

Bijlage 1: Programma van Eisen

1. Eisen bestelproces

- 1.1 Bestellingen dienen telefonisch via de e-mail en via een portal te kunnen worden geplaatst en gevolgd door geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever.
- 1.2 Bestellingen dienen per e-mail o.v.v. bestelomvang, verwachte leverdatum en prijs binnen één (1) werkdag na plaatsing van de bestelling te worden bevestigd.
- 1.3 Indien Opdrachtnemer niet kan leveren is opdrachtgever bevoegd bij een andere Opdrachtnemer te bestellen.

2. Eisen garantieafhandeling, preventief en correctief onderhoud, inrichting onderhoudsorganisatie

- 2.1 Indien de geleverde apparatuur niet voldoet naar de gestelde eisen, niet werkt zoals zou moeten of een defect of storing heeft, kan Opdrachtgever middels e-mail of telefonisch of via een portal het defect of storing doorgeven. De status van de melding is te volgen door Opdrachtgever via de e-mail. De Opdrachtnemer zal de melding in behandeling nemen en biedt Opdrachtgever mogelijkheden om de klacht, storing op te lossen. Dit kan telefonisch of fysiek door een onderhoudsmonteur op locatieniveau.
- 2.2 Onderhoud van apparatuur, materialen en programmatuur dient te worden uitgevoerd conform de daaraan gestelde eisen van de fabrikant.
- 2.3 Garantieafhandeling op apparatuur geldt voor vanuit deze aanbesteding geleverde apparatuur en niet op bestaande apparatuur.
- 2.4 De in te zetten monteurs worden door Opdrachtnemer voorzien van de benodigde gereedschappen en (indien van toepassing gekalibreerde) meetinstrumenten om de opgedragen werkzaamheden conform vigerende normen, standaarden, voorschriften van de fabrikant en nader overeengekomen eisen uit te voeren.
- 2.5 Opdrachtnemer voorziet de in te zetten monteurs van benodigde Persoonlijk Beschermende Middelen (PBM's), volgens vigerende wet- en regelgeving.
- 2.6 De in te zetten monteurs worden door Opdrachtnemer voorzien van duidelijk herkenbare en uniforme bedrijfskleding die tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden gedragen dient te worden. Het logo en de bedrijfsnaam van Opdrachtnemer moeten duidelijk zichtbaar op de kleding zijn aangebracht.
- 2.7 De in te zetten monteurs worden door Opdrachtnemer voorzien van vervoer om van en naar en tussen de werklocaties van opdrachtgever te reizen.
- 2.8 De in te zetten monteurs worden voor de uitvoering van de installatie- en onderhoudswerkzaamheden door Opdrachtnemer voorzien van alle benodigde ladders, steigers en hijswerktuigen, afzuigapparatuur etc.
- 2.9 De uitrustingseisen voor installatie- en onderhoudsmonteurs maken integraal deel uit van de overeen te komen prijzen van de Raamovereenkomst.

- 2.10 Indien Opdrachtgever expliciet gespecificeerd standaard-fabrikantonderhoud of garantie-uitbreidingspakketten via Opdrachtnemer inkoopt, dan gelden de bepalingen omtrent het melden van storingen en gebreken en de serviceniveaus van deze onderhoud of garantie uitbreidingspakketten.
- 2.11 De garantieperiode voor geleverde en geïnstalleerde apparatuur, componenten en systemen gaat in op het moment dat ze 100% functioneel zijn en geaccepteerd zijn door de Opdrachtgever.
- 2.12 Met betrekking tot garantieafhandeling en correctief onderhoud dient de Opdrachtnemer uit te gaan van Next Business Day On Site met $\leq$ vijf (5) dagen reparatietijd (NBOS). Deze garantievorm is inclusief manuren, onderdelen en eventuele overige kosten.
- 2.13 Indien de reparatie van apparatuur buiten de garantie valt, legt de Opdrachtnemer dit vooraf voor aan de Contractbeheerder van Opdrachtgever. Deze besluit vervolgens of al dan niet tot reparatie kan worden overgegaan.
- 2.14 Opdrachtnemer levert onderhoud op de locaties van Opdrachtgever indien noodzakelijk, maar ook in de vorm van technisch support, eventueel uit te voeren door derden die door of namens de fabrikant zijn aangewezen, op afstand.
- 2.15 Indien van toepassing dienen installatie en onderhoudswerkzaamheden te worden uitgevoerd conform vigerende Electro Static Discharge (ESD) normen².
- 2.16 Onderhoud en installatie dient te geschieden conform relevante wet en regelgeving.
- 2.17 Op verzoek levert Opdrachtnemer standaard onderhoud, support- en uitbreidings-pakketten op de diverse apparatuur.

