

Bijlage 4 Programma van Eisen

Opmerking: na definitieve opdrachtverstrekking dient 'opdrachtnemer' in plaats van 'Inschrijver' te worden gelezen.

1.	Inschrijver beschikt over een eigen Nederlandstalige Servicedesk/backoffice voor alle (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, opheffingen, wijzigingen en offertes. Daarnaast is de betreffende Servicedesk/backoffice het aanspreekpunt bij escalaties inzake bestellingen en leveringen. De Servicedesk /backoffice dient minimaal telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn.
2.	De Servicedesk neemt incidenten, wijzigingsverzoeken en informatievragen aan, registreert deze, zet acties in gang en bewaakt de doorlooptijd van de afhandeling.
3.	De Servicedesk dient op werkdagen van 08.30 uur tot 18.00 uur beschikbaar te zijn. De Servicedesk is bereikbaar op één telefoonnummer.
4.	Voor de volgende supportvragen is Inschrijver voor 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar, te weten: • Melden van technische storingen; • Laten blokkeren van simkaarten (bijvoorbeeld in verband met diefstal); • Opvragen van PUK codes.
5.	Inschrijver dient Zuyd binnen één werkdag te notificeren over de verdere afhandeling van een ingediende vraag of klacht.
6.	Inschrijver dient in staat te zijn om zelfstandig (kleine) reparaties aan hardware uit te voeren.
7.	Inschrijver biedt bij reparatie (en indien door Zuyd gewenst) binnen vier uur een gelijkwaardig vervangend toestel aan op een door gebruiker gewenste Zuyd locatie.
8.	Voor het gebruik van een vervangend toestel/leentoestel mogen door Inschrijver geen kosten in rekening worden gebracht.
9.	Indien noodzakelijk/gewenst levert Inschrijver ondersteuning op locatie. Ondersteuning op locatie kan wenselijk zijn bij grootschalige uitgifte van hardware of indien simkaarten dienen worden omgewisseld op het moment van overgaan naar een andere provider zonder additionele kosten.
10.	Inschrijver beschikt over één vaste accountmanager die als aanspreekpunt dient voor Zuyd. De Inschrijver is ook verantwoordelijk voor het contact en contract met de provider.
11.	De accountmanager van Inschrijver brengt minimaal eenmaal per kwartaal of in overleg een bezoek aan Zuyd. Tijdens dit overleg wordt minimaal besproken: Opvallende verbruikskosten, (prijs) ontwikkelingen in de markt, besteloverzicht met bijbehorende kosten, lopende reparatieverzoeken, klachten afhandeling etc.
12.	Inschrijver beschikt over een aantal vaste medewerkers binnendienst die als aanspreekpunt voor Zuyd fungeren.
13.	Contactpersonen van Inschrijver zijn op werkdagen zowel telefonisch als per email bereikbaar gedurende de kantooruren van Zuyd (08.30 tot 18.00 uur).
14.	Inschrijver is gedurende de looptijd van de overeenkomst geautoriseerd reseller van alle hardware welke door Zuyd wordt uitgevraagd in deze aanbesteding.
15.	Inschrijver vervangt geleverde hardware, zonder extra kosten voor Zuyd, indien bij ingebruikname blijkt dat er sprake is van DOA (dead on arrival) van de betreffende hardware. Hierbij geldt DOA indien de hardware binnen dertig dagen na levering niet meer functioneert.
16.	Inschrijver dient toestellen te kunnen leveren van de binnen Zuyd gestandaardiseerde merken Apple en Samsung (Enterprise Edition). Inschrijver dient minimaal de volgende toestellen te kunnen leveren; • Samsung Galaxy A54 5G, 128 GB SMA54BZKCEEB, Zwart (Enterprise Edition) • Samsung Galaxy S22, 128 GB SMS901BZKDDEEB, Phantom-Zwart (Enterprise Edition) • Apple iPhone SE, 128GB, MMXJ3ZD/A, Middernacht • Apple iPhone 13, 128GB, MLPF3ZD/A, Middernacht

