

## **Bijlage: Programma van Eisen**

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient Inschrijver te verwerken in zijn prijsopgave op het Calculatieblad. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten, tenzij in de eis expliciet aangegeven.

### **Algemene, materie, logistieke, commerciële en juridische Eisen**

| <b>Algemene eisen</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a-e-1                 | <b>Dienstverlening en kwaliteit</b><br>Opdrachtnemer is in staat en bereid, al dan niet door een beroep te doen op onderaannemers, om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van alle locaties van CVO Zuid-West Fryslân, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen. Opdrachtnemer dient de dienstverlening dusdanig uit te voeren dat er in geen van de gevallen sprake kan zijn van verstoring van het onderwijsproces, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen met CVO Zuid-West Fryslân.<br><br>Inschrijver garandeert dat de door Inschrijver te leveren apparatuur en dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de apparatuur en dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen. |
| a-e-2                 | <b>Vast contactpersoon</b><br>Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon, die als centraal aanspreekpunt voor CVO Zuid-West Fryslân fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt CVO Zuid-West Fryslân.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| a-e-3                 | <b>Nederlandse taal</b><br>Alle medewerkers van Opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van CVO Zuid-West Fryslân dienen een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken maar met name duidelijk en verstaanbaar te kunnen uitdrukken. Alle communicatie verloopt en documentatie is beschikbaar in de Nederlandse taal, technische informatie mag worden verstrekt in de Engelse taal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| a-e-4                 | <b>Huisregels en legitimeren</b><br>Medewerkers van, dan wel namens, Opdrachtnemer die werkzaamheden verrichten op één van de locaties dienen zich te allen tijde te houden aan de geldende huisregels en instructies op te volgen van aanwezig personeel. Medewerkers die werkzaamheden op locatie uitvoeren dienen zich op verzoek van CVO Zuid-West Fryslân te kunnen legitimeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| a-e-5                 | <b>(persoons-)gegevens</b><br>Alle aan Opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van CVO Zuid-West Fryslân. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van CVO Zuid-West Fryslân inzetten voor andere doeleinden dan de uitvoering van de dienstverlening. Verwerking en gebruik van de (persoons-)gegevens en overige informatie vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| a-e-6                 | <b>Aanspreekpunt</b><br>Opdrachtnemer fungeert gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst met Opdrachtgever als eerste en enige aanspreekpunt inzake alle componenten van de door hem geleverde Touchscreens en de (eventueel door onderaannemers) geleverde dienstverlening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a-e-7 | <p><b>Servicepunt</b></p> <p>Inschrijver beschikt over een servicepunt, waar door de ICT-medewerkers van CVO Zuid-West Fryslân inlichtingen kunnen worden verkregen, waar vragen gesteld kunnen worden, waar storingsen aangemeld kunnen worden en waar klachten ingediend kunnen worden. Dit servicepunt dient op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 uur tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail, bereikbaar te zijn. Tevens beschikt Inschrijver over een online portal, waar CVO Zuid-West Fryslân storingsen/problemen kan melden. Vragen worden uiterlijk de volgende werkdag inhoudelijk beantwoord. Op klachten wordt uiterlijk de volgende werkdag inhoudelijk gereageerd inclusief een oplostermijn.</p> |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Materie eisen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| m-e-1         | <p><b>Prowise</b></p> <p>Inschrijver kan Touchscreens van het merk 'Prowise' leveren en is aantoonbaar dealer van het merk. Inschrijver dient voor de eerste bestelling uit te gaan van minimaal de Prowise Ten G2.</p>                                                                                                           |
| m-e-2         | <p><b>Fabrieksnieuwe apparatuur</b></p> <p>Inschrijver levert fabrieksnieuwe apparatuur.</p>                                                                                                                                                                                                                                      |
| m-e-3         | <p><b>Naleveren reserveonderdelen</b></p> <p>Inschrijver staat er voor in dat de technische levensduur van de geleverde Touchscreens minimaal tien (10) jaar bedraagt en dat reserveonderdelen en randapparatuur (waaronder pennen en afstandsbedieningen), tot minimaal tien (10) jaar na installatiedatum naleverbaar zijn.</p> |
| m-e-4         | <p><b>Updates</b></p> <p>De aangeboden Touchscreens worden tot minimaal 7 jaar naar plaatsing voorzien van updates zodat alle functionaliteiten blijven werken en het Touchscreen up-to-date blijft.</p>                                                                                                                          |