3. Eisen marktconformiteit

- 3.1 Opdrachtnemer dient tijdens de gehele looptijd van het contract marktconforme prijzen aan te bieden. Opdrachtgever kan dit toetsen door aangeboden offertes van Opdrachtnemer vrijblijvend te toetsen bij de twee andere leveranciers in het betreffende perceel. Indien de prijs meer dan 10% afwijkt ten nadele van Opdrachtgever bij alle twee de leveranciers dan plaatst Opdrachtgever de opdracht bij de leverancier die de laagste prijs heeft aangeboden.

4. Eisen m.b.t. scholing, support en advies over apparatuur

- 4.1 Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te allen tijde te voorzien van scholing, support en advies over geleverde apparatuur zodat de eindgebruiker van Opdrachtgever de apparatuur goed kan gebruiken, toepassen en beheersen.
- 4.2 Indien Opdrachtgever zelf reparaties of uitbreidingsmogelijkheden wenst uit te voeren dan dient Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierin bij te staan en te ondersteunen. Hiervoor zal van tevoren een offerte voor worden opgevraagd.
- 4.3 Opdrachtnemer levert op aanvraag van Opdrachtgever een opleiding in de vorm van training en instructie aan voor beheerders en gebruikers van de apparatuur.
- 4.4 Opdrachtnemer schrijft op aanvraag van Opdrachtgever beheers- en gebruikershandleidingen of beknopte instructiekaarten met betrekking tot door opdrachtnemer geïnstalleerde apparatuur.

5. Eisen partnership

- 5.1 Opdrachtgever wenst door Opdrachtnemer deugdelijk geadviseerd te worden bij de specificatie en aanschaf van apparatuur.
- 5.2 Opdrachtgever wil jaarlijks een contractueel overleg om de kwaliteit van de geleverde dienstverlening met elkaar te bespreken. Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie.
- 5.3 Opdrachtnemer levert gedurende de gehele contractperiode één (1) vaste contactpersoon die de overleggen met Opdrachtgever bij woont en Opdrachtgever van informatie voorziet waar nodig.

6. Algemene eisen

- 6.1 De apparatuur dient werkend, toegankelijk en degelijk te zijn en bij te dragen aan de gewenste functionaliteiten binnen de ruimten.
- 6.2 De te leveren apparatuur en materialen zijn voorzien van een CE markering.
- 6.3 Wanneer bestellingen op verzoek van Opdrachtnemer niet in een keer kunnen worden uitgeleverd dan dient Opdrachtgever hier vooraf toestemming voor te geven om deelleveringen van bestellingen toe te staan.
- 6.4 Opdrachtgever is gerechtigd om bestellingen of delen van bestellingen te annuleren indien de afgesproken levertijden niet worden nagekomen.
- 6.5 Bij niet voorraad artikelen wordt de levertijd bij bestelling in onderling overleg vastgesteld, waarna de levertijd bindend is. Opdrachtnemer is verplicht een tijdelijk alternatief te bieden indien hij voorziet dat de levertijd niet zal worden gehaald.
- 6.6 Opdrachtnemer garandeert dat tot op de laatste werkdag van de overeengekomen contractperiode de apparatuur te bestellen is.
- 6.7 Indien en voor zover er vanuit fabrikanten (aan te tonen door Opdrachtnemer) leveringsproblemen zijn, dient Opdrachtnemer een alternatief voor te stellen van het desbetreffende merk met minimaal functionele en kwalitatief gelijkwaardige eigenschappen tegen dezelfde condities.
- 6.8 Een project dient bij oplevering op initiële datum van oplevering van project 100% functioneel conform eindresultaat te zijn en te werken. Indien er niet tijdig kan worden (op)geleverd is Opdrachtnemer verplicht een tijdelijke alternatieve oplossing aan te bieden.
- 6.9 Voor opdrachtgever is in het geval van projecten een vaste projectleider beschikbaar gedurende de looptijd van het project.
- 6.10 Opdrachtnemer voorziet de in te zetten medewerkers van de benodigde(klein)materialen en onderdelen om de werkzaamheden uit te voeren.
- 6.12 In aanvulling op de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de werkzaamheden en op te leveren producten welke voortvloeien uit door Opdrachtgever met Opdrachtnemer afgesloten Raamovereenkomst elk moment te toetsen op wijze van uitvoering en productkwaliteit en kwaliteitsnormeringen. Wanneer de door de Opdrachtgever bevoegde functionaris constateert dat

werkzaamheden niet volgens afspraak en/of de afgesproken kwaliteitsnormen worden uitgevoerd behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor aanwijzingen te geven en afspraken te maken met betrokkenen om de uitvoering alsnog volgens de overeengekomen normen en specificaties af te laten ronden, voor rekening van de Opdrachtnemer.

