

## BIJLAGE

### Programma van Eisen

Dit document beschrijft de eisen voor de openbare Europese Aanbesteding Audiovisuele middelen en aanvullende dienstverlening en maakt als zodanig deel uit van de aanbestedingsdocumenten. Dit document bevat de gedetailleerde uitwerking van de eisen die Avans stelt aan de gevraagde levering en dienstverlening.

De inschrijver dient aan alle eisen te voldoen. Door het doen van een inschrijving verklaart inschrijver akkoord te gaan met deze eisen.

<b>Eisen 1. Algemeen</b>	
<b>1.1</b>	Inschrijver gaat akkoord met de in het beschrijvend document gehanteerde waarderings- en beoordelingssystematiek.
<b>1.2</b>	<p>De medewerkers van opdrachtnemer dienen alle voorschriften op het gebied van veiligheid, gegeven door de beveiliging en/of functionarissen van Avans, op te volgen. Bij het niet-naleven van aanwijzingen en/of (veiligheids)voorschriften kunnen de hieruit voortvloeiende kosten en/of schaden bij opdrachtnemer in rekening worden gebracht en kan de desbetreffende medewerk(st)er het verdere verblijf bij Avans worden ontzegd.</p> <p>Avans houdt regelmatig veiligheid gerelateerde oefeningen waaraan opdrachtnemer mee dient te werken zonder vergoeding van kosten c.q. gedeerde omzet.</p> <p>Het vereiste niveau van veiligheid van Avans is maatgevend indien dat hoger is dan de wetgever vereist of beoogt.</p> <p>Voor zover in het beschrijvend document niet anders is vermeld, zijn van toepassing de overheidsvoorschriften, als ware zij letterlijk opgenomen, de voorschriften van keuringen, normen, verordeningen, besluiten en reglementen, zoals Bouw- en Woningtoezicht, arbeids- en veiligheidsinspectie, Dienst Milieuzaken en dergelijke. Naast de relevante NEN-normen zijn van toepassing de NPR-uitgaven van het Nederlands Normalisatie Instituut. Van kracht zijn de laatste uitgaven zoals zij op de dag van aanbesteding gelden.</p>

<b>Eisen 2. Juridisch</b>	
<b>2.1</b>	Door het indienen van een inschrijving gaat inschrijver akkoord met de inhoud van de Overeenkomst zoals deze na de (laatste) Nota van inlichtingen door Avans is vastgesteld.
<b>2.2</b>	De Algemene (IT) voorwaarden van Avans zijn van toepassing op deze aanbesteding, de algemene en/of verkoopvoorwaarden van inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
<b>2.3</b>	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: a. De Raamovereenkomst; b. De tweede Nota van Inlichtingen;

	<p>c. De eerste Nota van Inlichtingen;</p> <p>d. Het beschrijvend document zoals gepubliceerd op d.d. 14-01-2022, inclusief bijlagen</p> <p>e. De Algemene (IT) Inkoopvoorwaarden van Avans</p> <p>f. De inschrijving van opdrachtnemer inclusief bijlage(n).</p>
<b>2.4</b>	Inschrijver informeert Avans zodra inschrijver weet, of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden
<b>2.5</b>	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door Avans aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de overeenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Avans behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de AVG. Partijen sluiten, conform bijlage, een Verwerkersovereenkomst gelet op het feit dat in de zin van AVG opdrachtnemer namens Avans verwerkt.
<b>2.6</b>	<p>Wanneer en indien van toepassing, na gunning blijkt dat er sprake is van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing verklaard op de Raamovereenkomst.</p> <p>Opdrachtnemer vrijwaart Avans tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalsaanspraken van onderaannemers die met (een deel van) het werk worden belast.</p>
<b>2.7</b>	<p>Opdrachtnemer volgt de voor Avans relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Avans. Daarbij is het noodzakelijk Avans tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Avans.</p> <p>Aandachtspunten daarbij zijn bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• consequenties voor bedrijfsvoering, financiën, veiligheid en/of imago;</li> <li>• aansprakelijkheid;</li> <li>• planning en samenhang andere activiteiten.</li> </ul>

