

Naam Inschrijver	
------------------	--

In het Programma van Eisen en Wensen is gekozen voor een tweedeling: de (harde) eisen en de wensen. Een eis heeft een uitsluitend karakter. Het niet voldoen aan een eis is voor Opdrachtgever aanleiding de offerte uit te sluiten van verdere beoordeling.

Inschrijver hoeft geen toelichting te geven bij het Programma van Eisen en kan volstaan met het ondertekenen van dit formulier, waarmee Inschrijver verklaart onvoorwaardelijk in te stemmen met en te voldoen aan alle gestelde eisen.

1. EISEN – INSCHRIJVER

- 1.1 Inschrijver fungeert gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst met Opdrachtgever als eerste en enige aanspreekpunt inzake alle componenten van de door hem geleverde AV-middelen en aanvullende dienstverlening.
- 1.2 Inschrijver treedt tijdig in overleg met Opdrachtgever over het vernieuwen van het assortiment indien producten in het dan aangeboden assortiment 'end of sale', 'end of life' of niet meer leverbaar zullen zijn.
- 1.3 Inschrijver adviseert gevraagd en ongevraagd over alternatieven voor gevraagde producten (bijvoorbeeld die goedkoper zijn, of krachtiger).
- 1.4 Inschrijver draagt er zorg voor dat, bij ontbinding van het contract, bij een van rechtswege eindigen van de overeenkomst of bij het wijzigen van enige vorm van opslag, NHL Stenden-gegevens op een gecertificeerde wijze worden gewist of overgedragen van alle niet meer in gebruik zijnde opslagmiddelen. De bewijsvoering van de verwijderde gegevens wordt overgedragen aan NHL Stenden.

2. EISEN - PRODUCTASSORTIMENT EN RELATIE MET FABRIKANTEN

- 2.1 Inschrijver 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.
- 2.2 De opbouw van de prijzen van aangeboden AV-middelen zijn voor Opdrachtgever transparant en controleerbaar.
- 2.3 Inschrijver kan diverse A-merken leveren.
- 2.4 (Touch) beeldschermen op trolley (inclusief eventuele bekasting voor AV-middelen en/of plateau) dienen elektrisch in hoogte verstelbaar te zijn.
- 2.5 Het statief dient stabiel en verplaatsbaar te zijn (4 wielen waarvan minimaal 2 zwenkbaar en vergrendelbaar) waarbij de bevestiging zo moet zijn dat met het scherm in de laagste stand het statief eenvoudig en stabiel te verplaatsen is.
- 2.6 Gedurende het werken met het beeldscherm (waarbij het beeldscherm op hoogte gesteld is) mag het beeldscherm 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.
- 2.7 Inschrijver levert uitsluitend nieuwe van de fabrikant afkomstige AV-middelen. Er wordt geen gebruik gemaakt van refurbished AV-middelen of onderdelen.
- 2.8 Inschrijver is in staat beeldschermen te leveren dat voldoen aan de gestelde functionele eisen:
 - a) Touchscreen: 32punts touch / 16 punts multi-writing of vergelijkbaar;

- b) Glasplaat met anti-reflectie (studentproof);
 - c) Geluidskwaliteit voldoet aan de norm voor leslokalen: DolbyAudio 2.1 soundbar geïntegreerd of vergelijkbaar;
 - d) Microfoon kwaliteit voldoet aan de norm voor conferencing: 4x wide area microfoons;
 - e) Kijkhoek voldoet aan de norm voor leslokalen: grote kijkhoek;
 - f) Lichtopbrengst voldoet aan de norm voor leslokalen;
 - g) Ingebouwde whiteboard functie;
 - h) Metalen behuizing en frontlijsten.
- 2.9 Inschrijver stelt een digitale bestelcatalogus beschikbaar voor intern gebruik door Opdrachtgever met daarin de meest gebruikte apparatuur-opties.
- 2.10 Inschrijver draagt de verantwoordelijkheid dat AV-middelen nog minimaal vijf jaar na aanschaf voorzien kunnen worden van patches (security), functionele updates en hardware reparaties en waar het een modulair component betreft de leverbaarheid van de modules.
- 2.11 Inschrijver draagt verantwoordelijkheid om security patches, direct nadat deze beschikbaar gesteld worden door de fabrikant, op AV-middelen te installeren.
- 2.12 Beeldschermen dienen gedurende minimaal 7 jaar na aanschaf beschermd te zijn tegen softwarematige kwetsbaarheden (bv door middel van securitypatches en firmware updates).

