

Europese openbare aanbesteding Audiovisuele Middelen en aanverwante dienstverlening

Stichting Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN)

Kenmerk HAN/INK/2022/JO/AV

STATUS : Definitief (V1.0)

24-03-2022

| Nr. | Onderwerp | Omschrijving | Eis of Wens | Inschrijver vult de wens in (Ja/Nee) |
|---|----------------------------------|--|-------------|--------------------------------------|
| Algemene eisen omtrent communicatie / rapportage | | | | |
| 1. | Contactpersonen & bereikbaarheid | <p>De Inschrijver stelt gedurende de duur van de Raamovereenkomst voor de HAN twee vaste contactpersonen beschikbaar;</p> <ul style="list-style-type: none"> • één op operationeel niveau; • één op tactisch / strategisch niveau. <p>Bovendien draagt Inschrijver zorg voor vaste plaatsvervangers bij afwezigheid. De HAN eist dat de rollen operationeel vs. tactisch/strategisch niet door dezelfde personen worden ingevuld. De contactpersonen van de Inschrijver zijn in ieder geval telefonisch bereikbaar tussen 8:30 en 17:00 uur op Werkdagen en per mail.</p> | Eis | |
| 2. | Communicatie | <p>Communicatie vindt in beginsel plaats met de daarvoor aangestelde contactpersonen binnen de HAN. Indien de Inschrijver benaderd wordt door interne gebruikers van de HAN, dient de Inschrijver deze door te verwijzen naar de contactpersoon van de HAN.</p> <p>Medewerkers die voor het uitvoeren van hun taken mondeling en/of schriftelijk moeten communiceren met medewerkers van de HAN beheersen de Nederlandse taal.</p> | Eis | |
| 3. | Overlegstructuur | <p>De Inschrijver voert gedurende de contractperiode op drie niveaus overleg met de HAN. De Inschrijver initieert hiervoor de periodieke afspraak.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Operationeel overleg: dit overleg vindt plaats zo vaak als nodig is voor een effectief en efficiënt proces; ➤ Tactisch overleg: dit overleg vindt minimaal 1 maal per kwartaal plaats. Tijdens dit overleg worden onder meer de volgende aspecten besproken: <ul style="list-style-type: none"> - De geleverde prestaties op basis van de overeengekomen service levels (op basis van managementrapportage); - Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen; - De marktsituatie en ontwikkelingen; - De product- en technologische ontwikkelingen (roadmaps van fabrikanten); - De te leveren producten en zo nodig de noodzakelijke aanpassingen. ➤ Strategisch overleg: dit overleg vindt 1 maal per jaar plaats en hierin worden de ontwikkelingen bij de HAN en vanuit de AV markt besproken. Tijdens dit overleg worden onder meer de volgende aspecten besproken: <ul style="list-style-type: none"> - Evalueren van de gestelde contractdoelen in relatie tot de kwaliteit van de dienstverlening (tevredenheid van de gebruiker); - Vaststellen ontwikkelafspraken voor de komende periode; | Eis | |

| Nr. | Onderwerp | Omschrijving | Eis of Wens | Inschrijver vult de wens in (Ja/Nee) |
|--|--|---|-------------|--------------------------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie / kostenverlaging; - Veranderingen in de organisatie, zowel bij de HAN als bij de Inschrijver; - Kwaliteit van en tevredenheid over de dienstverlening. - Optie tot verlenging van de Raamovereenkomst. <p>Het doel van de overleggen is kwaliteitsverbetering in de dienstverlening van beide Partijen te realiseren. De verslaglegging inclusief actiepuntenlijst wordt door de Inschrijver binnen twee (2) weken na het tactische en strategische overleg digitaal aangeleverd aan de HAN.</p> | | |
| 4. | Management rapportage | Inschrijver stelt ieder kwartaal een managementrapportage in Excel format op met een totaal overzicht van de gerealiseerde service levels. Inschrijver stuurt deze rapportage twee weken voorafgaand aan het tactisch overleg toe aan de contactpersoon van de HAN. | Eis | |
| 5. | Duurzaamheids rapportage | <p>Inschrijver levert minimaal 1 maal per jaar een rapportage over de prestaties en de gemaakte impact (impactmeter) die zij maakt op het gebied van verschillende duurzaamheidsthema's.</p> <p>Inschrijver gaat minimaal in op de volgende aspecten:</p> <p>Wat de omzet van de HAN teweegbrengt bij de Inschrijver ten aanzien van onderstaande onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gelijkheid in de wereld; - Co2 reductie per jaar; - SROI, inzet van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt; - E-waste (afvoer van apparatuur etc. incl. milieu opbrengst); - Nieuwe (toegepaste) ontwikkelingen; | Eis | |
| 6. | Klachten | Inschrijver beschikt over een klachtenafhandeling procedure. Na gunning zal in overleg tussen partijen de definitieve procedure worden vastgesteld en opgenomen in de SLA. | Eis | |
| Eisen omtrent Standaard AV apparatuur | | | | |
| 7. | Merk onafhankelijkheid | Inschrijver is een merkonafhankelijk geautoriseerd reseller van fabrikanten, die AV apparatuur leveren, en is in staat en verklaart zich bereid om op basis van (veranderende) functionele en technische specificaties gedurende de contractperiode marktconforme prijzen te realiseren van A-merk fabrikanten. De opbouw van de prijzen van aangeboden AV apparatuur zijn voor de HAN transparant en controleerbaar. | Eis | |
| 8. | Productpresentatie s/demonstraties fabrikanten | Inschrijver faciliteert dat de HAN minimaal twee keer per jaar de gelegenheid heeft om met een kleine afvaardiging van de HAN kosteloos (m.u.v. onkosten zoals reiskosten van HAN personeel) productpresentaties van fabrikanten bij te wonen. Of dit op de locatie van de HAN, de eigen locatie dan wel op locaties bij derden wordt verzorgd, is op advies van Inschrijver. | Eis | |