- 6.13 Opdrachtnemer levert in digitaal en bewerkbaar bestandsformaat binnen vier weken na acceptatie en oplevering van uitgevoerde werkzaamheden bij Opdrachtgever: de (gewijzigde) technische beschrijving; technische tekeningen en aansluitschema's aan van de geïnstalleerde en gewijzigde of onderhouden apparatuur; bij onderhoud of installatie wordt altijd een protocol van oplevering opgemaakt.
- 6.15 Meerwerk geschiedt altijd in overleg met de Opdrachtgever en kan alleen na vooraf akkoord van de Opdrachtgever worden gefactureerd.
- 6.16 Het in voorkomend geval op korte termijn verhuren van losse componenten of mobiele audiovisuele systemen voor in pandig gebruik dient mogelijk te zijn.
- 6.17 Het op proef ter beschikking stellen van apparatuur, materialen en software dient mogelijk te zijn.
- 6.18 Bij uitvoeren van werkzaamheden houden medewerkers van inschrijver of diens onderaannemers zich aan de huisregels van aanbestedende dienst.
- 6.19 Medewerkers van Opdrachtnemer melden zich bij aankomst op locatie, melden zich af bij vertrek en laten bij vertrek een werkbond (liefst digitaal) ondertekenen met daarop de vermelding van de uitgevoerde werkzaamheden, de bestede tijd en de gebruikte materialen.
- 6.20 De locatie wordt na installatie veegschoon opgeleverd en verpakkingsmaterialen worden door inschrijver afgevoerd.
- 6.21 Alle te installeren of te repareren middelen worden 100% werkend opgeleverd aan een vertegenwoordiger van aanbestedende dienst, door middel van een demonstratie waarin wordt aangetoond dat de middelen naar behoren functioneren. Na goedkeuring wordt de werkbond afgetekend.
- 6.22 Alle te leveren middelen zijn nieuw en niet refurbished, remarketed of renewed. Opdrachtgever heeft wel de mogelijkheid om refurbished keuze uit te vragen.
- 6.23 Alle te leveren middelen zijn geschikt voor de Nederlandse markt en zijn voorzien van Nederlandstalige software en handleidingen.

7. Eisen opdrachtschrijving

- 7.1 Onder het leveren, installeren en bedrijfsklaar opleveren van apparatuur wordt verstaan: inclusief programmering, montage en installatie, projectleiding en werkvoorbereiding, service en onderhoud en consultancy indien nodig.
- 7.2 Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een constructieve samenwerking met bestaande leveranciers van Opdrachtgever in implementatietrajecten van apparatuur.
- 7.3 Opdrachtnemer levert door fabrikant ontwikkelde en ondersteunde standaard support en onderhoudspakketten voor relevante apparatuur.

8. Eisen t.a.v de aflevering op locatie en de (pre)installatie van software

- 8.1 Voorafgaand aan de aflevering op locatie dient alle apparatuur door Opdrachtnemer te zijn getest en akkoord te zijn bevonden en voorzien te zijn van een testrapport.
- 8.2 De apparatuur dient door Opdrachtnemer te worden voorzien van een verwijderbaar logo en/of sticker ten behoeve van identificatie/tracing indien een Opdrachtgever dit wenst.
- 8.3 Opdrachtnemer dient apparatuur af te (laten) leveren op de in de inkoopopdracht gespecificeerde locatie en aangegeven ruimte. Dit kan een centrale goederenontvangst zijn, maar kan ook de werkplek van de eindgebruiker zijn.
- 8.4 Opdrachtnemer dient de daadwerkelijke aflevering (datum, tijdstip, etc.) vooraf af te stemmen met de op de inkoopopdracht vermelde contactpersoon van de Opdrachtgever. Levering geschiedt alleen tijdens kantooruren van 08:00 uur t/m 17:00 uur.
- 8.5 Opdrachtgever is gerechtigd bij het verstrekken van een opdracht expliciet aan te geven wie van Opdrachtgever is gemandateerd om de goederen in ontvangst te nemen. Opdrachtnemer dient er in deze gevallen op toe te zien dat de gemandateerde persoon de handtekening voor ontvangst zet.
- 8.6 Opdrachtgever is gerechtigd bij het verstrekken van een opdracht aan te geven dat Opdrachtnemer gebruik dient te maken van een door Opdrachtgever aan te wijzen transporteur.
- 8.7 Afgeleverde apparatuur wordt door Opdrachtgever geaccepteerd nadat de correcte werking door haar is vastgesteld.
- 8.8 Opdrachtgever kan op elk moment een uitdraai opvragen van de afgeleverde apparatuur per type, locatie, datum, etc en deze binnen de afgesproken termijn ontvangen
- 8.9 Indien Opdrachtgever binnen drie (3) weken na aflevering constateert dat de geleverde apparatuur gebreken vertoont heeft Opdrachtgever naar keuze: hetzij het recht de Opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen de geconstateerde gebreken te herstellen binnen drie (3) werkdagen, hetzij het recht op vervanging binnen drie (3) werkdagen van het afgeleverde.
- 8.10 De te leveren apparatuur moet indien noodzakelijk inclusief apparatuur gerelateerde systeemprogrammatuur waaronder firmware, machinecode of microcode worden geleverd. Indien de te leveren apparatuur niet beschikt over actuele en stabiele firmware dan wordt deze bijgeleverd en ondersteuning gegeven om de benodigde apparatuur in gebruik te nemen.
- 8.11 Opdrachtnemer draagt zorg voor malwarevrije oplevering van apparatuur en systeemprogrammatuur.
- 8.12 Opdrachtgever kan de afleverlocaties en aflevertijden tot vijf werkdagen voor de initieel2overeengekomen afleverlocatie en afleveringsdatum wijzigen.
- 8.13 Opdrachtgever heeft het recht om bij elke bestelling de locatie van aflevering te specificeren.
- 8.14 Installatiewerkzaamheden en het in bedrijf stellen van apparatuur dient te worden uitgevoerd conform de daaraan gestelde eisen van de fabrikant.
- 8.15 Opdrachtnemer draagt binnen twee weken alle inlognamen en passwords van programmatuur en apparatuur-instellingen over aan Opdrachtgever.