17.	De aangeboden toestellen dienen minimaal één jaar leverbaar te zijn. Daarnaast dient bij EoL (End of Life) van het toestel een opvolgend alternatief beschikbaar te zijn.
18.	Zuyd kan gedurende de looptijd van de overeenkomst het gestandaardiseerde assortiment toestellen aanpassen in overleg met leverancier. Deze toestellen worden geleverd conform de methodiek zoals gesteld in het prijzenblad. Inkoopprijs + vaste opslagprijs.
19.	Inschrijver dient accessoires te kunnen leveren die bruikbaar zijn in combinatie met de toestellen van de binnen Zuyd samengestelde standaard assortiment.
20.	Inschrijver zal geen refurbished modellen of onderdelen leveren tenzij daar door Zuyd specifiek naar wordt gevraagd.
21.	Inschrijver levert enkel hardware die is bestemd voor de 'Benelux markt' (geen Eurostock).
22.	Inschrijver informeert Zuyd, één maand vooraf, over het niet meer leverbaar zijn van specifieke hardware en biedt hiervoor een gelijkwaardig alternatief in zowel prijs als kwaliteit.
23.	Alle prijzen op de factuur worden afgegeven in Euro's, inclusief thuiskopieheffing en verwijderingsbijdrage (excl. BTW).
25.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat voor geleverde hardware een garantieperiode geldt van minimaal twee jaar na leverdatum. Indien de fabrieksgarantie langer is dan de garantieperiode van twee jaar geldt voor de betreffende hardware de fabrieksgarantie.
26.	De aangeboden Inschrijfprijs + opslagpercentage in euro per stuk exclusief BTW mag gedurende de uitvoering van de overeenkomst niet hoger zijn dan de goedkoopste officiële merkdealer op prijsvergelijkingssites zoals www.tweakers.net . Daarnaast mag de aanboden prijs niet hoger zijn dan de adviesprijs van de fabrikant. Indien de aangeboden hardware prijs niet aan deze eis voldoet dan is Zuyd gerechtigd de hardware elders te bestellen. Drie maal een constatering van een prijs boven deze bandbreedte is aanleiding tot ontbinding van de overeenkomst.
27.	Inkoopprijs is prijs vast gedurende een periode van 90 dagen. Inschrijver toont middels offerte van fabrikant de inkoopprijs aan.
28.	Opslagpercentage staat vast gedurende de looptijd van de overeenkomst.
29.	Inschrijver zal per 90 dagen een offerte opvragen bij fabrikant en op basis van offerte + opslagpercentage de verkoopprijs exclusief BTW vaststellen.
30.	Zuyd is vrij om de marktconformiteit van de basisprijzen te toetsen. De marktconformiteit kan worden getoetst door tarieven op te vragen bij marktpartijen. Bij een afwijkende prijs van 5% of meer, vereffend Opdrachtnemer het prijsverschil of is Zuyd gerechtigd de opdracht te verstekken aan een andere marktpartij.
31.	De door Inschrijver aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief alle logischerwijs tot de dienstverlening behorende kosten. Dit zijn onder meer maar niet uitsluiten salariskosten, montagekosten, rapportagekosten, voorrijdkosten, onderzoekskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, mutatiekosten, reis en verblijfkosten, verpakings-, transport- en opslagkosten, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, etc.
32.	Inschrijver is verantwoordelijk dat de gecontracteerde provider ook voldoet aan de gestelde eisen uit de UEA.
33.	Alle mobiele abonnementen dienen op één centraal klantnummer te worden geregistreerd en gefactureerd.
34.	Alle bestaande en tijdens de looptijd van de overeenkomst afgesloten mobiele abonnementen dienen één en dezelfde einddatum te hebben, namelijk 1 april 2028.
35.	De door provider aan te leveren abonnementsvorm dient gericht te zijn op mobiele spraak-en datacommunicatie op basis van sim-only en nummerbehoud in een groepsbundel voor Zuyd. Zuyd definieert een groepsbundel als zijnde het delen van data/mb's. De groepsbundel groeit mee met het aantal abonnementen. <i>Voorbeeld: Zuyd heeft 1100 abonnementen waarbij iedereen 5GB data + onbeperkt bellen en sms heeft. Zuyd heeft beschikking over een databundel van 1100 x 5GB per maand. Deze databundel geldt voor de hele EU. Een aantal medewerkers gebruikt bijvoorbeeld 2GB en andere medewerkers gebruiken 20GB, deze data dienen in mindering worden gebracht op de groepsbundel (5500GB) van Zuyd.</i>