### Eisen 3. Commercieel

<b>3.1</b>	De Raamovereenkomst heeft een duur van twee (2) jaar en kan twee (2) maal met de periode van maximaal twaalf (12) maanden verlengd worden, mits Avans Hogeschool dit minimaal zes (6) maanden voor de einddatum van de Raamovereenkomst schriftelijk en rechtsgeldig ondertekend kenbaar maakt aan inschrijver. Indien niet expliciet wordt verlengd eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege.
<b>3.2</b>	De aangeboden tarieven zijn in Euro's afgerond op twee (2) decimalen, exclusief BTW.
<b>3.3</b>	De door inschrijver aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief alle logischerwijs tot de dienstverlening behorende kosten. Dit zijn onder meer maar niet uitsluiten salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, reis en verblijfkosten, verpakings-, transport- en opslagkosten, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, etc.
<b>3.4</b>	De geboden uurtarieven, met uitzondering van de indexatie mogelijkheid, en de geboden opslagpercentages liggen vast gedurende de looptijd van de overeenkomst.

<p><b>3.5</b></p>	<p>Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen uurtarieven ten hoogste één (1) maal per jaar, steeds in januari, en wel voor het eerst op 01-01-2024 wijzigen.</p> <p>De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van de volgende index:  <b>Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur</b>; indexcijfers (2010=100) &gt; Cao-lonen per uur excl. Bijz. beloningen &gt; COA sector particuliere bedrijven &gt; Bedrijfstak A-U Alle economische activiteiten Huidige cijfers.  De indexerings wordt bepaald door het gemiddelde van de meest recente vier (4) beschikbare en vastgelegde, voorafgaande kwartaalindexcijfers.  Genoemd indexcijfer staat op internet, zie hier het voorbeeld: <a href="#">StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100) (cbs.nl)</a>.</p> <p>Inschrijver dient hiertoe in de maand oktober van het lopende kalenderjaar een onderbouwd voorstel te doen. Uitsluitend na goedkeuring kunnen prijswijzigingen worden toegepast.  Het al dan niet accepteren van het prijswijzigingsvoorstel is ter beoordeling van Avans.</p> <p>Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.</p>
<p><b>3.6</b></p>	<p>De prijzen van de aangeboden apparatuur, producten en dienstverlening zijn transparant, marktconform en controleerbaar.  Avans behoudt zich het recht voor om controles op de inkoopfacturen uit te voeren van de Opdrachtnemer. De marktconformiteit kan worden getoetst door een vergelijk te maken met openbaar op het internet terug te vinden prijzen. Indien Avans aantoonbaar constateert dat de prijzen niet marktconform zijn, dan vereffend Opdrachtnemer het prijsverschil.</p>
<p><b>3.7</b></p>	<p><b>Prijzen</b>  Inschrijver biedt volledige inzage in de geoffeerde inkooprijzen. De inkoopprijs is de prijs die inschrijver ontvangt van de fabrikant of distributeur. Twijfelt de aanbestedende dienst over de juistheid van de aangeboden inkooprijzen, dan biedt inschrijver inzage in haar administratie waardoor aangetoond wordt dat de juiste inkooprijzen zijn toegepast en dat de afgegeven inkooprijzen marktconform zijn.</p> <p>Bij een prijsverschil van de verkoopprijs van meer dan 5% t.o.v. andere aanbieders is de aanbestedende dienst gerechtigd om dit product tegen de lager aangeboden prijs af te nemen bij de derde partij die deze aanbieding doet. Voordat een product daadwerkelijk bij een derde partij wordt afgenomen, wordt inschrijver in de gelegenheid gesteld om zich te verantwoorden voor de te hoog aangeboden prijsniveau.</p> <p>De aanbestedende dienst houdt er bij het vergelijken van prijzen rekening mee dat het door de derde partij geoffeerde product conform vergelijkbare condities (zoals merk, levertijd, aantallen en dergelijke) wordt aangeboden en dat deze producten niet afkomstig zijn uit de grijze import.</p> <p>Indien sprake is van een structurele situatie, dit wel zeggen dat wordt vastgesteld dat gedurende de contractperiode wordt vastgesteld dat minimaal 5 keer de Inschrijver een te hoge prijs berekend, heeft Aanbestedende dienst het recht om Inschrijver voor een volgende aanbesteding uit te sluiten.</p>

