

Bijlage Programma van Eisen Europese openbare aanbesteding **Dienstverleningspartner ICT**

In deze bijlage wordt het Programma van Eisen beschreven. Hierbij is onderscheid gemaakt naar thema's: algemeen, acceptatie, garantie, onderhoud en beheer, financieel en overig.

1 Algemene eisen

- 1.1. Inschrijver levert zelf, of in samenwerking met een onderaannemer, het hele gamma aan benodigde producten en diensten van meerdere merken/fabrikanten ten behoeve van de Inschrijving.
- 1.2. Inschrijver adviseert Opdrachtgever bij de selectie van actieve netwerkcomponenten en accessoires.
- 1.3. De minimale lifecycle van een actief netwerk component is 36 maanden. Inschrijver stelt voor Opdrachtgever ten minste 1x per jaar, een roadmap op met verwachte lifecycles van alle geleverde en geïnstalleerde apparatuur.
- 1.4. Inschrijver heeft een proactieve informatieplicht. Zij kondigt tijdig, ten minste 6 maand voor end-of-sale aan welke netwerkcomponenten deze status gaan bereiken.
- 1.5. Inschrijver garandeert dat onderdelen tot vijf (5) jaar naar end-of-sale datum als part, of spare part leverbaar blijven tegen de geldende garanties of kortingspercentages.
- ~~1.6. Inschrijver garandeert dat onderdelen tot vijf (5) jaar naar end-of-sale datum als part, of spare part leverbaar blijven tegen de geldende garanties of kortingspercentages.~~
- 1.7. Alle door de inschrijver uitgebrachte offertes zijn gebaseerd op fabrieksnieuwe actieve netwerkcomponenten, ~~tenzij anders gevraagd.~~
- 1.8. Inschrijver hanteert een maximale levertijd van vijftien werkdagen voor nieuwe netwerkcomponenten. Indien er sprake is van een uitgestelde levering meldt inschrijver dit uiterlijk 2 werkdagen na besteldatum. ~~Voor levering geldt een KPI van 90% op een schaal van 30, dus van de eerste 30 leveringen mogen maximaal 3 leveringen een uitgestelde levering zijn.~~
- 1.9. Inschrijver garandeert dat aangeboden kortingspercentages voor de gehele looptijd van deze aanbieding inclusief optionele verlengingsperiodes van toepassing is. Gegeven kortingspercentages gelden voor Apparatuur en Software die aangeschaft worden na aanvang contract.
- 1.10. Inschrijver handelt proactief en is innovatief. Hieronder wordt in ieder geval maar niet uitputtend verstaan:
 - Inschrijver denkt proactief mee door Opdrachtgever o.a. tijdig op de hoogte te stellen van end-of-sales, nieuwe ontwikkelingen, software upgrades, 'known bugs', alternatieve mogelijkheden, etc;
 - Deel te nemen aan beta programma's, directe kennisuitwisseling met fabrikanten die componenten leveren, samen ontwikkelen van innovatieve onderdelen binnen de netwerk infrastructuur van Opdrachtgever etc.
- 1.11. Innovatie mag niet ten koste gaan van de stabiliteit, snelheid en betrouwbaarheid van het de Netwerk Infrastructuur.
- 1.12. Inschrijver garandeert dat, indien gewenst door Opdrachtgever, hij apparatuur kosteloos ter beschikking stelt voor een Proof of Concept van een aangeboden omgeving die functioneel en technische representatief is voor de dagelijkse praktijk. PoC gebeurt op basis van een tevoren overeengekomen testplan.
- 1.13. Eventuele projectkosten kunnen op basis van voorcalculatie overeengekomen worden die bij het slagen van de PoC en geaccepteerd door Opdrachtgever doorbelast mogen worden.

2. Acceptatie

- 2.1 Inschrijver gaat voor levering van de apparatuur akkoord met een configuratietest. (Proof of concept).
- 2.2 Inschrijver adviseert Opdrachtgever bij de selectie van actieve netwerkcomponenten en accessoires.
- 2.3 De juridische verplichting tot betaling van de geleverde apparatuur ontstaat na succesvolle voltooiing van de configuratietest van de apparatuur.

3. Garantie

- 3.1 Inschrijver garandeert dat de door haar te leveren apparatuur geschikt is voor gebruik in educatieve omgeving.
- 3.2 Inschrijver garandeert dat de apparatuur ook bij piekbelasting de geëiste eigenschappen bevat.
- 3.3 Inschrijver neemt geleverde apparatuur zonder extra kosten voor Opdrachtgever retour, indien bij ingebruikname door Opdrachtgever blijkt dat er sprake is van 'Dead on arrival' (hierna te noemen 'DOA') van de apparatuur. In dat geval levert inschrijver binnen 24 uur nieuwe apparatuur **of een vergelijkbaar alternatief**.
- 3.4 De garantie welke door de fabrikant wordt afgegeven op geleverde apparatuur geeft inschrijver onverminderd door aan Opdrachtgever.
- 3.5 Inschrijver is bereid en in staat on-site garantie op actieve componenten te garanderen voor een periode van minimaal drie jaar.
- 3.6 Inschrijver is bereid en in staat storingsmeldingen binnen de termijn van de gekozen onderhoudsvorm na de storingsmelding op locatie te verhelpen gedurende een periode van **minimaal** drie jaar na levering.
- 3.7 Inschrijver is bereid en in staat een deugdelijke storingsadministratie bij te houden en Opdrachtgever, door middel van rapportages, inzicht te geven in de storingsadministratie, **middels een online portaal**.
- 3.8 De on-site garantie is all in, gedurende de garantietermijn kunnen geen kosten in rekening worden gebracht voor:
 - Voorrijden;
 - Arbeidsloon;
 - Vervanging van onderdelen;
 - Gebruiksmaterialen;
 - Administratiekosten of dergelijke.
- 3.9 Indien bij het uitvoeren van de on-site garantie onderdelen worden vervangen, worden deze vervangen door nieuwe onderdelen of onderdelen die minimaal gelijkwaardig zijn qua kwaliteit en resterende **lifecycle periode levensduur**.