36.	Gebruikers dienen kosteloos beschikking te hebben over voicemail.
37.	Indien een individuele gebruiker geen gebruik wenst te maken van voicemail, is deze door gebruiker of op beheer niveau uit te schakelen.
38.	Alle tarieven die provider aanbiedt mogen niet hoger zijn dan de tarieven die zichtbaar zijn op de website van provider. Tevens mogen de voorwaarden niet afwijken van de voorwaarden die provider hanteert op hun website. Denk hierbij aan bellen en gebeld worden buiten de EU, bellen naar 0900 nummers, dataverkeer buiten de EU of speciale (betaalde) SMS-diensten. Inschrijver en te contracteren provider dienen hiervoor een actueel overzicht aan te leveren aan Zuyd.
39.	Alle in de overeenkomst opgenomen tarieven zijn maximumtarieven die gelden voor de gehele looptijd van de overeenkomst. Zuyd zal na ontvangst van de aanbieding door provider additionele kosten (ook indexeringen) gedurende de looptijd van de overeenkomst niet accepteren tenzij deze door wettelijke regelingen worden voorgeschreven.
40.	Na 2 jaar zal herijking van de mobiele abonnementen plaatsvinden, na herijking bestaat de mogelijkheid om abonnement aan te passen, hierbij geldt dat de inschrijfprijs zoals benoemd in het prijzenblad niet overschreden mag worden.
41.	Alle tarieven dienen nettoprijzen te zijn (zonder latere kortingen, credits, etc.).
42.	Tarieven dienen niet uit te gaan van piek of dal, regionaal of lokaal. Afrekening dient plaats te vinden per seconde en per Kb.
43.	Tarieven dienen mee te dalen als de (openbaar) zakelijke tarieven dalen. Dit geldt niet voor specifieke dag aanbiedingen.
44.	Jaarlijks dient 20% van het (op 1 augustus van het betreffende contractjaar) aanwezig aantal mobiele abonnementen kosteloos opzegbaar te zijn.
45.	Provider stelt een online beheertool ter beschikking voor o.a. het inzien van (detail)facturen, het blokkeren van simkaarten, het doorvoeren van simwissels, het toevoegen van add-ons aan individuele abonnementen, etc.
46.	Inschrijver dient de online beheertool (provider) volledig ingericht op te leveren voor ingangsdatum van de overeenkomst.
47.	In geval van verlies of diefstal moet 24 uur per dag, 7 dagen per week de mogelijkheid bestaan voor het direct blokkeren van een simkaart.
48.	Alle kosten verbonden aan een eventuele migratie zijn voor rekening van Inschrijver en /of Provider.
49.	Het dient mogelijk te zijn om een mobiel abonnement, door middel van een procedure contractovername, particulier over te dragen aan een (oud) medewerker zonder dat dit leidt tot kosten voor Zuyd.
50.	Het dient mogelijk te zijn om een particulier mobiel abonnement over te nemen en toe te voegen aan de voor Zuyd geldende contractvorm (op basis van gelijke voorwaarden), zonder dat dit leidt tot kosten voor Zuyd.
51.	Een mobiel nummer kan gedurende de overeenkomst altijd en kosteloos worden overgezet naar een alternatieve provider (nummer porteren).
52.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient up- en downgrading van (data) abonnementen kosteloos mogelijk te zijn.
53.	Het activeren en deactiveren van een abonnement is gedurende de looptijd van de overeenkomst altijd kosteloos.
54.	De dekkinggraad op het mobiele netwerk is voor heel Nederland en binnen locaties van Zuyd minimaal 99,5%, gemeten over een aaneengesloten periode van 1 jaar (basis lopend gemiddelde).
55.	De opdrachtnemer committeert zich aan het leveren van een goede indoor dekking voor alle hieronder genoemde Zuyd locaties. Ook tijdens de looptijd van het contract committeert de Inschrijver zich aan het leveren van een goede dekking. De indoor dekking wordt als goed gekwalificeerd, als het 4G netwerk van de aanbieder op elke publiek toegankelijke plek in het pand een minimale signaalsterkte heeft van -105 dBm.
	Zuyd locaties Heerlen - Nieuw Eyckholt