<b>3.8</b>	<p><b>Offerte</b></p> <p>Inschrijver dient standaard bij iedere aanvraag boven de &gt; € 50.000,-- exclusief BTW een offertetraject op te starten waarbij indien mogelijk minimaal drie (3) leveranciers worden uitgenodigd om een offerte uit te brengen. Op verzoek van Avans dient inschrijver ook bij bedragen onder de &lt; €50.000,-- exclusief BTW een offertetraject op te starten. Alle aan opdrachtnemer verstrekte bids zullen ter inzage aan opdrachtgever kenbaar gemaakt worden.</p>
------------	--

<b>Eisen 4. Communicatie en managementinformatie</b>	
<b>4.1</b>	<p>Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor Avans fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de overeenkomst. Daarnaast stelt Opdrachtnemer een vaste deskundige backoffice-medewerker ter beschikking die weet hoe het werkt binnen Avans. Verder stelt Opdrachtnemer alles in werking om met een zo'n vast mogelijk team (servicemonteurs, technici) te werken.</p>
<b>4.2</b>	<p>Opdrachtnemer informeert Avans tijdig indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Avans en de gemaakte afspraken. Avans behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Avans, niet goed verloopt.</p>
<b>4.3</b>	<p>Ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden tussen Opdrachtnemer en Avans. De volgende overlegvormen worden onderscheiden:</p> <p>Periodiek dient formeel overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van opdrachtnemer en de contactpersonen van Avans. Tijdens het periodieke overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening van de in de voorafgaande maand afgeronde opdrachten;</li> <li>• Voortgang en eventuele knelpunten van lopende opdrachten.</li> </ul> <p>Van het periodiekeoverleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door opdrachtnemer, dat binnen één (1) week na het periodieke overleg digitaal aan de contactpersonen van Avans wordt verstrekt.</p> <p>Halfjaarlijkst en indien nodig vaker dient een tactisch overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersonen van Avans. Tijdens dit overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementrapportage, waarin is opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Voortgangsrapportage lopende bestellingen;</li> <li>○ Financieel overzicht, overzicht welke audiovisuele middelen er op welke locatie geleverd zijn tegen welke kosten;</li> <li>○ Klachtenrapportage, inclusief de te nemen maatregelen;</li> <li>○ Open en gesloten incident meldingen;</li> <li>○ Storingen;</li> <li>○ Reparaties, garantie.</li> </ul> </li> <li>• Beoordeling en voortgang op gemaakte contractafspraken door middel van de Prestatiemeter.</li> </ul>