| Nr. | Onderwerp | Omschrijving | Eis of Wens | Inschrijver vult de wens in (Ja/Nee) |
|-----|--|--|-------------|--------------------------------------|
| 9. | Functionele uitvraag | Inschrijver adviseert de HAN over en ondersteunt de HAN bij het opstellen van functionele en technische specificaties ten einde marktconforme prijzen voor AV apparatuur te realiseren. Het uitgangspunt dat de HAN de uiteindelijke beslissing neemt inzake de functionele specificaties. | Eis | |
| 10. | Fabrieksnieuwe apparatuur | Geleverde AV- apparatuur is fabrieksnieuw. Zogenaamde refurbished apparatuur wordt niet geaccepteerd en mogen niet worden geleverd. | Eis | |
| 11. | Schermen aan muur | De meeste schermen in de vergaderzalen worden aan de wanden bevestigd aan een muurbeugel. Bekabeling loopt door de wanden naar de vloer of het plafond. Omdat deze wanden moeten voldoen aan bepaalde eisen t.a.v. de geluidsisolatie wordt hier gebruik gemaakt van metalstudwanden met achterhout. Voor schermen die aan de wand geplaatst worden geldt dat de onderrand van het scherm zodanig t.o.v. de vloer bevestigd worden dat een persoon van 165 cm in staat is de bovenkant van het scherm te gebruiken. De onderrand moet hierbij echter minimaal 110 cm hoog zijn t.o.v. de vloer. Indien dit conflicteert met de bedieningseis voor een persoon van 165 cm dient een elektrisch in hoogte verstelbare wandmontage toegepast te worden. | Eis | |
| 12. | Schermen op trolley | (Touch) schermen op trolley(inclusief eventuele behuizing voor apparatuur en/of plateau) dienen elektrisch in hoogte verstelbaar te zijn. De trolley dient stabiel en verplaatsbaar te zijn (4 wielen waarvan 2 zwenkbaar en vergrendelbaar) waarbij de bevestiging zo moet zijn dat met het scherm in de laatste stand de trolley eenvoudig en stabiel te verplaatsen is. Gedurende het werken met het scherm (waarbij het scherm op hoogte gesteld is) mag het scherm niet door het gebruik (aanraken) bewegen. Voor niet bewegen wordt de tolerantie aangehouden van maximaal 5 mm. zijwaarts en maximaal 3 mm naar voor of achter. bij een normale aanraking met vinger of pen. Valt de bewegingsruimte hier binnen dan mag het beschouwd worden als niet bewegen. | Eis | |
| 13. | Acceptatietesten | <p>Bij nieuwe AV- apparaten en modelwisselingen in het Assortiment stelt Inschrijver, direct wanneer deze beschikbaar zijn, kosteloos één zichtzending met twee identieke apparaten ten behoeve van testdoeleinden beschikbaar aan de HAN. De HAN kan minimaal gedurende één maand gebruik maken van deze apparaten inclusief ondersteuning van de leverancier.</p> <p>De HAN test vervolgens geoffreerde AV apparatuur en neemt het besluit op redelijke gronden of AV apparatuur voldoet aan de uitgevraagde functionele/technische specificaties en of deze wel of niet wordt geaccepteerd.</p> | Eis | |
| 14. | Modelwisselingen in relatie tot de EOL datum | Inschrijver garandeert dat geoffreerde AV-apparatuur een leverbaarheid en prijsstabiliteit heeft van ten minste 12 maanden. Dit houdt in dat van geoffreerd apparatuur die wordt toegevoegd aan de Producten en Dienstencatalogus (PDC) de End-of-Life (EOL) datum ten minste 12 maanden in de toekomst ligt, zodanig dat verwacht mag worden dat modelwisselingen slechts één keer per jaar van | Eis | |

| Nr. | Onderwerp | Omschrijving | Eis of Wens | Inschrijver vult de wens in (Ja/Nee) |
|-----|---------------------|--|-------------|--------------------------------------|
| | | <p>toepassing zijn.</p> <p>Indien er een modelwisselingen van een product in het vastgestelde Assortiment noodzakelijk blijkt dan dient Inschrijver dit proactief, doch minimaal 2 maanden van tevoren, te melden aan de HAN. Inschrijver informeert de HAN hierover op basis van de roadmap van fabrikanten.</p> | | |
| 15. | Updates & Patches | <p>Inschrijver draagt de verantwoordelijkheid dat AV apparatuur nog minimaal vier jaar na aanschaf voorzien kan worden van beveiliging- en functionele updates en hardware reparaties en waar het een modulair component betreft de leverbaarheid van de modules.</p> <p>Inschrijver draagt verantwoordelijkheid om deze direct nadat deze beschikbaar gesteld worden door de fabrikant, na overleg en akkoord met de HAN, op AV apparatuur te installeren. AV apparatuur dient gedurende minimaal 4 jaar na aanschaf beschermd te zijn tegen softwarematige kwetsbaarheden (bv door middel van updates).</p> | Eis | |
| 16. | Wet- en regelgeving | <p>Apparatuur voldoet aan vigerende wet- en regelgeving dan wel aan toekomstige wet- en regelgeving waarin de leverancier zich in alle redelijkheid over had kunnen vergewissen.</p> | Eis | |
| 17. | Duurzaamheid | <p>De te leveren apparatuur voldoet minimaal aan de gestelde milieucriteria omtrent de maatschappelijk verantwoordelijke inkoop van audiovisuele apparatuur vastgesteld door Pianoo. Zie de volgende link:</p> <p>https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/milieucriteriaaudiovisueleapparatuur-maart2017_0.pdf</p> <p>of, indien van toepassing op:</p> <p>https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/milieucriteriaict-hardwareenmobieleapparaten-maart2017.pdf</p> <p>Daarnaast zal Inschrijver de HAN actief adviseren en wijzen op een alternatief indien een bestelling van hardware niet voldoet aan de minimaal geldende duurzaamheidscriteria van het Rijk (Agentschap.nl). Zie volgende link:</p> <p>https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen/mvi-criteria/productgroep-automatisering-en</p> <p>Inschrijver werkt voor het afvoeren van niet herinzetbare AV apparatuur met Weeelabex of</p> | Eis | |