| Logistieke eisen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| l-e-1            | <p><b>Levering en installatie</b></p> <p>Voor bestellingen geldt: Touchscreens (bij bestellingen tot vijf stuks) worden binnen 20 werkdagen na bestelling op de door Opdrachtgever aangegeven locatie afgeleverd. Bij bestellingen van zes of meer stuks wordt de termijn in overleg tussen Opdrachtgever en Inschrijver vastgesteld. Het monteren, installeren en opleveren wordt, in overleg met Opdrachtgever, binnen twee werkdagen na levering uitgevoerd.</p> <p>De Touchscreens dienen op meerdere locaties afgeleverd te worden, dit wordt in de bestelling aangegeven. Inschrijver zal voor levering eerst de betreffende locatie schouwen om er voor te zorgen dat de montage en installatie zo snel en soepel als mogelijk verlopen.</p> |
| l-e-2            | <p><b>Aanleveren gegevens</b></p> <p>Levering van Touchscreens vindt plaats inclusief een Excel bestand met per Touchscreen daar waar toepasselijk de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• serienummer</li> <li>• merk</li> <li>• type</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| l-e-3            | <p><b>Bevestiging bestelling</b></p> <p>Inschrijver zal elke bestelling binnen drie (3) werkdagen nadat de schriftelijke order van Opdrachtgever is ontvangen schriftelijk aan Opdrachtgever bevestigen en een datum afspreken, conform de termijnen gesteld in dit Programma van Eisen, waarop het bestelde geleverd wordt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| l-e-4            | <p><b>Informeren niet (tijdig) leveren</b></p> <p>Inschrijver dient Opdrachtgever onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen, indien zich omstandigheden voordoen op grond waarvan de levering geen doorgang kan vinden of uitgesteld moet worden. Voor zover Opdrachtgever wegens verhindering zijdens Inschrijver aantoonbaar onnodig kosten heeft gemaakt of moet maken worden deze kosten door Inschrijver vergoed. Wezenlijke wijzigingen kunnen aanleiding zijn om de bestelling te annuleren en bestelde producten elders te bestellen.</p>                                                                                                                                                                                             |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I-e-5 | <b>Afleveringstijden</b><br>Aflevering en uitvoering van werkzaamheden vindt in overleg met Opdrachtgever plaats.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| I-e-6 | <b>DDP</b><br>De apparatuur wordt geleverd op basis van de conditie DDP (Delivery Duty Paid).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| I-e-7 | <b>Aflevering</b><br>Touchscreens worden op de door Opdrachtgever aangegeven locatie in de door Opdrachtgever aangegeven ruimtes gebruiksklaar afgeleverd. Inschrijver dient al het verpakkingsmateriaal weer mee te nemen.<br><br>Inschrijver draagt zorg voor de montage en installatie van de Touchscreens in overleg met Opdrachtgever. Standaard uitgangspunt is dat de Touchscreens vast aan de muur worden gemonteerd, zonder lift. Inschrijver zijn prijs te bepalen aan de hand van onderstaande uitgangspunten: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kabellengte van 10 meter (minimaal USB 2.0 en HDMI 2.0) waarbij het signaal storingsvrij wordt overgebracht. Inschrijver dient de lengte bij de inventarisatie te controleren om te voorkomen dat de lengte onvoldoende is;</li> <li>2. Bekabeling dient (indien van toepassing) weggewerkt te worden middels een nieuw te monteren kabelgoot of in de bestaande kabelgoot middels een connector/chassisdeel;</li> <li>3. Binnen vier meter van het te plaatsen Touchscreen is een WCD en datapunt aanwezig;</li> <li>4. Daar waar de Touchscreens aan de wand geplaatst worden is sprake van een voldoende stevige wand.</li> </ol><br>Optioneel is het mogelijk om Touchscreens op een verrijdbaar onderstel of met wandlift te leveren. |
| I-e-8 | <b>DOA test</b><br>Na installatie wordt door Inschrijver een DOA test uitgevoerd op het Touchscreen. Indien het Touchscreen storingen vertoont of in het geheel niet functioneert, wordt dit beschouwd als DOA.<br><br>In geval van DOA wordt het betreffende Touchscreen kosteloos vervangen door Inschrijver. Vervanging vindt plaats binnen drie werkdagen na melding door Opdrachtgever of na constatering door een medewerker van Inschrijver.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

#### Commerciële eisen

|       |                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| c-e-1 | <b>Prijzen en kosten</b><br>Alle aangeboden prijzen en kosten zijn (inclusief dienstverlening en garantie) vermeld in Euro's, exclusief BTW en zoveel mogelijk gespecificeerd zoals gevraagd in het Bestek en het Calculatieblad. |
| c-e-2 | <b>Geen afnamegarantie</b><br>Het Bestek is gebaseerd op de verwachte aantallen van Opdrachtgever. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie.                                                                                |

#### Juridische eisen

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| j-e-1 | <b>Garantie</b><br>Er geldt een garantieperiode van minimaal vijf (5) jaar next business day onsite voor de Touchscreens. Het betreft een volledige fabrieksgarantie op het volledige apparaat, inclusief panel. De kosten voor deze garantie zijn inclusief voorrijkosten en verbruiksmateriaal en verwerkt in de prijzen voor de aangeboden Touchscreens zoals opgenomen op het Calculatieblad. Optioneel is het mogelijk om de garantie uit te breiden naar 7 jaar onder dezelfde garantievoorzaken. Meerkosten voor deze uitbreiding dient Inschrijver op te nemen op het Calculatieblad. |
| j-e-2 | <b>Tijdelijke oplossing</b><br>Indien de storing of het defect niet direct te verhelpen is, zal Opdrachtnemer zorg dragen voor een tijdelijke oplossing waarbij de functionaliteit tijdelijk wordt hersteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| j-e-3 | <p><b>Bestellingen</b></p> <p>Bestellingen worden geplaatst bij Inschrijver door een bevoegd besteller van Opdrachtgever. Bestellingen die hier niet aan voldoen worden door Inschrijver niet in behandeling genomen. Ook zonder specifieke vermelding in de order omvatten bestellingen tevens het verrichten van alle aanverwante werkzaamheden, die in het Programma van eisen zijn opgenomen.</p> |
| j-e-4 | <p><b>VCA-certificaat</b></p> <p>De door Inschrijver in te zetten uitvoerende medewerkers (voor het ophangen en installeren van de schermen), dan wel van de hoofdaannemer, dan wel van een onderaannemer, dienen te beschikken over een VCA-certificaat.</p>                                                                                                                                         |