3. EISEN – SERVICE EN COMMUNICATIE

- 3.1 Inschrijver beschikt over een eigen supportorganisatie in Nederland en biedt voor alle dagelijkse 1^e lijn operationele aangelegenheden gedurende de looptijd van de overeenkomst één Single Point of Contact (SPOC).
- 3.2 De SPOC voldoet minimaal aan onderstaande uitgangspunten:
- Vast contactpersoon (en vervanger) of gespecialiseerde servicedesk;
 - Vast telefoon- en e-mailadres;
 - Minimaal beschikbaar tijdens kantooruren;
 - Voldoende 1^e lijn (technische) kennis over volledige portfolio aanwezig;
 - Beschikbaar voor nader te bepalen vaste contactpersonen van Opdrachtgever.
- 3.3 Opdrachtgever kan door hem geconstateerde storingen aan AV-middelen 24 uur per dag x 365 dagen per jaar melden bij een professionele servicedesk van Inschrijver, via web interface of e-mail.
- 3.4 De contactpersonen van de Inschrijver zijn in ieder geval telefonisch bereikbaar tussen 8:00 en 17:00 uur op Werkdagen en per mail.
- voor storingsmeldingen en gebruikersproblemen;
 - bij de uitvoering van 1^e lijn correctief onderhoud.
- 3.5 Communicatie vindt in beginsel plaats met de daarvoor aangestelde contactpersonen binnen Opdrachtgever. Iedere vorm van communicatie van Inschrijver naar gebruikers van de AV-dienst dient vooraf afgestemd en schriftelijk goedgekeurd te worden door een daarvoor door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon.

4. EISEN – BESTEL- EN LEVERINGSPROCES

- 4.1 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 lager of gelijk is/zijn.
- 4.2 De aanpassing in het leveringsproces in het punt 4.1 is van tijdelijke aard en gaat niet ten koste van de kwaliteit en de door Inschrijver bevestigde leverdatum van de bestelling(en). Aanpassingen dienen te allen tijde vooraf door de daarvoor aangewezen contactpersoon binnen Opdrachtgever goedgekeurd te worden. Pas na goedkeuring van Opdrachtgever mag de aanpassing verder binnen Opdrachtgever worden gecommuniceerd. Het alternatief kan met instemming van Opdrachtgever ook een permanente status krijgen.
- 4.3 Inschrijver is bereid om op verzoek voor de bestelling van nieuwe (lijnen van) AV-middelen eerst een testmodel beschikbaar te stellen, zodat Opdrachtgever vast kan stellen of deze via de bestaande systemen geïnstalleerd en beheerd kan worden.
- 4.4 De AV-middelen dienen bedrijfsklaar opgeleverd te worden.
- 4.5 De afgesproken levertijden gelden als fatale termijn. Indien de levertijden van bestellingen niet worden nagekomen is Inschrijver in gebreke zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is en dient Inschrijver in overleg te gaan met Opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd om bestellingen of delen van bestellingen kosteloos te annuleren. Het staat Opdrachtgever vrij voor deze bestelling andere leveranciers te benaderen.
- 4.6 Op verzoek geeft de Inschrijver na het werkend opleveren van de AV-middelen een korte gebruikersinstructie/demonstratie aan één of meerdere (max. 10) servicemedewerkers van Opdrachtgever.
- 4.7 Inschrijver levert bij nieuwe installaties kabels en kabelschema's aan en stemt deze af met de E-installateurs van Opdrachtgever en huisvesting. Werkzaamheden aan de 230V-installaties en het aanbrengen van eventueel benodigde gootvoorzieningen worden door de E-installateurs van Opdrachtgever verzorgd.
- 4.8 Inschrijver stelt installatieschema's op en stuurt de benodigde documentatie digitaal aan Opdrachtgever.
- 4.9 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 Opdrachtgever.
- 4.10 Opdrachtgever gebruikt Topdesk voor bestellingen. Inschrijver verzorgt het registreren van gegevens in het CMDB van een Sharepoint omgeving waaronder:
- de datum;
 - de naam van de melder/aanvrager;
 - het object-id (herleidbaar naar merk, type, uitvoering, serienummer en type configuratie);
 - garantietermijn;
 - offerte van de bestelling;
 - het meldingsnummer van Topdesk.
- 4.11 Opdrachtgever vindt het belangrijk dat er gestreefd wordt naar uniformiteit. Het doel hiervan is om bediening, uitwisseling en service makkelijker en goedkoper te maken.
- Inschrijver levert AV-middelen, die aansluiten aan de bestaande inventaris of biedt gelijkwaardige AV-middelen rekening houdend met het bovengenoemde doel. Indien Opdrachtnemer een gelijkwaardig alternatief aanbiedt, dan dient Inschrijver de