| Nr. | Onderwerp | Omschrijving | Eis of Wens | Inschrijver vult de wens in (Ja/Nee) |
|-----|---|---|-------------|--------------------------------------|
| | | gelijkwaardig gecertificeerde verwerkers. Inschrijver kan dit bij voorlopige gunning aantonen. | | |
| | Eisen omtrent het bestel- en leverproces | | | |
| 18. | E-procurement systeem | <p>De HAN heeft als doelstelling het bestel- en betalingsproces via e-procurement te laten verlopen. Het inkoopbestelsysteem is leidend bij het plaatsen van orders en de afhandeling van de facturen. Hiertoe is een online inkoop- en bestelsysteem geïmplementeerd. De HAN werkt met ProQuro. Via dit systeem worden alle Opdrachten naar leveranciers verzonden. Van de Inschrijver wordt vereist medewerking te verlenen aan het gebruik van dit inkoopbestelsysteem met betrekking tot gegevensuitwisseling ten behoeve van Opdrachten en facturen en het proactief meewerken aan de ontwikkelingen op gebied van e-procurement. De bijbehorende dienstverlening bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontvangen van Opdrachten die door het inkoopbestelsysteem worden gegenereerd, via email en zo mogelijk via direct elektronisch berichtenverkeer, conform ProQuro Purchase formaat (XML of RTF); • Door de HAN te specificeren orderspecificaties op werkbonden weergeven (zoals ordernummer per bestelregel zoals deze door het inkoopbestelsysteem zijn toegekend); • Door de HAN op te stellen orderspecificaties op facturen weergeven (zoals ordernummer per bestelregel zoals deze door het inkoopbestelsysteem zijn toegekend). <p>Opdrachten die via het inkoopbestelsysteem worden geplaatst, worden per order afzonderlijk elektronisch verstuurd naar de leverancier. Het verzamelen van bestellingen gedurende tijdsintervallen, om zo een efficiënte orderverwerking en uiteindelijke levering mogelijk te maken, wordt uitgevoerd door de leverancier.</p> | Eis | |
| 19. | Order bevestiging | <p>Inschrijver stuurt uiterlijk de volgende werkdag na ontvangst van de order, naar een nog nader te bepalen e-mailadres, een orderbevestiging met daarop minimaal een verwijzing naar het toegekende inkoopordernummer (INK).</p> <p>Uitgangspunt is dat de datum en tijd waarop de order per mail aan Inschrijver is verzonden, gelijk is aan de ontvangstdatum/-tijdstip door inschrijver. De (order)status van bestellingen dient bij de HAN op ieder moment bekend te zijn.</p> | Eis | |
| 20. | Facturatie | <p>De Inschrijver factureert gespecificeerd. De door de Inschrijver gefactureerde uren en aantallen dienen vooraf door de HAN geaccordeerd te zijn. Op de factuur is, naast de verplichte NAW-gegevens, minimaal de volgende informatie opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurnummer en factuurdatum; | Eis | |

| Nr. | Onderwerp | Omschrijving | Eis of Wens | Inschrijver vult de wens in (Ja/Nee) |
|-----|----------------|--|-------------|--------------------------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Inkoopordernummer; • Kostenplaats; • Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag; • Het btw-bedrag; • Het btw-nummer; • KvK-nummer; • Bankrekeningnummer (IBAN). | | |
| 21. | Facturatie | De HAN hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur, mits deze factuur onbetwist is. | Eis | |
| 22. | Facturatie | <p>Inschrijver factureert digitaal (UBL 2.0 format). PDF-format is tevens toegestaan.</p> <p>Het digitaal factuuradres is: digifactuur@han.nl Hogeschool van Arnhem en Nijmegen T.a.v. Crediteurenadministratie Postbus 5375 6802 EJ Arnhem</p> <p>Op de factuur is, naast de verplichte NAW-gegevens en bovenstaande gestelde, minimaal de volgende informatie opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurnummer en factuurdatum; • Inkoopordernummer; • Kostenplaats; • Aantal, omschrijving • Leverdatum • Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag; • Het BTW-bedrag; • Het BTW-nummer Inschrijver; • KvK-nummer; Bankrekeningnummer (IBAN) Inschrijver. | Eis | |
| 23. | Leverproblemen | Inschrijver zal de HAN in een zo vroeg mogelijk stadium, doch altijd vooraf, op de hoogte brengen van afwijkingen in de verwachte afleverdatum en houdt de HAN frequent op de hoogte van de status van de levering. Een en ander laat de overeengekomen service levels onverlet. | Eis | |