	<p>Van dit overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aan de contactpersonen van Avans wordt verstrekt.</p> <p>Jaarlijks en indien nodig vaker dient een strategisch overleg plaats te vinden tussen opdrachtnemer en Avans.</p> <p>Tijdens het jaarlijks overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalueren van de geleverde prestaties o.b.v. de prestatiemeter;</li> <li>• Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen;</li> <li>• Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie / kostenverlaging;</li> <li>• Vaststellen ontwikkelafspraken voor de komende periode / contractjaar</li> <li>• Veranderingen in de organisatie, zowel bij Avans als bij Opdrachtnemer;</li> <li>• Optie tot verlenging van de Raamovereenkomst .</li> </ul> <p>De verslaglegging is aan opdrachtnemer en wordt binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aangeleverd aan Avans.</p> <p>Avans heeft het recht om de voornoemde termijnen in overleg met opdrachtnemer te wijzigen.</p>
<b>4.4</b>	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Avans. Opdrachtnemer draagt zorg voor het op tijd inplannen van alle overleggen.
<b>4.5</b>	<p>Inschrijver stelt bij acceptatie van Audiovisuele middelen (inclusief soundbars), in elektronische vorm voor de Configuration Management Database (CMDB), relevante gegevens kosteloos ter beschikking in het door Avans gewenste formaat (CSV), uiterlijk vierentwintig (24) uur na oplevering, voor de CMDB. Het CSV-bestand bevat per geleverde item de navolgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uniek ID nummer</li> <li>- Merk;</li> <li>- Type;</li> <li>- Serienummer;</li> <li>- Mac-adres LAN (indien van toepassing);</li> <li>- Mac-adres WIFI (indien van toepassing);</li> <li>- Locatie (pand);</li> <li>- Ruimtenummer;</li> <li>- Aanschafdatum;</li> <li>- Aankoopbedrag;</li> <li>- Afschrijftemijn in jaren</li> <li>- Garantie tot;</li> <li>- Ordernummer leverancier</li> </ul>
<b>4.6</b>	Opdrachtnemer verwerkt mutaties van de apparatuur in de CMDB. De opdrachtnemer draagt zorg voor een actueel CMDB en wordt continu bijgewerkt. Ten behoeve van de registratie van geleverde en af te voeren apparatuur is elk apparaat voorzien van een uniek ID nummer. De Opdrachtnemer voorziet bij levering alle apparatuur van een Avans sticker met het unieke ID nummer van Avans. Avans heeft het recht om deze sticker kosteloos gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te passen.

<b>Eisen 5. Kwaliteitseisen</b>	
<b>5.1</b>	<p>Avans hanteert een zgn. Prestatiemeter, welke periodiek wordt besproken met de contracteigenaar van Avans en waarbij de uitslag van de Prestatiemeter onderwerp van gesprek is. De uitslag van de Prestatiemeter is gekoppeld aan de tevredenheid van Avans over de geleverde dienstverlening door opdrachtnemer. De Prestatiemeter omvat de meest relevante contractafspraken- en doelen (vastgesteld vanuit de aanbestedingsdocumenten en offerte van Avans) De score wordt bepaald aan de hand van meetbare management informatie of de ervaring van de contracteigenaar en interne klanten van Avans.</p> <p>De concept Prestatiemeter is als bijlage toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten. Inschrijver gaat akkoord met de systematiek van de concept Prestatiemeter. Na voorlopige gunning zal de definitieve Prestatiemeter door Avans worden opgesteld en aan de beoogd opdrachtnemer worden voorgelegd ter afstemming.</p>
<b>5.2</b>	Opdrachtnemer verzamelt ieder kwartaal tijdig de benodigde managementinformatie ten behoeve van de Prestatiemeter en verzend deze naar de contactpersoon van Avans.
<b>5.3</b>	Inschrijver zet zich in, om de resultaten van de Prestatiemeter te behalen en indien mogelijk continu te verbeteren.

<b>Eisen 6. Bestellen en Betalen</b>	
<b>6.1</b>	Opdrachtnemer dient orderformulieren (PDF) te kunnen ontvangen op 1 emailadres voor ontvangst van orders.
<b>6.2</b>	<p>Onder vermelding van het Proquiro-nummer verzendt Opdrachtnemer digitaal een factuur naar: <a href="mailto:crediteuren@avans.nl">crediteuren@avans.nl</a></p> <p>De factuur bevat tenminste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam en adres van de Opdrachtnemer</li> <li>• Adressering Avans, deze luidt; <ul style="list-style-type: none"> <li>Avans Hogeschool</li> <li>Crediteurenadministratie</li> <li>Postbus 90116</li> <li>4800 RA Breda</li> </ul> </li> <li>• BTW identificatienummer van de Opdrachtnemer;</li> <li>• Het toegepaste btw percentage, inclusief de differentiatie hoog / laag tarief en vrijstelling BTW;</li> <li>• Het verschuldigde BTW bedrag;</li> <li>• De vergoeding excl. BTW moet overeenkomen met het totale factuurbedrag; verminderd met de gefactureerde BTW;</li> <li>• Ordernummer /-referentie (verstrekkt door Avans);</li> <li>• Registratienummer Opdrachtnemer bij de Kamer van Koophandel;</li> <li>• De naam van de contactpersoon van Opdrachtgever.</li> </ul> <p>Voorts dient de factuur te voldoen aan de wettelijke vereisten.</p>
<b>6.3</b>	De facturen dienen door Opdrachtnemer digitaal in PDF-format en indien beschikbaar ook in XML – format te worden ingediend. Andere bestandsformaten worden niet geaccepteerd. De maximale bestandsgrootte is 10 MB, dit betreft de e-mail zelf inclusief eventuele bijlage(n). Fysieke 'papieren' facturen worden niet in behandeling genomen.
<b>6.4</b>	Facturering en betaling vinden plaats in een wettig Nederlands betaalmiddel.
<b>6.5</b>	Opdrachtnemer factureert per bedrijfsonderdeel, het is niet mogelijk om op 1 factuur meerdere bedrijfsonderdelen te factureren.
<b>6.6</b>	Facturatie dient per opdracht te geschieden.

