

Bijlage 2 – Programma van Eisen

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de inschrijver inbegrepen.
2.	Gedurende de looptijd kan aanbestedende dienst besluiten om de minimale specificaties van gevraagde apparatuur te verhogen bij een eerstvolgende offerteronde.
3.	<p>Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige helpdesk voor ondersteuning en het beantwoorden van vragen over hardware, instellingen en het melden van gebreken/storingen gedurende kantoortijden van 08.00 uur tot en met 17.00 uur (Nederlandse tijd).</p> <p>Naast de levering van de ICT componenten wordt dienstverlening gevraagd met betrekking tot het beheer van de ICT componenten. Dit betreft zowel de reeds bij opdrachtgever aanwezige componenten als de bij opdrachtnemer aan te schaffen componenten. Tijdens de openingstijden van opdrachtgever (8.00 uur tot 17.00 uur) zal opdrachtnemer zorgdragen voor het monitoren, beheren en onderhouden van de ICT componenten. Buiten de openingstijden (werkdagen na 17.00 uur en voor 8.00 uur), weekenden, feestdagen en schoolvakanties) dienen de monitoring, het beheer en het onderhoud uitgevoerd te worden door opdrachtnemer. De kosten hiervoor dienen inschrijvers op te geven op het prijzenblad.</p>
4.	<p>Door de Inschrijver dient een accountteam te worden aangesteld ten behoeve van commerciële zaken. Dit team dient te bestaan uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een netwerkarchitect; - Een service delivery manager; - Een accountmanager.
5.	Indien er bij inschrijving een opvolgend type aangeboden wordt, levert inschrijver een beschrijving en de specificaties aan van dit opvolgend aangeboden type. In het andere geval gelden de specificaties zoals reeds opgegeven op het prijzenblad.
6.	<p>Opdrachtgever wil uitsluitend fabrieksnieuwe apparatuur en componenten (tenzij anders overeengekomen). Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardig vervangende onderdelen van de apparatuur nog tenminste 3 jaar leverbaar zijn, geteld vanaf de leveringsdatum.</p> <p>Bij reparatie worden uitsluitend via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur; na reparatie blijft de initieel afgesproken garantietermijn ongewijzigd. Bij alle vervangen apparatuur blijven alle bepalingen van de originele levering onverminderd van kracht.</p>

Levering	
7.	Bestelde apparatuur wordt goed verpakt voor vervoer/ levering. Eventuele schade welke is ontstaan tijdens het leveren is voor rekening en risico van de opdrachtnemer.
8.	Bestellingen worden franco geleverd (ongeacht de omvang) op de gewenste locatie van de opdrachtgever, in de door opdrachtgever aangegeven ruimte. Per bestelling zullen de afleverlocatie(s) bepaald worden. Leveringen dienen altijd inpandig, op één plek, afgeleverd te worden in de door opdrachtgever bestemde ruimte.
9.	Voordat een levering plaatsvindt wordt het levermoment (datum en tijdstip) eerst afgestemd met de besteller. Leveringen op locatie van opdrachtgever vindt alleen plaats gedurende de openingstijden van de locaties van opdrachtgever: op werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur.
10.	De levering van een order geschiedt altijd als één geheel per locatie, tenzij anders aangegeven door opdrachtgever.
11.	Wanneer een (gedeelte van) levering vertraging dreigt op te lopen of op zal lopen, informeert opdrachtnemer opdrachtgever hierover tijdig en proactief.
12.	Opdrachtnemer levert bij elke levering een pakbon met daarop minimaal de volgende informatie (bij voorkeur digitaal): <ul style="list-style-type: none"> - afleverlocatie; - besteller/ opdrachtverstrekker; - geleverde producten (inclusief aantallen en serienummers); - referentienummer/ referentienummer/kostenplaats; - leverdatum; - afleveradres; - naam van de vervoerder (wanneer dit een andere partij is dan opdrachtnemer).
13.	Apparatuur wordt volledig gereed voor gebruik opgeleverd, conform de door opdrachtgever gevraagde specificaties.
14.	Wanneer er een productiefout van een bepaald merk/type wordt geconstateerd dient opdrachtnemer alle geleverde producten kosteloos te repareren of vervangen door een identiek of minimaal gelijkwaardig product van hetzelfde merk en type (welke minimaal voldoet aan alle gestelde eisen). Een productiefout houdt in dat bij meer dan 10% van de geleverde producten van één levering binnen de garantieperiode eenzelfde defect aanwezig is.
15.	In het geval van een DOA (dead on arrival) of een defect binnen 30 werkdagen na levering dient de betreffende apparatuur door de opdrachtnemer binnen 3 werkdagen na melding kosteloos vervangen te worden door een vervangend exemplaar. Indien vervanging i.v.m. defecten nodig is dan is het vervangend apparaat identiek aan het te vervangen apparaat of heeft een betere specificatie (tegen dezelfde prijs); indien het vervangend apparaat niet gelijk is, wordt overlegd met de opdrachtgever en heeft de opdrachtgever het recht het vervangend exemplaar te weigeren. De opdrachtgever zal dit dan motiveren. De opdrachtnemer zal dan met een ander alternatief moeten komen.
16.	Als opdrachtnemer gebruik maakt van Euro pallets dan zorgt zij voor het retour halen hiervan (zonder hiervoor extra kosten te berekenen). Geladen pallets zijn maximaal 1,8 meter hoog. De Euro pallets zijn schoon en toonbaar. Apparatuur moet binnen de afmetingen van de pallets blijven.
17.	De bij levering gebruikte rolcontainers/ Euro pallets blijven na levering twee weken beschikbaar voor opdrachtgever, zonder dat hier kosten voor berekend worden.