| Nr. | Onderwerp | Omschrijving | Eis of Wens | Inschrijver vult de wens in (Ja/Nee) |
|-----|---|--|-------------|--------------------------------------|
| 24. | Verstoringen leverproces apparatuur uit Assortiment | <p>Bij verstoringen in het leveringsproces van producten uit het Assortiment biedt Inschrijver één of meerdere alternatieven die minimaal voldoen aan de geformuleerde functionele specificaties en qua prijs <u>identiek</u> is/zijn.</p> <p>Deze aanpassing in het leveringsproces is van tijdelijke aard en gaat niet ten koste van de kwaliteit en de door Inschrijver bevestigde leverdatum van de bestelling(en). Aanpassingen dienen ten allen tijde vooraf door de daarvoor aangewezen contactpersoon binnen de HAN goedgekeurd te worden. Pas na goedkeuring van de HAN mag de aanpassing verder binnen de HAN worden gecommuniceerd. Het alternatief kan met instemming van de HAN ook een permanente status krijgen.</p> | Eis | |
| 25. | Voorraden | <p>Leverancier legt op verzoek van de HAN kleine voorraden op eigen locatie aan waarbij de HAN deze verplicht af gaat nemen, mits hier schriftelijke afspraken over zijn gemaakt.</p> <p>Inschrijver dient de HAN gedurende de contractperiode te adviseren wat de optimale bestelniveaus en hoeveelheden zijn, zonder dat er uitdrukkelijk sprake is van een bindend advies.</p> | Eis | |
| 26. | Stadshub | <p>De gemeente Nijmegen is voornemens een besluit te nemen om per 2025 een zero-emissiezone voor stadslogistiek in te stellen in het stadscentrum. Dit is conform de afspraken die zijn vastgelegd in de 'Green Deal Zero Emissie Stadslogistiek en het nationale Klimaatakkoord'. Ook de HAN zal deze afspraken in acht (moeten) nemen en wil vooruitlopend hierop alvast haar verantwoordelijkheid nemen. De HAN heeft samen met het Radboud UMC en de Radboud Universiteit bij wijze van proef een zogenaamde stadshub gecreëerd aan de rand van Nijmegen, waar leveranciers hun goederen dienen af te leveren voor de HAN-locaties in Nijmegen. Vanuit de stadshub worden deze goederen met een emissie-loze vrachtwagen naar ofwel de campushub of HAN locatie getransporteerd. De Inschrijver dient voor deze 'last-mile' een partij te contracteren. De Inschrijver zal de HAN hiervoor geen kosten in rekening brengen.</p> <p>Afgezien van de maatschappelijke duurzaamheidswinst, heeft levering middels de stadshub ook voor de Inschrijver voordelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levering vindt plaats aan de rand van de binnenstad, direct aan de A73 en de Inschrijver levert uitsluitend aan de stadshub in plaats van alle afzonderlijke afleveradressen in Nijmegen. De Inschrijver is vrij in de keuze wie zij contracteert voor de 'last mile'; • (Bulk) leveringen kunnen plaatsvinden met langere intervallen; • De Inschrijver heeft in afstemming met de stadshub meer keuzevrijheid in tijdstip van levering | Eis | |

| Nr. | Onderwerp | Omschrijving | Eis of Wens | Inschrijver vult de wens in (Ja/Nee) |
|---|---------------|--|-------------|--------------------------------------|
| | | <p>i.p.v. de tijdvensters die gelden;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leveringen voor andere klanten in Nijmegen kunnen in afstemming met de stadshub gebundeld worden aangeleverd bij de stadshub. <p>De HAN heeft te allen tijde het recht om levering te verzoeken op HAN-locaties (of een andere locatie in Nijmegen) indien de proef met de stadshub niet slaagt c.q. besloten wordt om deze op een later tijdstip en/of vanaf een andere locatie voort te zetten en derhalve voor de toekomst (geheel of gedeeltelijk en/of tijdelijk) hiervan wordt afgezien.</p> | | |
| Eisen omtrent de dienstverlening | | | | |
| 27. | Werkzaamheden | <p>Inschrijver is in staat om de volgende werkzaamheden voor de HAN te verrichten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leveren van AV-middelen en eventuele hieraan gerelateerde producten; • Installatie van Audiovisuele middelen; <ul style="list-style-type: none"> ○ De installatie omvat alle de- en montagewerkzaamheden die noodzakelijk zijn voor het plaatsen en aansluiten van nieuwe apparaten inclusief cablemanagement. Onder cablemanagement verstaat de HAN het netjes wegwerken van benodigde bekabeling tussen Audiovisuele middelen en HAN voorzieningen in de daarvoor bestemde kabelgoten, zodanig dat er geen los hangende kabels zijn of dat er onnodig kabels in het zicht zijn en dat de kans op verstoringen door ongeoorloofd gedrag van gebruikers zo klein mogelijk wordt; ○ Montage is altijd inclusief door de HAN én fabrikant goedgekeurde bevestigings- en montagemiddelen; ○ Afvoer van oude AV apparatuur; • Service, onderhoud en reparatie op nieuwe en alle reeds aanwezige Audiovisuele middelen; • Demontage, transport en montage van Audiovisuele middelen bij verbouwingen/verhuizingen; • Inschrijver verzorgt kosteloos dat, gedurende de looptijd van de overeenkomst, apparatuur voorzien blijft van de meest recente updates en upgrades waarbij voorafgaand van de installatie daarvan afstemming is met de HAN zodat continuïteit in werking gewaarborgd blijft. <p>De apparatuur dient bedrijfsklaar opgeleverd te worden. Inschrijver levert bij nieuwe installaties kabels en kabelschema's op stemt deze af met de E-installateurs van de HAN en huisvesting. Werkzaamheden</p> | Eis | |