<b>6.7</b>	Indien een factuur niet voldoet aan de hiervoor genoemde Eisen wordt de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk en/of per email op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan alle genoemde Eisen. De betalingstermijn gaat pas in op het moment dat de factuur voldoet aan alle gestelde Eisen.
<b>6.8</b>	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.
<b>6.9</b>	Facturatie en betaling vindt plaats nadat de levering en/of de werkzaamheden zijn uitgevoerd en door Avans zijn goedgekeurd. Opdrachten met een waarde tot € 15.000 inclusief btw worden in één keer gefactureerd.
<b>6.10</b>	Opdrachten vanaf € 15.000 inclusief btw, alsmede projectopdrachten worden in termijnen gefactureerd. De laatste termijn wordt betaald nadat de werkzaamheden zijn opgeleverd en door Avans zijn goedgekeurd. De betaaltermijnen zijn als volgt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 30% bij opdracht</li> <li>• 40% bij aanvang werkzaamheden</li> <li>• 30% na oplevering</li> </ul>
<b>6.11</b>	Avans eist een bankgarantie indien, opdrachtnemer en Avans een vooruitbetaling(en) of deelbetaling(en) zijn overeengekomen. Avans is dan gerechtigd om van opdrachtnemer een bankgarantie te verlangen van een door Avans aanvaarde kredietinstelling ter grootte van de vooruitbetaling(en) of deelbetaling(en). De kosten voor de bankgarantie komen voor rekening van de opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met de volgende betalingsvoorwaarden: 30% bij opdracht. 40% bij levering/installatie 30% Binnen 30 dagen na acceptatie/oplevering van de opdracht. Deze betalingsvoorwaarden zijn alleen van toepassing op deze opdracht.
<b>6.12</b>	Op het moment dat Leverancier extra kosten wil factureren op een reeds ontvangen order, dan dient de leverancier hiervoor een nieuwe opdracht te ontvangen van Opdrachtgever met een nieuw referentienummer om afwijkingen tussen order en factuurbedrag, en daarmee vertraging in het betaalproces, te voorkomen.
<b>6.13</b>	Avans heeft uitgangspunten opgesteld t.a.v. het bestellen tot betalen proces, zie hiervoor Bijlage 'Uitgangspunten en factuurvereisten' leveranciers Avans Opdrachtnemer dient zich aan deze uitgangspunten te conformeren.
<b>6.14</b>	Avans Hogeschool wil zaken doen met bedrijven welke in staat zijn om door middel van koppeling hun digitale omgeving toegankelijk te maken voor de digitale omgeving van Avans. Dat wil zeggen dat er een beveiligde (secure) link moet zijn vanuit de Avans omgeving naar de boekingsomgeving van de leverancier.  Avans Hogeschool hanteert 2 mogelijkheden tot het plaatsen van opdrachten: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Door een opdracht met vrije bestelregels te verstrekken;</li> <li>2. Door een opdracht via de online boekingsomgeving van de contractant te plaatsen. In dit geval wordt indien mogelijk via een roundtrip de boekingsomgeving toegankelijk gemaakt. De koppeling tussen het inkoopstelsel/ omgeving van Avans en de digitale boekingsomgeving wordt gerealiseerd d.m.v. een SAP-OCI koppeling</li> </ol> In samenwerking met opdrachtnemer wordt onderzocht welke oplossing de meest passende is.