gelijkwaardigheid van dit alternatief aan te tonen, naar oordeel van Opdrachtgever. Voor een overzicht van de huidige apparatuur wordt verwezen naar bijlage 6.

- 4.12 De Aanbestedende dienst heeft behoefte aan kwalitatief hoogstaande apparatuur voor gebruik in een schoolomgeving door zowel docenten, onderzoekers en ondersteunend personeel. Hiervoor wenst de Aanbestedende dienst gebruik te maken van AV-middelen met een hoge leverbetrouwbaarheid welke aantoonbaar bewezen kwaliteit bezitten en duurzaam in gebruik zijn, de zogenaamde A-merken.

Onder A-merk wordt verstaan: een fabrikantenmerk waarbij fabrikant een compleet product levert en welke een hoge naamsbekendheid en goede reputatie heeft en toonaangevend is in de zakelijke markt voor professionele ICT-producten. Het straalt zekerheid uit en kwaliteit. Daarbij geldt:

- de kwalificatie "naamsbekendheid" kan voorkomen uit de massaliteit van een merk, maar ook door specifieke kwaliteiten.
- de kwalificatie "toonaangevend" duidt op de mate waarin een merk vooroploopt bij nieuwe ontwikkelingen. Dit kan voortkomen uit het zelf ontwikkelen en introduceren van nieuwe technieken en/of standaarden dan wel uit het snel op de markt brengen van producten die de nieuwe technieken/standaarden in zich hebben. Een belangrijke kwalificatie hiervoor is de mening van experts, analisten en sleutelgebruikers als systeem- en netwerkbeheerders.

- 4.13 Inschrijver levert, implementeert en ondersteunt A-merken AV-middelen.