| Nr. | Onderwerp | Omschrijving | Eis of Wens | Inschrijver vult de wens in (Ja/Nee) |
|-----|---|--|-------------|--------------------------------------|
| | | aan de 230V installaties en het aanbrengen van eventueel benodigde gootvoorzieningen worden door de e-installateur(s) van de HAN verzorgd. | | |
| 28. | Beperkingen infrastructuur | Inschrijver dient rekening te houden met de (beperkingen van de) afmetingen van de trappenhuizen, eventuele liften, hallen en of verhuisramen ten behoeve van de inhuizing en het transport op locatie van HAN. De HAN heeft geen opslagmogelijkheden, tenzij overeengekomen (punt 18). De HAN verstrekt geen fysieke en/of materiële ondersteuning bij het laden, lossen en overig transport. | Eis | |
| 29. | Schade | Inschrijver neemt maatregelen die nodig zijn om incidenten/ongevallen alsmede schade te voorkomen. Indien er zich calamiteiten voordoen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, verwacht de HAN van Inschrijver dat ze adequate acties onderneemt om ergere schade te voorkomen en dat per ommegaande hiervan melding wordt gemaakt aan de contactpersoon bij de HAN om hem te informeren over ondernomen en/of te ondernemen acties. Schade ten gevolge van werkzaamheden komt voor rekening van Inschrijver. | Eis | |
| 30. | Werktijden tijdens Openingstijden HAN | <p>Werkzaamheden worden binnen de overeengekomen termijnen en conform service levels gerealiseerd. Inschrijver voert werkzaamheden op de HAN locaties uit tijdens Openingstijden van de HAN. Inschrijver is in staat en bereid om in overleg buiten reguliere Openingstijden van de HAN reparaties uit te voeren. De werkzaamheden worden uitgevoerd op tijdstippen en op een wijze waarbij het primaire proces van de HAN, te weten het verzorgen van onderwijs, zonder verstoringen doorgang kan hebben. Het moment van de te verrichten werkzaamheden wordt altijd in samenspraak tussen partijen bepaald. De HAN verwacht van Inschrijver een zekere mate van flexibiliteit met betrekking tot dit punt.</p> <p>Geplande werkzaamheden (onderhoud/verhuizingen/reguliere vervanging) vinden vooral plaats in de reguliere vakantieperiodes van de HAN (bv. juli/augustus) en indien nodig, in weekenden. De inschrijver is hiervoor toegerust (denk aan de beschikbaarheid van personeel).</p> | Eis | |
| 31. | Niet nakoming afspraken | Indien een monteur verlaat is, kan Inschrijver er niet van uit gaan dat werkzaamheden zondermeer aansluitend alsnog uitgevoerd kunnen worden. Reden hiervoor is dat betreffende onderwijsruimte vrij geroosterd moet worden. Mogelijke kosten voor reparaties, inhuur van extra tijdelijke voorzieningen of gederfde uren door Inschrijver, zijn voor rekening en risico van de Inschrijver. | Eis | |
| 32. | Onvoorziene problemen tijdens werkzaamheden | Onvoorziene situaties, welke niet zijn veroorzaakt door het handelen van de Inschrijver zelf, die de overeengekomen termijn voor de werkzaamheden in gevaar brengen, meldt Inschrijver per ommegaande telefonisch aan de contactpersoon van de HAN en bevestigt dit per e-mail en/of Incident Registratie Systeem van de HAN binnen 1 werkdag. Hierbij vermeldt Inschrijver in ieder geval de reden van de (eventuele) vertraging, de ondernomen en/of te ondernemen acties om te borgen dat de | Eis | |

| Nr. | Onderwerp | Omschrijving | Eis of Wens | Inschrijver vult de wens in (Ja/Nee) |
|-----|-----------------------|--|-------------|--------------------------------------|
| | | <p>werkzaamheden conform het overeengekomen kwaliteitsniveau en de servicelevels worden afgerond en (eventueel) meerkosten die dit met zich meebrengt.</p> <p>De HAN zal in samenspraak met Inschrijver bepalen en vaststellen of de meerkosten in alle redelijkheid en billijkheid zijn vastgesteld en door Inschrijver gefactureerd kunnen worden. De HAN accepteert geen meerkosten die het gevolg zijn van handelen of nalaten van Inschrijver die niet per ommekeer met de contactpersoon van de HAN zijn gecommuniceerd en afgestemd. De HAN kan tot één dag voor de dag waarop werkzaamheden plaatsvinden, op ondergeschikte punten aanpassingen verlangen zonder dat dit automatisch in meerwerk resulteert.</p> <p>Deze eis is tevens van toepassing op minderwerk.</p> | | |
| 33. | Verpakkingsmaterialen | <p>Inschrijver draagt zorg voor het kosteloos en conform relevante wet- en regelgeving opruimen en afvoeren van verpakkingen, montagemateriaal en overige ontstane afval tijdens de werkzaamheden. Verwerking gebeurt op een duurzame en milieuvriendelijke wijze. De locaties waar de werkzaamheden zijn verricht, worden door inschrijver schoon achtergelaten.</p> | Eis | |
| 34. | Afvoer | <p>Inschrijver is verantwoordelijk voor afvoer van niet functionerende en verouderde AV apparatuur. Afvoer en recycling van (elektronische) apparatuur dient duurzaam uitgevoerd te worden door Weelabex of gelijkwaardig gecertificeerde partners. Voor apparatuur waarop informatie of beeldmateriaal is opgeslagen, geldt dat indien deze wordt afgevoerd een schoonverklaring nodig is. Voor afvoer van AV apparatuur geldt dat Inschrijver dit kosteloos verzorgt.</p> | Eis | |
| 35. | Eigendomsrecht | <p>Alle, al dan niet op maat, ontwikkelde producten voor de HAN blijven te allen tijde het eigendom van de HAN. Onder "ontwikkeld producten" verstaat de HAN zaken als (niet limitatief): programmering, aansturing, koppelingen, firmware, wachtwoorden etc. ten behoeve van AV installaties en/of apparatuur. Indien leverancier hiervan wil afwijken dient dit in overeenstemming te zijn met de HAN en schriftelijk vastgelegd te worden.</p> <p>Bij beëindiging van de raamovereenkomst dient leverancier deze producten, alsmede wachtwoorden en broncode van systemen, zonder kosten over te dragen aan de HAN.</p> | Eis | |
| 36. | CMDB registratie | <p>Voor registratie van meldingen, wijzigingen en configuratie-items (CMDB) maakt de HAN gebruik van een incident- en problemmanagementsysteem. Momenteel is dit Topdesk. Inschrijver verwerkt alle mutaties die naar aanleiding van werkzaamheden zijn ontstaan binnen één werkdag in de CMDB. Inschrijver rekent hiervoor geen extra kosten. Inschrijver krijgt de beschikking over een account van de</p> | Eis | |