Communicatie	
18.	Taal: Alle communicatie (ook de servicemeldingen, helpdesk en de service) zijn Nederlandstalig (behalve Engelse termen).
19.	Alle communicatie geschiedt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert dat communicatie over levering, garantie, reparatie enz. nimmer tussen opdrachtgever en een derde partij plaats vindt.
20.	Opdrachtgever heeft één aanspreekpunt bij opdrachtnemer voor het accountmanagement, bestellingen, leveringen, facturaties, escalaties, planning.

Facturatie	
21.	Facturen worden verzonden ter attentie van de financiële administratie onder vermelding van de juiste budgethouder, van de opdrachtgever. Zij ontvangt de digitale facturen in een native PDF naar een nader af te stemmen e-mailadres. De opdrachtnemer draagt voor de daadwerkelijke leveringen en uitgevoerde diensten zorg voor facturatie per bestelling en kostenplaats (achteraf). Facturatie geschiedt per vestiging met gespecificeerde factuurbedragen. Alle facturen van de bestelde apparatuur dienen de minimaal volgende informatie te bevatten: <ol style="list-style-type: none"> 1. afleveradres (school, locatie en afdeling); 2. factuuradres; 3. ordernummer opdrachtnemer; 4. interne referentienummer de Opdrachtgever (ook opnemen in onderwerpregel van de email); 5. kostenplaats en referentienummer van opdrachtgever; 6. leverdatum; 7. geleverde artikelen: (aantallen, artikelnummers en omschrijving); 8. prijzen (in euro) met een duidelijke opsomming van het totaal exclusief BTW, het BTW bedrag en het totaal inclusief BTW.
22.	Indien opdrachtgever bij plaatsing van een bestelling meerdere kostenplaatsen opgeeft, zal dit onderscheid in kostenplaatsen op de factuur ook inzichtelijk zijn.
23.	Facturen worden altijd door opdrachtnemer verzonden, ook wanneer een levering door een derde partij gedaan is.
24.	Het is niet toegestaan om verzamelfacturen te verzenden, facturatie geschiedt per product, geleverde dienst of project , tenzij anders aangegeven voor opdrachtgever.
25.	Opdrachtnemer draagt zorg voor volledig correcte facturen. Onjuiste facturen worden niet betaalbaar gesteld. De facturen dienen 100% conform de uitgangspunten van de aanbestedingsdocumenten te zijn. Indien opdrachtnemer een foutieve factuur stuurt, dient er creditnota te volgen met hetzelfde bedrag en een nieuwe factuur met het juiste bedrag.
26.	Bij bestellingen worden GEEN administratie-, behandel- en transportkosten of andere soorten kosten in rekening gebracht. Indien tijdens werkzaamheden meerkosten ontstaan doordat er een niet voorziene situatie ontstaat, dient opdrachtnemer hier direct melding van de maken bij opdrachtgever. Extra kosten worden slechts betaald na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever.
27.	Indien een geselecteerde opdrachtnemer in het geval van een bulkbestelling voor een bepaalde locatie één of meerdere type apparatuur mag leveren, dan zal opdrachtnemer deze apparatuur kosteloos opslaan en op verzoek uitrollen per batch