<b>Eisen 7. Migratie en implementatie</b>	
<b>7.1</b>	De af te sluiten Raamovereenkomst gaat naar verwachting in op 15-04-2022. Avans hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Raamovereenkomst. Inschrijver garandeert dat de door Avans gevraagde dienstverlening vanaf 15-04-2022 door opdrachtnemer kan worden uitgevoerd / overgenomen.
<b>7.2</b>	Opdrachtnemer is verantwoordelijkheid voor een vakkundige passende implementatie van de Raamovereenkomst binnen Avans. Opdrachtnemer verzekert Avans van een succesvolle start van de dienstverlening in de transitieperiode.
<b>7.3</b>	Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, dient de opdrachtnemer te garanderen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van Avans in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Avans ter beschikking gesteld.

<b>Eisen 8. De Medewerker van de inschrijver</b>	
<b>8.1</b>	De medewerker heeft erkende diploma's en is altijd door desbetreffende fabrikant gecertificeerd om de diverse installatie-, onderhouds- en reparatiewerkzaamheden uit te voeren. Inschrijver toont op aanvraag aan dat de medewerkers over vakinhoudelijke diploma's / certificaten beschikken. Inschrijver is verantwoordelijk voor behoud deze vakkennis van de medewerkers.
<b>8.2</b>	De medewerker conformeert zich altijd aan de huisregels en de veiligheidsvoorschriften van Avans Hogeschool.
<b>8.3</b>	Iedere medewerker meldt zich bij werkzaamheden op locatie van Avans Hogeschool direct aan- en af bij de receptie en/of bij het facilitaire team of andere contactpersoon van Avans Hogeschool.
<b>8.4</b>	De medewerker handelt volgens actuele wet- en regelgeving en treft voor de uitvoering noodzakelijke (voorzorg)maatregelen. Inschrijver is verantwoordelijk voor het overdragen van deze actuele kennis en ter beschikking stellen van adequate veiligheidsvoorzieningen.
<b>8.5</b>	De medewerker beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift goed.
<b>8.6</b>	De medewerker en/of door hem gecontracteerde derde(n) draagt tijdens de uitvoering altijd bedrijfskleding voorzien van een bedrijfslogo of ander kenmerk van Inschrijver of derde.
<b>8.7</b>	Ingeval aan de medewerker van de Inschrijver een toegangspas wordt verstrekt, dan draagt de medewerker de toegangspas steeds zichtbaar. De toegangspas wordt na iedere werkdag bij contactpersoon/ facilitaire zaken ingeleverd.
<b>8.8</b>	Indien een medewerker zich niet houdt aan de werkafspraken of niet voldoet aan de functie-eisen of indien het gedrag van de medewerker hiertoe aanleiding geeft, zal de Inschrijver deze medewerker, in overleg met de contactpersoon van Avans Hogeschool, direct vervangen. Mogelijke kosten voor vervanging of gederfde uren door Inschrijver, zijn voor rekening en risico van de Inschrijver. In deze gevallen draagt de Inschrijver er zorg voor dat de overeengekomen lever- en oplevertijden niet worden overschreden.
<b>8.9</b>	De Avans Hogeschool is niet verplicht om parkeerplaatsen beschikbaar te stellen.