| Nr. | Onderwerp | Omschrijving | Eis of Wens | Inschrijver vult de wens in (Ja/Nee) |
|-----|-----------------------|--|-------------|--------------------------------------|
| | | <p>HAN zodat Inschrijver toegang heeft tot deze omgeving om de mutaties in Topdesk of diens opvolger te verwerken.</p> <p>Onder andere wordt bijgehouden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levering van apparatuur, waaronder het Object ID (zie eis 37) en aanvullende gegevens die te maken hebben met garantietermijn, aanschafdatum, leverancier, merk, type en aanschafwaarde; • De melding die basis is voor de interventie; • Bij (ver)plaatsing of afvoer het bijwerken van locatiegegevens en het opvoeren of archiveren van het object; | | |
| 37. | Stickers Object ID | <p>Ten behoeve van de registratie van geleverde en af te voeren apparatuur wordt elk apparaat voorzien van een uniek ID nummer. De Inschrijver voorziet bij levering alle apparatuur van een sticker met het unieke ID nummer), zodanig dat een optimale afleesbaarheid, ook na installatie, gegarandeerd kan worden. Het Object ID wordt aangeleverd door de HAN, waarbij Inschrijver de verantwoordelijkheid draagt voor het eventueel printen en plaatsen van de stickers, e.e.a. uiteraard in overleg met de HAN. Na definitieve gunning zullen er tussen partijen nadere werkafspraken gemaakt worden omtrent het stickers van apparatuur.</p> | Eis | |
| 38. | Afhandeling Reparatie | <p>Inschrijver zorgt dat de melding in de TopDesk-omgeving van de HAN direct na reparatie wordt bijgewerkt met de volgende informatie:</p> <p>Op de werkbbon staat minimaal vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De aard van de werkzaamheden; - De locatie (ruimtenummer en gebouw); - Het aantal gewerkte uren; - De datum; - Het tijdstip van 'melding ontvangst' en 'melding gereed'; - De naam van de melder/aanvrager; - Het object-id (herleidbaar naar merk, type, uitvoering, serienummer zoals opgenomen in de CMDB registratie); - Het meldingsnummer. - Het INK-nummer (financieel ordersysteem) | Eis | |
| 39. | Oplevering | <p>Ter acceptatie van de werkzaamheden vindt er een oplevering plaats waar Inschrijver en de betreffende AV-medewerker van de HAN bij aanwezig zijn. Partijen controleren samen de uitgevoerde werkzaamheden en de HAN heeft minimaal aandacht voor de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Is de apparatuur in bedrijfsklaar opgeleverd? Indien gewenst vindt er een praktijktest plaats | Eis | |

| Nr. | Onderwerp | Omschrijving | Eis of Wens | Inschrijver vult de wens in (Ja/Nee) |
|------------------------------------|---------------------------------|--|-------------|--------------------------------------|
| | | <p>door daartoe bevoegde medewerkers van de HAN;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Is apparatuur juist en volledig opgenomen/bijgewerkt/afgevoerd in CMDB; - Is de fysieke situatie conform de inrichtingstekeningen ingericht? - Is er sprake van schade aan apparatuur dan wel inventariselementen in de betreffende ruimte? <p>Mocht uit de oplevering naar voren komen dat de werkzaamheden niet conform de overeengekomen afspraken zijn afgerond dan worden eventuele consequenties en vervolgacties beschreven op de werkbbon. Een tweede oplevering dient zo snel mogelijk doch uiterlijk drie (3) werkdagen na het eerste oplevermoment plaatsgevonden te hebben. De Inschrijver is verantwoordelijk voor een getekende werkbbon door de bevoegde AV medewerker. Kosten die noodzakelijk resulteren in vervolgacties n.a.v. een oplevering zijn voor rekening en risico van de Inschrijver.</p> <p>In alle gevallen zorgt Inschrijver dat de ruimtes direct na werkzaamheden ordelijk en netjes worden achtergelaten.</p> | | |
| 40. | Dead on arrival (D.O.A) | Onder D.O.A wordt verstaan een apparaat dat binnen 5 werkdagen na in gebruik name defect raakt. Het betreffende apparaat dient compleet en zonder kosten voor de HAN door de inschrijver te worden teruggenomen en vervangen door een gelijk of minimaal gelijkwaardig product conform levertermijnen. | Eis | |
| 41. | Documentatie | Inschrijver stelt installatieschema's op, stuurt deze digitaal aan de HAN. De overdracht van documentatie (hieronder vallen ook blokdiagrammen voor o.a. bedienpanelen) is onderdeel van de acceptatie (zie eis 39). | Eis | |
| 42. | Instructie | Inschrijver geeft na het werkend opleveren van de AV apparatuur op verzoek van de HAN een korte gebruikersinstructie/demonstratie zonder meerkosten aan één of meerdere (max. 10) medewerkers van de HAN. | Eis | |
| Eisen personeel Inschrijver | | | | |
| 43. | Aanmelden personeel Inschrijver | Medewerkers van Inschrijver dienen zich te allen tijde bij aanvang van werkzaamheden te melden op de betreffende locatie en af te melden als de werkzaamheden uitgevoerd zijn. Het aan- en afmelden vindt plaats bij de daarvoor aangewezen contactpersoon van de HAN. | Eis | |
| 44. | Eisen personeel Inschrijver | <p>Het personeel dat door inschrijver voor werkzaamheden wordt ingezet op locatie van de HAN dient aan de volgende minimale voorwaarden te voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Is gekwalificeerd voor de uitvoering van de opdracht; - Beschikt over een geldige verklaring omtrent gedrag voor natuurlijke personen (VOG-NP) die | Eis | |