5. EISEN – ONDERHOUD EN ONDERSTEUNING

- 5.1 Inschrijver biedt een productgarantie van minimaal drie jaar op alle bestelde AV-middelen. Indien de standaard fabrieksgarantie langer is dan 3 jaar, dan dient de langere fabrieksgarantie aangehouden te worden. Tijdens deze garantieperiode verzorgt Inschrijver kosteloos het verhelpen van gebreken, tenzij deze veroorzaakt zijn door onjuist gebruik van de kant van Opdrachtgever.
- 5.2 Onderdelen voor de aangeboden AV-middelen zijn beschikbaar gedurende de contractperiode, inclusief optionele verlenging.
- 5.3 Bij reparatie worden uitsluitend originele via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur. Na reparatie blijft de afgesproken garantietermijn van het gehele product ongewijzigd.
- 5.4 Indien apparatuur onder garantie wordt vervangen dan dient de vervangende apparatuur dezelfde of betere specificaties te hebben. Indien levering hiervan niet mogelijk is dan treedt de Inschrijver in overleg met Opdrachtgever.
- 5.5 Inschrijver herstelt waar mogelijk storingen on-site binnen de hersteltijden. Inschrijver garandeert dat storingen aan geleverde AV-middelen die optreden binnen vier (4) jaar nadat deze zijn geleverd, kunnen worden verholpen zodanig dat Opdrachtgever niet genoodzaakt is om AV-middelen in haar geheel te vervangen.
- 5.6 Bij storingen waarbij reparatie on-site binnen de overeengekomen service levels niet mogelijk is, zal Inschrijver (tijdelijk) een gelijkwaardig vervangend product leveren (work around). Betreft het storingen binnen de garantieperiode dan is de work around voor rekening en risico van Inschrijver.
- 5.7 Na gunning van de opdracht wordt een specifiek Service Level Agreement als addendum op de raamovereenkomst overeengekomen. Het addendum heeft een looptijd die gelijkloopt aan de raamovereenkomst. De SLA voorziet in een procedure met betrekking tot het oplossen van defecten en storingen.

5.8 De maatwerk SLA prevaleert bij tegenstrijdigheden altijd boven de SLA van Inschrijver die standaard voor de aangeboden dienstverlening van toepassing is.

5.9 Reparaties worden conform onderstaande hersteltijden voor storingen uitgevoerd:

1^e lijn:

Reactietijd na melding	Oplostijd na melding	Opmerkingen
-	-	Medewerkers Opdrachtgever lossen zelf op of zetten melding door naar 2 ^e lijn

2^{de} lijn:

Opdrachtgever vraagt een drietal urgentieniveaus voor het verhelpen van storingen betreffende 2^{de} lijn:

- Hoog – Onderwijs kan niet doorgaan/bedrijf kritisch
- Middel - Er kan niet gewerkt worden, maar onderwijs kan doorgaan
- Laag – Er is hinder, maar kan doorgewerkt worden. Betreft doorgaans defecte AV-middelen en AV- uitleen.

Urgentie niveau	Reactietijd na melding	Oplostijd na melding	Opmerkingen
Hoog	Max. 1 uur	Functionaliteitsherstel binnen max. 4 uur op Werkdagen of reparatie en retour defecte apparatuur binnen max. 10 Werkdagen	Bij een langere reparatietijd dan 4 uur plaatst indien gewenst Inschrijver een gelijkwaardig product als tijdelijke vervanging middels een Workaround
Middel	Max. 2 uur	Functionaliteitsherstel binnen max. 8 uur op Werkdagen of reparatie en retour defecte apparatuur binnen max. 10 Werkdagen.	Bij een langere reparatietijd dan 8 uur plaatst indien gewenst Inschrijver een gelijkwaardig product als tijdelijke vervanging middels een Workaround.
Laag	Max. 1 dag	Reparatie defecte apparatuur binnen max. 10 Werkdagen. In overleg en ná acceptatie door Opdrachtgever (ná goede motivatie) kan afgeweken worden van het genoemde hersteltermijn.	Indien gewenst levert Inschrijver tijdelijk vervangende apparatuur binnen max. 48 uur na melding op Werkdagen.

Opdrachtgever behoudt het recht om bij deze het niveau op te schalen. Opdrachtgever bepaalt bij het aanmelden van een storing welk urgentieniveau van toepassing is.