<b>Eisen 9. Specifieke eisen m.b.t. Audiovisuele middelen</b>	
<b>9.1</b>	<p>Inschrijver is in staat om op verzoek van Avans Hogeschool aan de volgende aspecten te voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leveren van Audiovisuele middelen en eventuele aanverwante producten;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installatie van Audiovisuele middelen;</li> <li>• Service, onderhoud en reparatie op nieuwe en alle reeds aanwezige Audiovisuele middelen;</li> </ul> Leveren van software-firmware updates
<b>9.2</b>	<p>Inschrijver opereert volledig merkonafhankelijk en zal gedurende de contractjaren voor huidige en toekomstige gewenste producten alle door Avans Hogeschool gewenste merken en types van alle fabrikanten/ merken op het gebied van audio visuele middelen leveren, installeren, onderhouden en repareren.</p> <p>Bij aanvang van de overeenkomst zijn de merken van toepassing welke zijn opgenomen in bijlage CMDB.</p> <p>De door de inschrijver aangeboden apparatuur is te allen tijde geschikt voor het doel waarvoor de apparatuur wordt aangeschaft en voor het gebruik de beste keuze is. Hierbij ziet de inschrijver toe op de ontwikkelingen in de apparatuur en de ontwikkelingen van het onderwijs.</p>
<b>9.3</b>	De diverse werkzaamheden op locatie worden op de openingstijden van de Avans gebouwen uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen. Avans Hogeschool kent onderwijsluwe perioden waarin niet alle gebouwen toegankelijk zijn
<b>9.4</b>	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de plannig en realisatie van projectopdrachten.
<b>9.5</b>	Specialisten en/ of technici van Inschrijver zijn op alle werkdagen (tussen 07:30-17.00 uur) telefonisch bereikbaar, op 1 vast telefoonnummer (tegen lokaal tarief) en 1 mailadres
<b>9.6</b>	De responstijd met een (eerste) terugkoppeling is binnen 1 uur na de storings- of onderhoudsmelding.
<b>9.7</b>	<p>Inschrijver garandeert oplostijden van verstoringen op basis van de volgende prioritering:</p> <p>Prio 1 de verstoring is ernstig en dient binnen 1 werkdag te worden opgelost</p> <p>Prio 2 de verstoring is matig en dient binnen 3 werkdagen te worden opgelost</p> <p>Prio 3 de verstoring is hinderlijk, de functionaliteit wordt niet verstoord en dient binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 20 werkdagen te worden opgelost.</p> <p>Avans Hogeschool bepaalt per melding de prioriteit.</p> <p>Een niet functionerende AV middel in een collegezaal valt altijd onder prio 1.</p>
<b>9.8</b>	Opdrachtnemer verzorgt kosteloos een koppeling met het TopDesk systeem van opdrachtgever.
<b>9.9</b>	<p>Inschrijver verzorgt voor alle aflever-, montage-, verhuis-, onderhoud- en transport-werkzaamheden een aaneengesloten uitvoering. Dat wil zeggen; een zo kort mogelijke doorlooptijd van aanvang werkzaamheden tot en met het afmelden van de werkzaamheden door de medewerker van de Inschrijver.</p> <p>Bij het bestellen van een product/onderdeel waarbij de Inschrijver zorg draagt voor de installatie/montage ervan, wordt (indien noodzakelijk) direct een medewerker ingepland voor het uitvoeren van de werkzaamheden.</p>
<b>9.10</b>	Leveringen geschieden binnen 6 weken, in overleg kan hiervan worden afgeweken.
<b>9.11</b>	Werkzaamheden en levertijden worden binnen de overeengekomen termijnen gerealiseerd.

	De werkzaamheden worden uitgevoerd op tijdstippen en op een wijze waarbij het primaire proces van Avans Hogeschool, te weten het verzorgen van onderwijs, zonder verstoringen doorgang kan hebben.
<b>9.12</b>	Inschrijver stelt kosteloos demo's van Audiovisuele middelen en -accessoires beschikbaar. Demo's worden na testen retour gestuurd.
<b>9.13</b>	Inschrijver brengt binnen 5 werkdagen na aanvraag van een offerte, de offerte uit. De offerte bevat ten minste de volgende elementen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prijs hardware</li> <li>• Installatie/montage tijd in uren tegen het overeengekomen uurtarief</li> <li>• Materiaalkosten</li> <li>• Levertijd</li> <li>• Totaalbedrag in- en exclusief BTW</li> </ul> <p>Nb. Een afwijking hierop vormen de projectopdrachten, waarvoor andere termijnen voor facturatie van toepassing zijn.</p>
<b>9.14</b>	Inkoopopdrachten worden binnen 1 werkdag door Inschrijver geaccepteerd en per e-mail bevestigd aan de besteller. De opdrachtbevestiging bevat altijd de montage- en/of levertijd.
<b>9.15</b>	Opdrachtnemer dient een garantieperiode ten aanzien van de aangeboden Audiovisuele middelen en installaties te verlenen van vijf (5) jaar. De garantieperiode gaat in na acceptatie door opdrachtgever.
<b>9.16</b>	Opdrachtnemer neemt de huidige garantievoorwaarden van de huidige Audiovisuele middelen kosteloos over.
<b>9.17</b>	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de volledige garantieafhandeling van de apparatuur welke zich nog in de garantieperiode bevindt (de installed base) én van de door Opdrachtnemer geleverde AV-middelen.