	(aantal en levertijd nader te bepalen door de opdrachtgever). Facturatie van de apparatuur zal pas geschieden na de daadwerkelijke levering. Dat betekent dat de opdrachtnemer de opgeslagen apparatuur dient voor te financieren, met een maximum van 6 maanden. Opdrachtgever heeft hierbij de verplichting tot afname binnen deze periode van 6 maanden.
28.	De verwijderingsbijdrage wordt, indien van toepassing, eenmaal door opdrachtgever betaald.

Dienstverlening	
29.	In het geval van een benodigde reparatie vallend onder de garantie van één of meerdere apparaten verzorgt opdrachtnemer alle communicatie en verzending met en naar de fabrikant of andere derde partij met betrekking tot de reparatie (de opdrachtgever hoeft nooit zelf met fabrikant contact op te nemen!), tenzij een locatie nadrukkelijk verzoekt om zelf contact op te nemen met de betreffende fabrikant.
30.	Wanneer opdrachtgever, in het kader van garantie, vervangende apparatuur ontvangt, zorgt opdrachtnemer voor de afhandeling hiervan inclusief het retour nemen van de defecte apparatuur. Alle vervangende apparatuur voldoet aan het gestelde in de aanbestedingsdocumenten.
31.	Na plaatsen van een bestelling ontvangt opdrachtgever binnen twee werkdagen via e-mail aan opdrachtbevestiging, met hierin tenminste: <ul style="list-style-type: none"> - ordernummer; - naam van de locatie van opdrachtgever; - naam van de besteller; - omvang van levering; - de overeengekomen prijs; - verwachte leverdatum.
32.	Zonder goedkeuring van een daartoe aangewezen geautoriseerde medewerker van opdrachtgever mag er geen levering plaatsvinden en zal er geen betaling van de factuur plaatsvinden.
33.	Voor bestellingen geldt geen minimale omvang.
34.	Iedere medewerker meldt zich bij ieder bezoek direct aan- en af bij de receptie (brandveiligheidsbeleid) en bij het facilitaire team of andere contactpersoon van opdrachtgever. De medewerker handelt volgens actuele ARBO-wetgeving en de huisregels/ regelementen van opdrachtgever en treft voor de uitvoering noodzakelijke (voorzorg)maatregelen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het overdragen van deze actuele kennis en ter beschikking stellen van adequate veiligheidsvoorzieningen. De medewerker van de opdrachtgever beheerst de Nederlandse taal goed, in zowel woord als geschrift en beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) voor het onderwijs.
35.	Garanties/ overeenkomsten die gegeven zijn vanuit de fabrikant blijven onverminderd van kracht bij beëindiging van de overeenkomst.

36.	Om het netwerk optimaal te laten presteren geeft u informatie en advies over de lifecycle van de hardware. Indien hardware in de fase "end-of-life" komt, adviseert opdrachtnemer over en brengt inschrijver een offerte uit voor één op één vervanging; of indien mogelijk en wenselijk een vernieuwde versie van dezelfde hardwarecomponent.
37.	Inschrijver dient een vaste lead architect te koppelen aan NOVA college met kennis over Cisco DNA/SDA en Fortinet.
38.	Medewerkers die inschrijver inzet in de uitvoering dienen over kennis en ervaring te beschikken betreffende Cisco DNA – Software Defined Access en het gebruik van Cisco DNA Center.

Arbo- en milieueisen/ duurzaamheid	
39.	De aangeboden apparatuur moet voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.
40.	De opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden. Het voldoen aan de Nederlandse wettelijke ARBO & Milieucriteria geldt daarbij als minimale eis. Toelichtingen op deze eis zijn bijgevoegd als bijlage "Milieucriteria"
41.	Eventueel statiegeld op verpakkingsmateriaal wordt niet door opdrachtnemer in rekening gebracht bij opdrachtgever.
42.	Opdrachtnemer verklaart dat er geen kinderarbeid is toegepast bij productie van alle geleverde producten.