| Nr. | Onderwerp | Omschrijving | Eis of Wens | Inschrijver vult de wens in (Ja/Nee) |
|---|---------------------|--|-------------|--------------------------------------|
| | | <p>is afgegeven gedurende de diensttijd bij het bedrijf en is gebaseerd op de functie van de betreffende medewerker;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kan zich te allen tijde legitimeren, op basis van vigerende wet- en regelgeving zoals de Wet op de Identificatieplicht (WID) en Wet arbeid vreemdelingen (Wav); - Is bekend met de ARBO wetgeving en treft voor de uitvoering noodzakelijke (voorzorg)maatregelen en houdt daarbij rekening met voor de locatie geldende procedures en voorschriften; - Is representatief en verzorgd gekleed in bedrijfskleding herleidbaar naar Inschrijver of diens onderaannemers; - Houdt zich aan de geldende huisregels en het rookbeleid van de HAN, waaronder doch niet limitatief wordt verstaan: <ul style="list-style-type: none"> o Het gebruiken van radio- of andere geluidsapparatuur tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van de HAN is in beginsel niet toegestaan; o Het gebruik van alcoholhoudende dranken, drugs en andere hallucinerende of stimulerende middelen tijdens de opdracht, alsmede het betreden van, of werken binnen de gebouwen of terreinen van HAN onder invloed daarvan is verboden. <p>Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is de HAN gerechtigd de betrokken persoon te wijzen op de regels zoals verwoord in deze eis en te verplichten zich hieraan te houden. Bij weigering deze op te volgen is de HAN bevoegd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen. 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.</p> | | |
| 45. | Vaste pool monteurs | <p>In het belang van de continuïteit van de bedrijfsvoering en het snel kunnen verrichten van de gevraagde werkzaamheden op locatie dient Inschrijver te werken met vaste monteurs voor de HAN. Hiermee wordt bereikt dat de monteurs snel kennis nemen van de specifieke apparatuur aanwezig bij de HAN, de geldende huisregels en de gebouwinrichting.</p> | Eis | |
| Eisen met betrekking tot storingen, reparatie, garantie en Onderhoud | | | | |
| 46. | Helpdeskfunctie | <p>De Inschrijver beschikt over een helpdesk waar de HAN minimaal telefonisch (1 hulplijn) en via mail (1 support emailadres) terecht kan tijdens Openingstijden van de HAN voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Storingsmeldingen; • Informatieverzoeken; • Ondersteuning; | Eis | |

| Nr. | Onderwerp | Omschrijving | Eis of Wens | Inschrijver vult de wens in (Ja/Nee) |
|-----|----------------------------|---|-------------|--------------------------------------|
| 47. | Verhelpen van storingen | Inschrijver herstelt waar mogelijk storingen on-site binnen de hersteltijden zoals benoemd in eis 50 Inschrijver garandeert dat storingen aan geleverde apparatuur die optreden binnen vier (4) jaar nadat deze zijn geleverd, kunnen worden verholpen zodanig dat de HAN niet genoodzaakt is om apparatuur in haar geheel te vervangen. | Eis | |
| 48. | Work arounds | Bij storingen waarbij reparatie on-site binnen de overeengekomen service levels (hersteltijden) niet mogelijk is, zal Inschrijver (tijdelijk) een gelijkwaardig vervangend product, niet zijnde de noodvoorziening zoals bedoeld in eis 40, op de desbetreffende locatie monteren conform de overeengekomen service levels en urgentieniveaus. Betreft het storingen binnen de garantieperiode dan is de work around voor rekening en risico van Inschrijver. | Eis | |
| 49. | Reparaties | <p>Voor reparaties die niet door Inschrijver uitgevoerd kunnen worden, maar waarvoor apparatuur teruggestuurd moet worden naar een fabrikant, treedt Inschrijver als tussenpersoon op. De HAN heeft geen actieve rol in het contact met de fabrikant. Indien reparatie economisch niet meer verantwoord is, dan adviseert Inschrijver de HAN hierover. Reparaties worden conform afgesproken hersteltijden voor storingen uitgevoerd.</p> <p>Reparatie houdt in het weer bedrijfsklaar opleveren van de apparatuur na storingsmelding. Inschrijver stuurt eenmaal per maand een totaaloverzicht van de uitgevoerde reparaties, zodat de HAN hierop een INK ordernummer kan aanmaken.</p> <p>Op vervangen onderdelen geldt de fabrieksgarantie van het betreffende onderdeel. Inschrijver geeft minimaal drie maanden garantie op verrichte werkzaamheden.</p> | Eis | |
| 50. | Garantie nieuwe apparatuur | <p>Inschrijver biedt alle producten en gemaakte installaties, die in het kader van deze overeenkomst aan de HAN worden geleverd aan met een garantie van minimaal 24 maanden, tenzij de fabrieksgarantie voornoemde termijn overschrijdt. De garantie van Inschrijver is gedurende de looptijd van de overeenkomst gewaarborgd en gaat in op het moment dat de geleverde Apparatuur is geaccepteerd door de HAN. Indien de raamovereenkomst niet wordt verlengd, blijft de garantietermijn van kracht.</p> <p>Geconstateerde gebreken tijdens de garantietermijn worden volledig voor rekening en risico van Inschrijver verholpen conform de overeengekomen service levels. Inschrijver brengt geen voorrijkosten in rekening.</p> | Eis | |
| 51. | Garantie installed base | Inschrijver dient zorg te dragen voor de garantieafhandeling van de geleverde en reeds aanwezige apparatuur binnen de HAN welke zich nog in de garantieperiode bevindt. | Eis | |
| 52. | Erkende fabricage | Inschrijver is in voorkomende gevallen buiten de garantiebepaling verantwoordelijk voor het kosteloos | Eis | |