- 5.10 Het onderhoud en ondersteuning van de aangeboden AV-middelen gedurende de contractperiode dienen te worden uitgevoerd door de Inschrijver of vertegenwoordiging van de fabrikant.
- 5.11 De Inschrijver stemt geplande onderhoudswerkzaamheden minimaal vijf (5) Werkdagen van tevoren af met Opdrachtgever.
- 5.12 Voor reparaties die niet door Inschrijver uitgevoerd kunnen worden, maar waarvoor AV-middelen teruggestuurd moet worden naar een fabrikant, treedt Inschrijver als tussenpersoon op. Opdrachtgever heeft geen actieve rol in het contact met de fabrikant.

- 5.13 Aanbestedende dienst mag voor kleine reparaties op Terschelling gebruik maken van een lokale dienstverlener.
- 5.14 Inschrijver is in voorkomende gevallen buiten de garantiebepaling verantwoordelijk voor het kosteloos 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 Opdrachtgever.
- 5.15 Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om door eigen medewerkers 1e lijn onderhoud te plegen aan AV-middelen zonder dat de (fabrieks-) garantie daarmee komt te vervallen.
- 5.16 Op vervangen onderdelen geldt de fabrieksgarantie van het betreffende onderdeel. Inschrijver geeft minimaal drie maanden garantie op verrichte werkzaamheden.
- 5.17 De kosten van garantieafhandeling en advisering zijn inbegrepen in de aanschafkosten.
- 5.18 Inschrijver dient zorg te dragen voor de garantieafhandeling van de door Inschrijver geleverde AV-middelen.
- 5.19 Inschrijver vervangt geleverde AV-middelen, zonder extra kosten voor de Opdrachtgever, indien bij ingebruikname blijkt dat sprake is van "Dead on Arrival" (DOA) van deze AV-middelen en componenten. Er is sprake van "Dead on Arrival" als de apparatuur binnen dertig (30) kalenderdagen na levering bij normaal gebruik niet (meer) volledig functioneert.
- 5.20 Inschrijver voert werkzaamheden op Opdrachtgever locaties uit tijdens openingstijden van Opdrachtgever.
- 5.21 De werkzaamheden worden uitgevoerd op tijdstippen en op een wijze waarbij het primaire proces van Opdrachtgever, te weten het verzorgen van onderwijs, zonder verstoringen doorgang kan hebben.
- 5.22 Het moment van de te verrichten werkzaamheden wordt altijd in samenspraak tussen partijen bepaald. Opdrachtgever verwacht van Inschrijver een zekere mate van flexibiliteit met betrekking tot dit punt.
- 5.23 Geplande werkzaamheden (onderhoud/verhuizingen/reguliere vervanging) vinden vooral plaats in de reguliere vakantieperiodes van Opdrachtgever en indien nodig, in weekenden. De Inschrijver is hiervoor toegerust (denk aan de beschikbaarheid van personeel).
- 5.24 Bij herhaaldelijke incidenten (problemen) in ruimtes waarbij er twijfel bestaat of een probleem AV gerelateerd is, behoudt Opdrachtgever 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.
- 5.25 Opdrachtgever gebruikt Topdesk voor reparatieafhandeling en verhuizingen. Inschrijver zorgt dat de melding in Topdesk direct na reparatie wordt bijgewerkt met de volgende informatie.
- 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 van Topdesk.

- 5.26 Inschrijver stelt eigen opslagruimte ter beschikking voor gedemonteerde AV-middelen.
- 5.27 Inschrijver voert remote assistentie op bedieningspanelen alleen uit met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.
- 5.28 Instellingswijzigingen op bedieningspanelen vinden alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever plaats.