	- Henri Dunantstraat 2 Maastricht - Brusselseweg - Herdenkingsplein - Hotel Management School - Conservatorium Maastricht Classical Department - Conservatorium Maastricht Jazz- and Education Department - Toneelacademie Maastricht - Academie Verloskunde Sittard - Ligne - Nieuwste Pabo
56.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de huidige indooroplossing locatie Ligne Sittard, deze moet gehandhaafd blijven zonder toekomstige meerkosten voor Zuyd.
57.	Indien Zuyd overgaat naar bellen via het wifi netwerk van Zuyd (VoLTE) Voice over Lte dient de dealer en provider medewerking/ondersteuning te verlenen.
58.	Simkaarten/E-Sim worden kosteloos geleverd gedurende de contractperiode.
59.	Simkaarten worden als 'drie-in-één Simkaart' geleverd. Zuyd kan uit deze kaart, die het formaat van een normale Simkaart heeft, een SIM in micro of nano formaat drukken.
60.	Nieuw geleverde Simkaarten/E-Sim dienen te zijn voorzien van toegangsbeveiliging in de vorm van een pincode.
61.	Provider dient een bundel voor mobiele datacommunicatie te kunnen leveren van minimaal vijf (5) GB per abonnement, per maand.
62.	Inschrijver biedt een mobiel 4G of hoger netwerk aan, dat een minimale beschikbaarheid voor spraak en data van 99,5% heeft, gemeten over een aaneengesloten periode van 1 jaar (basis lopend gemiddelde).
63.	Opdrachtnemer draagt zorg voor onbelemmerde toegang tot zijn spraakdiensten via het 4G/5G netwerk (VoLTE uit).
64.	Opdrachtnemer draagt zorg voor onbelemmerde toegang in Europa tot het internet via 4G of 5G netwerk gedurende de looptijd van de overeenkomst.
65.	Alle tarieven voor spraak- en datacommunicatie zijn geldig binnen de EU. Voor landen buiten de EU is Provider gerechtigd de tarieven in te delen naar zones.
66.	Provider dient mobiel dataverkeer buiten de EU aan te bieden op basis van bundels en niet af te rekenen per Kb. Spraakverkeer buiten de EU mag worden aangeboden op basis van doorbelasting per seconde, maar dient per gebruiker ook in een kostenbesparende bundel afgerekend te kunnen worden.
67.	Het gebruik van mobiel dataverkeer buiten de EU dient door Zuyd te worden bevestigd. Provider mag niet automatisch een databundel activeren op basis van roaming buiten de EU.
68.	Provider dient te kunnen voorzien in een oplossing waarbij de databundel van Gebruiker gelijktijdig kan worden gebruikt in zowel de mobiele telefoon als een ander device (bijv. tablet).
69.	Zuyd maakt bij de start van deze overeenkomst gebruik van een digitaal inkoopstelsel genaamd Proactis. Alle bestellingen zullen vanuit Proactis per PDF (of indien gewenst als .XML) worden verzonden aan de contactpersoon van Inschrijver. Inschrijver accepteert enkel bestellingen verzonden vanuit Proactis en voorzien van een inkoopordernummer.
70.	Het assortiment van Inschrijver zal als catalogus worden opgenomen in het inkoopstelsel Proactis. Dit op basis van een OCI Punch Out (versie 3.0 of hoger).
71.	Indien Inschrijver gebruik maakt van een OCI Punch Out, dient Inschrijver de hiervoor noodzakelijk parameters voor ingangsdatum van de overeenkomst aan Zuyd beschikbaar te stellen.
72.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de telefoniecatalagus en dient Zuyd proactief te informeren ten aanzien van wijzigingen in het assortiment (end-of-life / nieuwe toestellen) of toestelprijzen.
73.	Inschrijver dient bestellingen binnen twee (2) werkdagen te bevestigen aan de Inkoop afdeling van Zuyd door middel van een e-mail aan inkoop@zuyd.nl .

74.	Door Zuyd bestelde hardware dient binnen tien (10) werkdagen na bestelling te zijn geleverd op het opgegeven afleveradres.
75.	De door Zuyd bestelde hardware zal tien (10) werkdagen na verzending order worden gefactureerd.
76.	Inschrijver hanteert geen minimale bestel- noch leverhoeveelheden.
77.	Zuyd behoudt zich het recht voor om kosten veroorzaakt door het verkeerd verzenden van bestellingen te verhalen op Inschrijver.
78.	Inschrijver brengt geen verzendkosten in rekening (bestellingen worden altijd franco geleverd, ongeacht de bestelomvang).
79.	Inschijver zal het aantal transportbewegingen reduceren tot maximaal twee per week voor de reguliere bestellingen.
80.	Hardware bestellingen worden per bestelling gefactureerd conform de factuurvoorwaarden van Zuyd (voorbeeldfactuur). Betaling geschied na levering. Facturen worden conform de algemene inkoopvoorwaarden van Zuyd, in .XML formaat, verzonden naar inkoopfacturen@zuyd.nl onder vermelding van het inkoopordernummer.
81.	Facturatie abonnementskosten vindt plaats per maand en verloopt via opdrachtnemer.
82.	De betaaltermijn bedraagt dertig dagen na ontvangst van de factuur.
83.	Betalingen vinden plaats door overschrijving en <u>niet</u> op basis van automatische incasso.
84.	Facturen dienen (tot op detailniveau) maandelijks inzichtelijk te zijn via de beheertool van de provider.
85.	Het dient mogelijk te zijn om rapportages te genereren en exporteren (.PDF en.CSV) op gebruikersniveau en kostenplaatsniveau.
86.	De implementatieperiode bedraagt maximaal 4 weken. De implementatie vindt altijd plaats in overleg met de Opdrachtgever.