| Nr. | Onderwerp | Omschrijving | Eis of Wens | Inschrijver vult de wens in (Ja/Nee) |
|--------------------------|----------------------------------|---|-------------|--------------------------------------|
| | fouten | en on-site uitvoeren van noodzakelijke aanpassingen/reparaties aan geleverde producten als gevolg van door Fabrikant erkende fabricagefouten. Waar mogelijk gebeurt dit proactief door Inschrijver in overleg met de HAN. | | |
| 53. | 1 ^e lijns handelingen | De HAN heeft de mogelijkheid om door eigen medewerkers 1 ^e lijns Onderhoud te plegen aan Audiovisuele middelen zonder dat de (fabrieks-) garantie daarmee komt te vervallen. De HAN is bereid hiervoor de vereiste certificeringen bij u of bij een andere partij te betrekken. | Eis | |
| 54. | Extern bureau | Bij herhaaldelijke incidenten (problemen) in ruimtes waarbij er twijfel bestaat of een probleem AV gerelateerd is, behoudt de HAN zich het recht voor om een onafhankelijk bureau onderzoek te laten doen. Indien blijkt dat het probleem AV gerelateerd is, dan komen de kosten van het onderzoek voor rekening van de Inschrijver. | Eis | |
| Eisen Evenementen | | | | |
| 55. | Evenementen | Op verzoek van de HAN is het mogelijk dat de Inschrijver AV apparatuur of mobiele AV systemen aan de HAN verhuurt ten behoeve van evenementen en indien gewenst de daarbij behorende technische ondersteuning levert. De HAN kan ervoor kiezen deze opdrachten bij een andere leverancier uit te zetten. Inschrijver geeft aan of hij deze dienstverlening wel of niet kan invullen voor de HAN. Onder ondersteuning wordt verstaan: <ul style="list-style-type: none"> ○ Personele ondersteuning en coördinatie voor de uitvoering ○ Leveren, installeren en afbreken van apparatuur op huurbasis Inschrijver beschikt over een storingstelefoonnummer dat de HAN kan raadplegen op de dag waarop het evenement plaatsvindt, waarbij storingen kunnen worden gemeld ten aanzien van de door HAN bij Inschrijver gehuurde apparatuur. | Wens | |
| Commerciële eisen | | | | |
| 56. | Kostenontwikkeling | Alle afgegeven tarieven exclusief omzetbelasting (btw) worden geacht dekkend te zijn voor alle kostenontwikkelingen gedurende de initiële looptijd van de Raamovereenkomst. Aanpassing van de tarieven gedurende deze periode is niet mogelijk. Evenmin kan compensatie achteraf aan de orde zijn voor niet voorziene kostenontwikkelingen met betrekking tot deze periode. De door Inschrijver aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, reis en verblijfkosten, voorrijkosten, verpakkings-, transport- en opslagkosten, | Eis | |

| Nr. | Onderwerp | Omschrijving | Eis of Wens | Inschrijver vult de wens in (Ja/Nee) |
|-----|-------------------------------|--|-------------|--------------------------------------|
| | | belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, etc. | | |
| 57. | CBS indexering | <p>Inschrijver is gerechtigd de overeengekomen tarieven voor levering en onderhoud ten hoogste één (1) maal per jaar en wel voor het eerst per 1 januari 2024 te wijzigen. Deze prijswijziging dient uiterlijk in de maand november kenbaar te worden gemaakt. De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van de CPI; prijsindex 2015=100 > jaarmutatie CPI over alle bestedingen > maand september t.o.v. september van het vorige jaar.</p> <p>Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.</p> | Eis | |
| | Minimale servicelevels | | | |
| 58. | SLA | <p>Inschrijver conformeert zich aan de SLA parameters zoals opgenomen in dit document en accepteert de consequenties van het niet halen daarvan zoals beschreven in de Raamovereenkomst.</p> <p>Na definitieve gunning dient Inschrijver deze service levels te integreren in een Service Level Agreement die als basis zal dienen voor de dienstverlening gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst.</p> | Eis | |
| 59. | Onderhoud | <p>Inschrijver moet Preventief onderhoud in opdracht van de HAN kunnen leveren tegen een marktconform tarief. De inschrijver stemt geplande Onderhoudswerkzaamheden minimaal vijf (5) werkdagen van tevoren af met de HAN.</p> | Eis | |
| 60. | Herstel tijden storingen | <p>Inschrijver gaat akkoord met onderstaande drietal urgentieniveaus voor het verhelpen van storingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioriteit hoog: het primaire proces is verstoord en er zijn geen tijdelijke voorzieningen beschikbaar, waarmee we het onderwijsproces weer kunnen opstarten. <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicewindow: Openingstijden HAN; ○ Binnen één (1) uur is een storingsmonteur op locatie die aanvangt met het herstellen van de storing. Na aanvang van werkzaamheden wordt na minimaal 30 minuten een statusupdate gegeven over het tijdsfad dat noodzakelijk is om de storing te verhelpen (eventueel via een tijdelijke work around). Er vindt vervolgens iedere 30 minuten een status update plaats aangaande de aangemelde storing. • Prioriteit gemiddeld: het primaire proces was verstoord, is tijdelijk voorzien van crash car, maar geen direct gevaar , geen directe overlast, maar wel ASAP <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicewindow: Openingstijden HAN ○ 90% herstelgarantie Next Business Day. Dit houdt in dat aan het einde van de volgende werkdag de storing is verholpen of er een tijdelijke work around is ingericht | Eis | |

| Nr. | Onderwerp | Omschrijving | Eis of Wens | Inschrijver vult de wens in (Ja/Nee) |
|-----|--------------------|---|-------------|--------------------------------------|
| | | <p>(max 5 werkdagen) niet zijnde de inzet van een crash car.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Prioriteit laag; Vragen verzoeken en wensen vanuit de HAN</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicewindow: 8 x 5 ○ Reactie binnen vijf (5) werkdagen nadat Inschrijver de vraag/wens/verzoek heeft ontvangen <p>De HAN bepaalt bij het aanmelden van een storing welk urgentieniveau van toepassing is.</p> | | |
| 61. | Leveringstermijnen | <p>De levertijd voor bestellingen en installatie, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, bedraagt maximaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 werkdagen voor bestellingen kleiner dan 5 Apparaten; • 10 werkdagen voor bestellingen vanaf 5 Apparaten; • 20 werkdagen voor leveringen made-to-order. | Eis | |
| 62. | KPI | <p>De leverbetrouwbaarheid dient ieder kwartaal minimaal 95% te zijn.</p> <p>Leverbetrouwbaarheid berekent Inschrijver ieder kwartaal in de vorm van een percentage door het aantal op tijd, op de juiste locatie, correct geleverde en correct geregistreerde apparaten in een kwartaal te vergelijken met het aantal apparaten dat door HAN is besteld voor levering in datzelfde kwartaal conform afgesproken levertermijnen.</p> | Eis | |