

Bijlage 5: Programma van Eisen (PvE)

Eis	Omschrijving
E-1	Opdrachtnemer adviseert bij selectie van nieuwe Actieve Netwerkcomponenten en -accessoires (matchen van eisen en wensen van ROC van Twente met aanbod van fabrikanten).
E-2	Opdrachtnemer stelt kosteloos demo's (representatieve en werkende componenten voor testdoeleinden) van Actieve Netwerkcomponenten en -accessoires beschikbaar. Demo's worden na testen retour gestuurd.
E-3	De minimale life cycle van Actieve Netwerkcomponenten is zesendertig (36) maanden.
E-4	ROC van Twente kan rechtstreeks contact opnemen met pre-sales adviseur van fabrikant.
E-5	Opdrachtnemer heeft een proactieve informatieplicht. Opdrachtnemer kondigt tijdig (uiterlijk zes (6) maanden) end-of-sale van de bij ROC van Twente in gebruik zijnde Actieve Netwerkcomponenten en -accessoires aan. Opdrachtnemer levert jaarlijks informatie omtrent roadmaps, end-of-life announcement en end-of-support van alle Actieve Netwerkcomponenten en -accessoires welke in gebruik zijn door ROC van Twente.
E-6	Opdrachtnemer garandeert dat de onderdelen van geleverde Actieve Netwerkcomponenten tot vijf (5) jaar na levering leverbaar zijn.
E-7	Opdrachtnemer levert per kwartaal (management) rapportages van leveringen en reparaties van (Actieve Netwerkcomponenten en -accessoires) aan.
E-8	De door Opdrachtnemer op het prijsblad afgegeven kortingspercentages op de list price (per fabrikant) gelden gedurende de gehele contractperiode.
E-9	De door Opdrachtnemer op het prijsblad afgegeven kortingspercentages op de list price (per fabrikant) gelden voor alle componenten van de fabrikant.
E-10	Opdrachtnemer levert op verzoek van ROC van Twente per kwartaal een update van de list prices (in Amerikaanse Dollar/USD) van componenten. De afgegeven kortingspercentages blijven gelijk ook voor nieuwe (toekomstige) componenten.
E-11	De door Opdrachtnemer op het prijsblad afgegeven prijzen gelden gedurende de gehele contractperiode.
E-12	Bij de door Opdrachtnemer op het prijsblad afgegeven prijzen en kortingspercentages zijn alle marges en kosten van Opdrachtnemer inbegrepen.
E-13	Alle door Opdrachtnemer uitgebrachte offertes dienen te worden opgegeven Delivered Duty Paid (conform de Incoterms 2000).
E-14	Alle door Opdrachtnemer uitgebrachte offertes zijn gebaseerd op fabrieksnieuwe Actieve Netwerkcomponenten en -accessoires.
E-15	Opdrachtnemer hanteert een maximale levertijd van vijftien (15) werkdagen voor nieuwe Actieve Netwerkcomponenten. Opdrachtnemer meldt uiterlijk twee (2) werkdagen na besteldatum indien er sprake is van uitgestelde levering. Voor de leveringen geldt een KPI van 95% per jaar (binnen termijn geleverde Actieve Netwerkcomponenten / totaal geleverde units * 100 = minimaal 95). De hierbij genoemde levertijden hebben geen betrekking op reparaties binnen garantieperiode.
E-15	Opdrachtnemer beschikt over een servicedesk die vierentwintig (24) uur per dag telefonisch bereikbaar is.
E-16	Opdrachtnemer beschikt over een internetportaal (servicepakket) voor het aanmelden en beheren van storingen. ROC van Twente heeft kosteloos toegang tot E-het portaal. ROC van Twente kan via het portaal en telefonisch storingen aanmelden en volgen. Een