6. EISEN PROJECTEN EN OFFERTETRAJECTEN

- 6.1 Inschrijver neemt op verzoek offertes in behandeling, die aangevraagd worden door de audiovisueel adviseur/coördinator van DLWO en/of Facility Management
- 6.2 Indien nodig voor de offerte dient Inschrijver zelf een opname op locatie uit te voeren.
- 6.3 Iedere offerte dient minimaal aan de volgende eisen te voldoen:
- Gespecificeerd naar componenten en bekabeling, die worden weergegeven in merk, type en hoeveelheid;
 - Gespecificeerd naar klein- en bevestigingsmateriaal indien van toepassing;
 - Onderverdeeld in middelen, montage-uren en overige werkzaamheden;
 - Onderverdeeld met sub- en eindtotalen per onderdeel en/of ruimte(s);
 - Weergave van de benodigde en aan te leggen infrastructuur (elektra, netwerk en loze leidingen t.b.v. van kabeldoorvoer);
 - Splitsing van het bedrag conform de betalingsvoorwaarden en weergave van het kortingspercentage;
 - Datum van levering of evt. bijbehorende planning;
 - Gebaseerd op de voorwaarden en afspraken uit de Raamovereenkomst.
- 6.4 Inschrijver plant en organiseert op verzoek de oplevering van een project.
- 6.5 Bij de oplevering van een project verstrekt Inschrijver aan Opdrachtgever alle bescheiden compleet aan. Inschrijver moet expliciet toestemming verlenen wanneer onderdelen van deze bescheiden niet in het Nederlands beschikbaar zijn. Het betreft:
- Inschrijver levert bij installatie een uitgebreide fabriekshandleiding, deze wordt digitaal ter beschikking gesteld.
 - Technische instructies; bijv. advies met betrekking tot reiniging en onderhoud.
 - Alle gebruiksvoorschriften en handleidingen van alle materialen, onderdelen of apparatuur.
 - Definitieve tekeningen: systeemtekening per ruimte en bouwkundige plattegrond per gebouwcluster.
 - Bronbestanden inclusief mogelijke wachtwoorden betreffende programmering van bedieningssystemen.
- 6.6 Mocht de oplevering niet naar tevredenheid zijn van Aanbestedende dienst dan worden afspraken gemaakt op welke wijze dit wordt opgelost binnen een termijn van 10 Werkdagen.

7. EISEN - CONTRACTMANAGEMENT

- 7.1 Naast de operationele overleggen tussen Inschrijver en Opdrachtgever wordt door Opdrachtgever contractmanagement uitgevoerd. Inschrijver initieert hiervoor de periodieke afspraak.

7.2 Tactisch overleg vindt éénmaal per kwartaal plaats. Tijdens dit overleg worden onder meer de volgende aspecten besproken:

- de geleverde prestaties op basis van de overeengekomen service levels (op basis van managementrapportage);
- evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen;
- beoordeling en voortgang op gemaakte contractafspraken.
- de te leveren producten en zo nodig de noodzakelijke aanpassingen.
- managementrapportage
- de product- en technologische ontwikkelingen (roadmaps van fabrikanten);
- Van het periodieke overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Inschrijver, dat binnen één (1) week na het periodieke overleg digitaal aan de contactpersonen van Opdrachtgever wordt verstrekt.
- Inschrijver zet zich in, om de beoogde resultaten te behalen, minimaal op het afgesproken niveau te houden en indien mogelijk te verbeteren.

7.3 Strategisch overleg vindt éénmaal per jaar plaats en hierin worden de ontwikkelingen bij Opdrachtgever en de technische ontwikkelingen vanuit de AV-markt besproken. Tijdens dit overleg worden onder meer de volgende aspecten besproken:

- Evalueren van de geleverde dienstverlening door Inschrijver, die gekoppeld is aan de tevredenheid van Opdrachtgever o.b.v. geleverde prestaties. Deze prestaties betreffen de meest relevante contractafspraken- en doelen (o.a. op basis van de aanbestedingsdocumenten en inschrijving van Inschrijver). De score wordt bepaald aan de hand van meetbare management informatie of de ervaring van de contracteigenaar en interne klanten van Opdrachtgever;
- Vaststellen ontwikkelafspraken voor de komende periode;
- Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie / kostenverlaging;
- Veranderingen in de organisatie, zowel bij Opdrachtgever als bij Inschrijver;
- Kwaliteit van en tevredenheid over de dienstverlening.
- Optie tot verlenging van de Raamovereenkomst.
- De verslaglegging is aan Inschrijver en wordt binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aangeleverd aan Opdrachtgever.