4 Onderhoud en beheer

- 4.1 Inschrijver beschikt over een Servicedesk welke 24 uur per dag telefonisch bereikbaar is.

- 4.2 Inschrijver beschikt over een internetportaal voor het aanmelden en beheren van storingsen. Opdrachtgever heeft kosteloos toegang tot het portaal en kan via het portaal en telefonisch storingsen aanmelden en volgen.
- 4.3 Een aangemelde storing dient tijdens reguliere werkdagen binnen twee (2) uur middels een e-mail door inschrijver te worden bevestigd met opgave van het call-nummer. Afgaande op de afgenomen service zal inschrijver gehouden worden aan de oplostijden.
- 4.4 Inschrijver levert per kwartaal rapportages van leveringen, reparaties en incidenten van apparatuur die bij opdrachtgever in onderhoud is gegeven. Verder houdt inschrijver een CMDDB bij van alle in onderhoud gegeven apparatuur.

5 Financieel

- 5.1 Het door inschrijver op te geven kortingspercentage, uitgedrukt in procenten, is gerelateerd aan de geldende algemene prijslijst Cisco, die algemeen inzichtelijk is op de internetsite van de betreffende fabrikant. Dit kortingspercentage dient een geheel getal te zijn.
- 5.4 De door de inschrijver opgegeven kortingspercentages zijn minimum kortingspercentages gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
- 5.5 Alle opgegeven bedragen/tarieven/percentages zijn: In- en Exclusief BTW
En inclusief: alle bijkomende kosten, zoals:
- Afleverkosten (levering DDP op door Opdrachtgever aangegeven locatie (Incoterms 2010)).
 - De ten behoeve van de opdracht gemaakte reis- en verblijfkosten.
 - De kosten, samenhangend met het keuren van materialen, constructies en installaties, alsmede de kosten samenhangend met andere eenvoudige beproevingen en analyses.
 - De kosten van het gebruik van instrumenten die door de adviseur bij metingen en proefnemingen ter beschikking worden gesteld.
 - De kosten van het vermenigvuldigen van overeenkomsten, bestekken, tekeningen, berekeningen, rapporten e.d. door middel van lichtdrukken, fotokopiëren, plotten, printen of anderszins.
 - De kosten gemoeid met het maken van foto's, maquettes, perspectieven en andere presentaties, indien deze door de Opdrachtgever of door een overheidsinstantie worden verlangd.
 - De kosten van telecommunicatie, porti en aankondigingen per advertentie.
 - Registratie, kadastrale kosten, en andere verschotten.
 - Kosten gemaakt bij de aanbesteding of aanwijzing.
 - Kosten bij het aangaan van contracten het uitbrengen van deurwaardersexploaten gemaakt, legeskosten, vertaalkosten e.d.
 - Premies van verzekeringen.
 - Kosten van consumpties.
 - Eventuele kosten ter zake van ondersteuning vanuit de eigen organisatie.
 - (Overige) overheadkosten.
- 5.6 De opgegeven uurtarieven en kortingspercentages zullen tevens worden gehanteerd voor eventuele meer-/ minderwerkzaamheden.
- 5.7 Er mogen ten behoeve van de uurtarieven geen kortingen worden opgenomen in het Prijzenformulier. Indien de wens bestaat kortingen te geven, dienen deze te worden verwerkt in de uurlonen, materiaal prijzen en dergelijke, algemene kosten, winst en risico, enzovoort.

- 5.8 Het opnemen van negatieve bedragen of negatieve kortingen en/of negatieve percentages in de Inschrijving is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van deelname aan de aanbesteding.
- 5.9 Voor de opgegeven uurtarieven is een maximale opslag toegestaan van:
- 15 % op werkdagen tussen 18.00 – 24.00 uur
 - 25% op werkdagen tussen 0.00 – 08.00 uur
 - 50% op zaterdagen, zondagen en feestdagen.
- 5.10 Weglatingen, vergissingen en dergelijke in het prijzenformulier zijn voor rekening en risico van de inschrijver.

6 Overig

- 6.1 Inschrijver verklaart alle door Opdrachtgever gespecificeerde apparatuur te kunnen vervangen met behoud van de bestaande functionaliteit.
- 6.2 Inschrijver dient bereid te zijn om de aangeboden dienstverlening op het gebied van garantieafhandeling, onderhoud en support ook uit te voeren op niet door inschrijver geleverde dan wel te leveren apparatuur indien inschrijver een partnerstatus bezit van het betreffende merk.