

Bijlage 2 Programma van eisen Algemeen (geldend voor perceel 1 en perceel 2)

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert Opdrachtnemer alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zijn bij de tarieven op het prijzenblad van de Opdrachtnemer inbegrepen.
2.	Gedurende de looptijd kan Opdrachtgever besluiten om de minimale specificaties van gevraagde apparatuur te verhogen bij een eerstvolgende offerteronde.
3.	Alle apparatuur dient op het elektriciteitsnet 220 – 240 volt AC 50/60 Hz aangesloten te kunnen worden. De aansluitwaarde van het apparaat overschrijdt niet 16 Ampère.
4.	Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige helpdesk voor ondersteuning en het beantwoorden van vragen over hardware, instellingen en het melden van gebreken/storingen gedurende kantoor tijden van 09.00 uur tot en met 17.00 uur (Nederlandse tijd). Door de Opdrachtnemer dient 1 accountmanager te worden aangesteld ten behoeve van commerciële zaken, dit mag ook één aanspreekpunt voor het VO zijn één aanspreekpunt voor het PO/SB.
5.	<p>Vanuit de (de)centrale locaties worden door gebruikers incident- en storingsmeldingen geregistreerd in het supportstelsel van Opdrachtgever, namelijk ASG Support (Topdesk). De bovenschoolse ICT afdeling van Opdrachtgever of de systeembeheerder VO beoordeelt deze incidenten en zet meldingen waar nodig door naar Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient de meldingen van Opdrachtgever te kunnen importeren in het eigen supportstelsel voor verdere afhandeling. Er zal dan een synchronisatie moeten zijn tussen beide supportsystemen, zodat te allen tijde het ticketnummer van Opdrachtgever alle historische en chronologische supporthandelingen kan blijven volgen in ASG Support (TopdeskASG).</p> <p>Indien synchronisatie tussen beide supportsystemen niet mogelijk is, dient Opdrachtnemer tenminste individuele e-mailsupportmeldingen (voorzien van een van Opdrachtgever uniek incidentnummer) in behandeling te nemen en een replymail terug te sturen naar Opdrachtgever met behoud van het incidentnummer van Opdrachtgever in het "onderwerp veld", zodat de opvolging en status van incidenten volgbaar blijven in het incident- en meldsysteem van de Opdrachtgever.</p> <p>In de ticketafhandeling wordt tenminste het volgende vastgelegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bevestiging ontvangst melding/ storing; - tijdsplan oplossen storing (wanneer monteur op locatie van Opdrachtgever aanwezig zal zijn); - bevestiging afmelding van de storing, binnen 2 uur na het oplossen van de storing. <p>Incidentmelding en -afhandeling geschiedt uitsluitend via ASG Support (Topdesk Opdrachtgever), waarbij altijd het ticketnummer in iedere communicatie beschreven staat.</p>

6.	<p>Bij eerste inschrijving dient inschrijver een beschrijving en de specificaties op te geven van het aangeboden merk en type, welke dienen te voldoen aan de gestelde minimumeisen van aanbestedende dienst.</p> <p>Indien inschrijver tussentijds of bij een eerstvolgende offerteronde afwijkt van het vorige gebodene, levert inschrijver een nieuwe beschrijving en de specificaties van het nieuw aangeboden type. In het andere geval gelden de specificaties zoals reeds opgegeven op het prijzenblad.</p>
7.	<p>Opdrachtgever wil uitsluitend fabrieksnieuwe apparatuur en componenten (tenzij anders overeengekomen). Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardig vervangende onderdelen van de apparatuur nog tenminste 3 jaar leverbaar zijn, geteld vanaf de leveringsdatum.</p> <p>Bij reparatie worden uitsluitend via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur; na reparatie blijft de initieel afgesproken garantietermijn ongewijzigd. Bij alle vervangen apparatuur blijven alle bepalingen van de originele levering onverminderd van kracht.</p>
8.	<p>Wanneer er sprake is van aanspraak op garantie, zal de communicatie hierover uitsluitend door een bovenschoolse ICT-medewerker/ beheerder van VO-school gedaan worden. Opdrachtnemer kan ervan uitgaan dat deze ICT-medewerker voorafgaand aan de melding een diagnose heeft gesteld met betrekking tot het defect. Ook andere relevante meldingen zullen via deze ICT-medewerkers gedaan worden via Topdesk, conform eis 5.</p>

Levering	
9.	Bestelde apparatuur wordt goed verpakt voor vervoer/ levering. Eventuele schade welke is ontstaan tijdens het leveren is voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.
10.	Bestellingen worden franco geleverd (ongeacht de omvang) op de gewenste locatie van de Opdrachtgever, in de door Opdrachtgever aangegeven ruimte. Per bestelling zullen de afleverlocatie(s) bepaald worden. Leveringen dienen altijd inpandig, op één plek, afgeleverd te worden in de daarvoor bij Opdrachtgever bestemde ruimte.
11.	Voor dat een levering plaatsvindt wordt het levermoment (datum en tijdstip) eerst afgestemd met de besteller. Leveringen op locatie van Opdrachtgever vinden alleen plaats gedurende de openingstijden van de locaties van Opdrachtgever: op werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur. Gedurende schoolvakanties en feestdagen zijn de locaties van Opdrachtgever gesloten en kan dus geen levering plaatsvinden.
12.	De levering van een order geschiedt altijd als een geheel per type device/opstelling als één bestelling, tenzij anders aangegeven door Opdrachtgever.
13.	Wanneer een (gedeelte van) een levering vertraging dreigt op te lopen of op zal lopen, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover tijdig en proactief.