7.4 Inschrijver verzorgt voor Opdrachtgever per kwartaal een digitale managementrapportage, waarin minimaal de volgende informatie is opgenomen:

- aantal bestellingen incl. omschrijving order;
- doorlooptijd per order;
- besteldatum versus afleverdatum;
- factuurbedrag per levering en een cumulatief van totale facturen;
- aantal reparaties incl. doorlooptijd;
- aantal gemelde storingen;
- aantal retouren;
- toegepast opslag- en/of kortingspercentage;
- verkoopadviesprijs van Inschrijver;
- KPI aflevering order;
- KPI afhandeling reparaties;
- KPI afhandeling storing of vragen;
- KPI beschikbaarheid helpdesk;
- eventuele proactieve informatie.

7.5 Inschrijver levert minimaal per maand de managementinformatie aan over de afgelopen maand binnen 5 Werkdagen na afloop van de betreffende maand. Deze informatie omvat tenminste:

- Storings- en meldingenoverzichten waarin opgenomen:
 - Locatie melding

- Alle gemelde storingen en meldingen inclusief omschrijving en aard melding (storing, melding, klacht, oorzaak, status, vervolgacties, hoe opgelost, etc.
- Datum en tijdstip melding
- Datum en tijdstip werkzaamheden gereed
- Overzicht uitgevoerd service en onderhoud
- Overzicht grijpvoorraad (incl. vervangende apparatuur t.b.v. herinzet)

7.6 Inschrijver levert minimaal 1x per week de managementinformatie aan over de afgelopen week. Deze informatie omvat tenminste:

- Werkbonnen van uitgevoerde werkzaamheden
- Overzicht/rapportage van verkooporders, lopende offertes en bijbehorende status
- Overzicht lopende projecten en bijbehorende status
- Planning van komende werkzaamheden

7.7 Inschrijver heeft een online dashboard beschikbaar voor Opdrachtgever met de actuele en historische data t.b.v. managementrapportage.

8. EISEN - FACTURERING EN KOSTENDOORBELASTING

8.1 Facturering van door Inschrijver geleverde AV-middelen en/of diensten ten behoeve van de AV-middelen vindt plaats na levering en acceptatie. Leverancier mag geen administratie- en verzendkosten in rekening brengen.

8.2 Een factureringsspecialist van Inschrijver heeft na ondertekening van de overeenkomst een afstemmingsoverleg met een financieel medewerker van Opdrachtgever ten aanzien van de exacte inrichting van de factuuraanlevering.

9. EISEN - VEILIGHEID, BEVEILIGING EN MILIEU

9.1 Inschrijver houdt zich aan de gestelde instructies van Opdrachtgever.

9.2 Om ervoor te zorgen dat hardware op een milieuvriendelijke manier worden beheerd, worden gebruiksaanwijzingen en/of cursussen voor IT-medewerkers aangeboden.

9.3 Alle producten voldoen aan de meest recente Energy Star-normen voor energieprestaties. Zie hiervoor: www.eu-energystar.org.

9.4 Functies voor energiebeheer zijn op de AV-middelen zelf aanwezig.

9.5 Voor beeldschermen geldt dat reserveonderdelen tot ten minste zeven jaar nadat de laatste unit van een bepaald model in de handel gebracht is (placed on the market) verkrijgbaar zullen zijn.

9.6 De achtergrondverlichting van beeldschermen mag geen kwik bevatten.

9.7 Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij deze eis gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase).

9.8 Inschrijver kan AV-middelen uitgepakt leveren, zonder meerprijs. Verpakkingsmateriaal wordt door Inschrijver kosteloos op een verantwoorde wijze afgevoerd.