#### **Eisen 10. Verpakking**

<b>10.1</b>	Op alle verpakkingen zit aan de buitenzijde een etiket met daarop het inkoopordernummer en de naam van de aanvrager/ontvanger. Zonder dit etiket wordt de zending geweigerd en geretourneerd op kosten van Inschrijver.
<b>10.2</b>	Opdrachtnemer draagt zorg voor het kosteloos en op een milieuverantwoorde manier opruimen en/ of afvoeren van verpakking, montagemateriaal en afval, conform relevante wet- en regelgeving. Na afloop van een opdracht resteren geen verpakking- en of montagemateriaal in de werkruimte, of bij Avans Hogeschool.

#### **Eisen 11. Installatie, onderhoud, vervangen & maatwerk**

<b>11.1</b>	Montage is altijd inclusief door Avans Hogeschool én fabrikant goedgekeurde bevestigings- en montagemiddelen. Bouwkundige- of elektrische werkzaamheden behoren niet tot de opdracht, tenzij anders overeengekomen.
<b>11.2</b>	Montage is inclusief aanleggen en wegwerken van alle bekabeling tussen Audiovisuele middelen en voorzieningen / netwerk wordt in kabelgootjes weggewerkt, <u>tenzij</u> anders schriftelijk overeengekomen. Type en kleur kabelgootjes worden in overleg bepaald. Deze en alle andere materialen voldoen aan de actuele wet- en regelgeving.
<b>11.3</b>	Elke nieuwe installatie wordt kosteloos inclusief een instructie, instructiehandleiding + instructiefilm, aan minstens 2 medewerkers van Avans Hogeschool geleverd. Indien nodig wordt kosteloos uitleg gegeven op locatie.
<b>11.4</b>	Inschrijver draagt er zorg voor dat de ruimte waarin de werkzaamheden zijn uitgevoerd, bezemschoon wordt achtergelaten.

<b>11.5</b>	Bij nieuw te plaatsen Audiovisuele middelen verzorgt leverancier een bedrijfsklare oplossing, vanaf wall-outlet t/m de geïnstalleerde Audiovisuele middelen, inclusief mogelijk bijbehorende software. Avans Hogeschool verzorgt "interne" bekabeling vanaf patchruimte t/m wall-outlet.
<b>11.6</b>	Inschrijver draagt er zorg voor dat bij de uitvoering van de werkzaamheden het primaire proces van Avans Hogeschool zo min mogelijk wordt verstoord.
<b>11.7</b>	Avans Hogeschool stelt geen opslagruimte aan de Inschrijver ter beschikking.
<b>11.8</b>	Inschrijver demonteert, vervoert, slaat op en monteert Audiovisuele middelen bij verbouwingen/ verhuizingen. Dit gebeurt in samenspraak me Huisvesting.
<b>11.9</b>	Monage en demontage en het verrichten van eenvoudige reparaties (zoals vervangen projectorlamp en defecte bekabeling) dient door opdrachtgever in eigen beheer mogelijk te zijn met gebruik van standaard handgereedschap.
<b>11.10</b>	De gebruikte programmatuur en broncodes voor alle door Opdrachtnemer geplaatste apparatuur zijn na aanschaf eigendom van Opdrachtgever en wordt binnen uiterlijk vierentwintig (24) uur na oplevering verstrekt aan opdrachtgever middels een digitaal bestand.