- 8.16 Installatie van apparatuur, materialen en programmatuur geschiedt op een zodanige wijze dat geen interferentie met andere systemen ontstaat waarbij geen storingen aan de apparatuur mag optreden en ook geen storingen aan omliggende andere apparatuur mag optreden.
- 8.17 Opdrachtnemer stelt broncodes, configuraties, blokschema's en alles wat hiermee samenhangt ter beschikking op de door de opdrachtnemer geleverde installaties cq apparatuur. De opdrachtgever draagt indien nodig zorg voor het opvragen van bovengenoemde aspecten van derden.

9. Consultancy en inhuur deskundigen eisen

- 9.1 Opdrachtnemer levert deskundigen voor installatie- en onderhoudswerkzaamheden.
- 9.2 Voor het uitvoeren van een separate consultancy opdracht dient Opdrachtnemer altijd een schriftelijke offerte aan de hand van de schriftelijke offerteaanvraag van Opdrachtgever in te dienen.

10. Duurzaamheidseisen

- 10.1 Opdrachtnemer offreert te allen tijde een product met het hoogst mogelijke of op één na hoogste energielabel gangbaar voor het product.
- 10.2 Vervangen apparatuur wordt door Opdrachtnemer afgevoerd en duurzaam en veilig (bijvoorbeeld het verwijderen van gegevens op schijven) te worden verwerkt. Hierbij komt het voor dat de af te voeren apparatuur niet door Opdrachtnemer is geleverd.
- 10.3 Opdrachtgever stelt eisen aan de emissie van het transport voor de levering van apparatuur. Opdrachtnemer vervoert producten middels voertuigen van minstens EUROV of VI Europese emissie standaard.
- 10.4 Verpakkingsmaterialen, stoffen, afval en/of voorwerpen die vrijkomen als gevolg van werkzaamheden moeten door de Opdrachtnemer en onderhoudsmonteurs op een milieuvriendelijke wijze conform vigerende wet en regelgeving worden afgevoerd en verwerkt.
- 10.5 Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de leverancier dit onderbouwd toelichten.

11. Financiële eisen

- 11.1 Alle geldbedragen in de inschrijving zijn vastgesteld in Euro's (EUR).
- 11.2 Alle geldbedragen in de Inschrijving zijn exclusief omzetbelasting (BTW).
- 11.3 De geoffreerde tarieven dienen gebaseerd te zijn op de gestelde eisen en wensen van het Beschrijvend document, het Programma van Eisen en in het prijzenformulier genoemde specificaties.
- 11.4 Alle de door Opdrachtnemer gehanteerde prijzen en tarieven zijn all-in, dat wil zeggen dat hierin (voor zover van toepassing) de volgende kosten zijn inbegrepen: salariskosten,



overheadkosten, reis- en verblijfkosten, voorrijkosten, verpakkingskosten, verwijderingskosten, transportkosten (pick up & return), verzekeringspremies, winst en alle verdere bijkomende kosten en toeslagen. Er worden geen orderkosten in rekening gebracht.

- 11.5 Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de te sluiten Raamovereenkomst verplicht om (componenten van) tarieven te verlagen indien zich in de relevante markt kostenverlagingen voordoen (marktconformiteit).