9.9 Inschrijver mag alleen producten leveren van leveranciers die zich committeren aan het bijhouden van een herkomstlijst waarin, voor op zijn minst de geleverde productgroep, transparant wordt vastgelegd in welke productie- en assemblagefabrieken de

onderdelen worden geproduceerd/geassembleerd. Het gaat hierbij om de volgende gegevens, die betrekking hebben op de geleverde onderdelen:

- de naam van het bedrijf (die eigenaar is van de fabriek);
- locatie van de fabriek (adres).

Inschrijver dient de herkomstlijst op verzoek van Opdrachtgever digitaal op te kunnen leveren.

- 9.10 Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.
- 9.11 De kunststof behuizing van het product bevat gemiddeld ten minste 10% aan post-consumer gerecyclede kunststoffen, gemeten in verhouding tot het totale gewichtsaandeel kunststof aanwezig in het product. De waarde van ten minste 10% aan post-consumer gerecyclede kunststoffen (PCM) geldt alleen voor producten waarin meer dan 100 gram aan kunststoffen aanwezig is. Dit is aan te tonen via de technische productspecificaties of andere documentatie waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan.
- 9.12 Alle gegevens op AV-middelen die wordt teruggenomen moeten volgens een gecertificeerd proces worden verwijderd en hiervan moet een bewijs worden geleverd.

Inschrijver levert instructies voor Opdrachtgever ten aanzien van de beste reparatiemogelijkheden wanneer het product veelvoorkomende defecten vertoont (ongeacht of deze defecten binnen de garantie vallen). Deze instructies dienen overzichtelijk te zijn en in detail uit te leggen welke handelingen de inkoopende organisatie kan uitvoeren bij elk van deze defecten. Deze instructies worden, indien Opdrachtgever dit wenst, besproken in een gesprek. Dat kan een gesprek zijn tussen Inschrijver en Opdrachtgever, of Inschrijver kan zorgen dat een deskundige derde partij, zoals de merkeigenaar, dit gesprek voert met Opdrachtgever. Indien gekozen wordt voor vervanging middels een swap met een gebruikt/ refurbished/ remanufactured model mag (na expliciet akkoord Opdrachtgever) hiervan worden afgeweken. In een dergelijk geval hoeven desbetreffende instructies niet online beschikbaar worden gesteld.

- 9.13 De projectoren kunnen automatisch in slaapstand. Met slaapstand wordt bedoeld: toestand waarbij de apparatuur is aangesloten op het elektriciteitsnet en afhankelijk is van de energietoevoer van het elektriciteitsnet om naar behoren te functioneren en uitsluitend de volgende functies biedt, die voor onbepaalde tijd kunnen voortduren:
- reactiveringsfunctie, of reactiveringsfunctie met slechts een indicatie van de ingeschakelde reactiveringsfunctie, en/of
 - informatie- of statusweergave.

10. EISEN - INZET VAN MEDEWERKERS

- 10.1 Alle door Inschrijver in te zetten medewerkers beschikken door opleiding of ervaring over voldoende kennis en kunde, zijn betrouwbaar en voldoende geïnstrueerd om de werkzaamheden goed en rekening houdend met de in dit document gestelde eisen uit te voeren.
- 10.2 Van alle medewerkers van Inschrijver, welke contacten onderhouden met Opdrachtgever, wordt verwacht dat zij de Nederlandse taal actief beheersen en in staat zijn in de Nederlandse taal te communiceren met de medewerkers van Opdrachtgever.
- 10.3 Inschrijver conformeert zich aan de geldende huisregels voor externe dienstverleners binnen Opdrachtgever en zorgt voor de uitvoer hiervan.

10.4 Medewerkers van Inschrijver dienen geheimhouding te betrachten met betrekking tot informatie van Opdrachtgever.

Naam :

Functie:

Handtekening :