	door ROC van Twente aangemelde storing dient middels een e-mail door Opdrachtnemer te worden bevestigd met opgave van het call-nummer.
E-17	Opdrachtnemer dient op alle door haar nieuw geleverde Actieve Netwerkcomponenten vijf (5) jaar fabrieksgarantie te verlenen. De garantieperiode gaat in na acceptatie door ROC van Twente. De garantie kan worden overgedragen aan een andere leverancier.
E-18	Opdrachtnemer is geautoriseerd door de fabrikant van de geleverde Actieve Netwerkcomponenten en -accessoires om volledige service en garantie te geven. Opdrachtnemer is geautoriseerd door de fabrikant van de huidige door ROC van Twente in gebruik zijnde Actieve Netwerkcomponenten en -accessoires om hierop, daar waar ROC van Twente dit wenst, volledige service en garantie te geven/over te nemen.
E-19	Opdrachtnemer stelt jaarlijks een serviceovereenkomst voor om de bij hieronder gestelde eisen te realiseren. Opdrachtnemer levert hardware support, hier wordt onder verstaan: vervangen van (onderdelen) apparatuur bij defect. Prijs voor deze dienstverlening is opgenomen in prijzenblad per jaar. Voor elke apparaat is bepaald welke type support van toepassing is (zie bijlage apparaten in support): Klasse A: responsetijd van 1 uur, maximale reparatietijd is 1 dag. Klasse B: responsetijd van 1 uur, maximale reparatietijd is 1 werkdag. Klasse C: enkel afhandeling van fabrieksgarantie indien van toepassing. Voor hardware support geldt een KPI van 95% per jaar (binnen termijn gerepareerde units / totaal ter reparatie aangeboden units * 100 = minimaal 95). Opdrachtnemer levert software support, hier wordt onder verstaan: beschikbaar stellen van software-updates voor alle klassen. Opdrachtnemer levert pro-actief advies omtrent noodzakelijk software-updates.
E-20	Opdrachtnemer biedt, op verzoek van ROC van Twente, technische ondersteuning bij verstoringen en/of wijzigingen in de Actieve netwerk omgeving. Voor klasse A apparatuur (zie bijlage apparaten in support) geldt dat verstoringen binnen 2 uur moeten worden opgepakt door een specialist van Opdrachtnemer.
E-21	Opdrachtnemer beschikt over een internetportaal (servicepakket) voor het aanmelden en beheren van storingen. ROC van Twente heeft kosteloos toegang tot het portaal. ROC van Twente kan via het portaal en telefonisch storingen aanmelden en volgen. Een door ROC van Twente aangemelde storing dient tijdens reguliere werkdagen binnen één (1) uur middels een e-mail door Opdrachtnemer te worden bevestigd met opgave van het call-nummer.
E-22	Met betrekking tot de veiligheids- en kwaliteitseisen geldt dat alle te leveren producten en diensten dienen te voldoen aan: geldende NEN-normen; geldende Arbonormen; algemene kwaliteitseisen (CE-markering en geen fabricagefouten).
E-23	Opdrachtnemer dient aan te tonen dat zijn systeem van kwaliteitsborging voldoet aan het gestelde in de NEN/ISO 9001:2015.
E-24	De door Opdrachtnemer geleverde Actieve Netwerkcomponenten en -accessoires conformeren zich waar nodig aan gangbare beveiligingsstandaarden. Opdrachtnemer dient op verzoek aan te tonen met welke marktstandaard hieraan wordt voldaan. Alle namens Opdrachtnemer in te zetten personeel die toegang of inzicht heeft in de componenten van ROC van Twente dient zich te conformeren aan de door Opdrachtnemer geselecteerde passende beveiligingsnorm.
E-25	Opdrachtnemer houdt zich aan de geldende in de relevante bijlage beschreven veiligheidsvoorschriften en huisregels

E-26	De eisen in de bijlage MVI criteria, zijn van toepassing op deze opdracht.
E-37	Opdrachtnemer werkt met een vaste prijs voor support. Support is inclusief het vervangen van hardware.
E-28	Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf op basis van de vaste prijs en eventuele geleverde aanvullende diensten en leveringen.