (inclusief mutaties) ontvangen van opdrachtnemer. Dit bestand dient beschikbaar gesteld te worden uiterlijk op de dag voorafgaand aan de levering. Dit standaard digitaal pakbon-bestand (Excel/CSV) is exact opgemaakt conform bijlagen 9 (voor laptops) en 10 (voor mobiele telefoons).

Dit bestand dient conform bijlagen 9 en 10 aangeleverd te worden aan opdrachtgever en bevat voor alle in deze aanbesteding uitgevraagde hardware, minimaal per geleverd device, de navolgende gegevens:

- Merk;
- Device type;
- Productnaam;
- Aanschafprijs;
- Aanschaf datum;

- Leveringsdatum;
- Serienummer;
- MAC-adres (alle);
- IMEI nummer (indien van toepassing)
- Ordernummer;
- Garantie afloopdatum;
- Naam opdrachtnemer/reseller;
- Referentienummer / Inkoopordernummer;
- Afschrijfdatum;
- Leverancier;
- Device-ID;
- Formaat;
- Afroepdatum;
- Afroepordernummer indien afwijkend van ordernummer.

In bijlagen 9 en 10 staat nog een aantal velden die nodig zijn voor de import van het CMDB van opdrachtgever die door opdrachtnemer niet dienen te worden ingevuld. Dit zijn:

- assignment_persons;
- Locatie;
- Type-uitgifte;
- Ticketnummer;
- Voorraad;
- total-loss;
- assignment_branches;
- assignment_locations;
- assignment_branch_of_locations;
- assignment_persons-groups.

9. Accountmanagement en overlegstructuur

9.1. Opdrachtnemer biedt opdrachtgever gedurende de looptijd van de raamovereenkomst één vaste contactpersoon (accountmanager) als aanspreekpunt. Daarnaast zal er een vaste vervanger aangewezen worden voor het geval het eerste aanspreekpunt niet beschikbaar is. Zowel de eerste contactpersoon als de vervanger dienen volledig op de hoogte te zijn van de raamovereenkomst en daarin gemaakte afspraken. Ook hebben zij kennis van de organisatie en contactpersonen van opdrachtgever.

9.2. Opdrachtgever eist een goede bereikbaarheid van de contactpersoon van opdrachtnemer:

- op werkdagen is deze bereikbaar tussen 8.30 - 17.00 uur;
- bij contactverzoek door opdrachtgever neemt contactpersoon van opdrachtnemer binnen 24 uur op werkdagen contact op.

9.3. In het eerste contractjaar vindt er éénmaal per vier maanden een accountoverleg/ evaluatie plaats. In de daarop volgende contractjaren (minimaal) twee keer per jaar. In dit overleg wordt o.a. de gerealiseerde levering besproken. Ook heeft opdrachtgever de mogelijkheid om in overleg met opdrachtnemer aanpassingen door te voeren in de aangeboden devices en/of modellijn.

9.4. Opdrachtnemer voorziet opdrachtgever per accountoverleg minimaal (digitaal) van onderstaande informatie:

- Relevante innovaties en vernieuwingen in de markt;
- Relevante wijzigingen in de relevante regel- en wetgeving;
- Aantal DOA’s;
- Aantal reparaties;

- Behaalde levertermijnen;
- Klachten (aantal en status);
- (Eventuele) verbetervoorstellen;
- Termijnen en kwaliteit klachtenafhandeling.

9.5. De benodigde informatie wordt minimaal één (1) week van tevoren door de accountmanager aangeleverd.

9.6. Na gunning wordt in afstemming met opdrachtnemer een SLA opgesteld. Opdrachtgever ontvangt bij inschrijving een voorbeeld SLA vanuit inschrijver.

9.7. De SLA kan gedurende de looptijd van een raamovereenkomst in wederzijds overleg aangepast worden. Ieder redelijk verzoek wordt door opdrachtnemer ingewilligd.

10. Gegevensbescherming

10.1. Opdrachtnemer is verplicht op grond van geldende wet- en regelgeving een overeenkomst gegevenslevering tussen zelfstandig verwerkingsverantwoordelijken te ondertekenen indien de optie aflevering op het thuisadres van een medewerker van toepassing is. De modelovereenkomst gegevenslevering tussen zelfstandig verwerkingsverantwoordelijken is als bijlage bij het beschrijvend document toegevoegd (bijlage 6).

10.2. Deze modelovereenkomst gegevenslevering tussen zelfstandig verwerkingsverantwoordelijken wordt ook van toepassing verklaard op mogelijke derde partijen die betrokken zijn bij de uitvoering van de raamovereenkomst.

11. Partnerstatus en escalatiemogelijkheden fabrikant

11.1. Opdrachtnemer dient voor alle aangeboden hardwareproducten (waaronder, maar niet beperkt tot, laptops, smartphones, tablets en randapparatuur) en de daarbij behorende besturingssystemen aantoonbaar een formele zakelijke relatie te hebben met de fabrikant(en) van de aangeboden producten en software.

11.2. Opdrachtnemer beschikt over een actieve partner-, reseller-, serviceprovider- of vergelijkbare status bij de betreffende fabrikant(en), op een niveau waarmee directe toegang bestaat tot fabrikantondersteuning, technische expertise en escalatiekanalen.

11.3. Opdrachtnemer moet in staat zijn om incidenten, storingen en complexe technische vraagstukken rechtstreeks bij de fabrikant(en) te escaleren indien reguliere ondersteuning ontoereikend blijkt.

11.4. Op verzoek van opdrachtgever dient opdrachtnemer de partnerstatus en de beschikbaarheid van escalatiekanalen aannemelijk te maken, bijvoorbeeld door middel van partnercertificeringen, partnernummers, verklaringen van de fabrikant of vergelijkbare bewijsstukken.