14.	<p>Opdrachtnemer levert bij elke levering een pakbon met daarop minimaal de volgende informatie (bij voorkeur digitaal):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afleverlocatie; - Besteller/ opdrachtverstrekker; - Geleverde producten (inclusief aantallen en serienummers); - Referentienummer/ referentienummer/kostenplaats; - Leverdatum; - Afleveradres; - Naam van de vervoerder (wanneer dit een andere partij is dan Opdrachtnemer). - Hashes t.b.v. intune en MAC-adres (zowel LAN als WLAN) - Ticketnummer Topdesk
-----	---

15.	Na levering (bij hardware en AV-apparatuur) en/of implementatie (bij AV-apparatuur) wordt door Opdrachtgever een leveringsbon of werkbon getekend, dit houdt niet in dat de levering wordt goedgekeurd. Leveringen worden binnen drie weken na aflevering gecontroleerd. Acceptatie vindt plaats als er binnen 3 weken na levering geen bezwaarmelding is gemaakt door Opdrachtgever.
16.	Apparatuur wordt volledig gereed voor gebruik opgeleverd, conform de door Opdrachtgever gevraagde specificaties.
17.	Wanneer er een productiefout van een bepaald merk/type wordt geconstateerd dient Opdrachtnemer alle geleverde producten kosteloos te repareren of vervangen door een identiek of minimaal gelijkwaardig product van hetzelfde merk en type (welke minimaal voldoet aan alle gestelde eisen). Een productiefout houdt in dat bij meer dan 10% van de geleverde producten van één levering binnen de garantieperiode eenzelfde defect aanwezig is.
18.	In het geval van een DOA (dead on arrival) of een defect binnen 30 werkdagen na levering dient de betreffende apparatuur door de Opdrachtnemer binnen 3 werkdagen na melding kosteloos vervangen te worden door een nieuw exemplaar. De bovenschoolse ICT-medewerker/ beheerder van een VO school zal bij aanvang van de levering een test uitvoeren om vast te stellen of de geleverde apparatuur (volledig of gedeeltelijk) stuk is bij levering. Indien vervanging i.v.m. defecten nodig is dan is het vervangend apparaat identiek aan het te vervangen apparaat of heeft een betere specificatie; indien het vervangend apparaat niet gelijk is, wordt overlegd met de Opdrachtgever en heeft de Opdrachtgever het recht het vervangend exemplaar te weigeren. De Opdrachtgever zal dit dan motiveren. De Opdrachtnemer zal dan met een ander alternatief moeten komen.
19.	Als Opdrachtnemer gebruik maakt van Euro pallets dan zorgt zij voor het retour halen hiervan (zonder hiervoor extra kosten te berekenen). Geladen pallets zijn maximaal 1,8 meter hoog. De Euro pallets zijn schoon en toonbaar. Apparatuur moet binnen de afmetingen van de pallets blijven.
20.	De bij levering gebruikte rolcontainers/ Euro pallets blijven na levering twee weken beschikbaar voor Opdrachtgever, zonder dat hier kosten voor berekend worden.

Communicatie	
21.	<p>Taal: Alle communicatie (ook de servicemeldingen, helpdesk en de service) zijn Nederlandstalig (behalve Engelse termen).</p>

22.	Alle communicatie geschiedt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met inachtneming van eis 5. Opdrachtnemer garandeert dat communicatie over levering, garantie, reparatie enz. nimmer tussen Opdrachtgever en een derde partij plaatsvindt.
23.	Opdrachtgever heeft één aanspreekpunt bij Opdrachtnemer voor het accountmanagement, bestellingen, leveringen, facturaties, escalaties, planning.

Facturatie	
24.	Facturen worden verzonden ter attentie van de financiële administratie onder vermelding van de juiste budgethouder, van de Opdrachtgever. Zij ontvangt de digitale facturen in een native PDF naar het e-mailadres facturen@asg.nl . De Opdrachtnemer draagt zorg voor facturatie per bestelling en kostenplaats (achteraf). Alle facturen van de bestelde apparatuur dienen de minimaal volgende informatie te bevatten:

	<ol style="list-style-type: none"> 1. afleveradres (school, locatie en afdeling); 2. factuuradres; 3. ordernummer Opdrachtnemer; 4. interne referentienummer de Opdrachtgever (ook opnemen in onderwerpregel van de email); 5. kostenplaats en referentienummer van Opdrachtgever; 6. leverdatum; 7. geleverde artikelen: (aantallen, artikelnummers en omschrijving); 8. prijzen (in euro) met een duidelijke opsomming van het totaal exclusief BTW, het BTW bedrag en het totaal inclusief BTW. <p>Thuiskopie-plichtige voorwerpen worden door de Opdrachtnemer heffingsvrij doorgeleverd aan de Opdrachtgever (www.thuiskopie.nl).</p>
25.	Indien Opdrachtgever bij plaatsing van een bestelling meerdere kostenplaatsen opgeeft, zal dit onderscheid in kostenplaatsen op de factuur ook inzichtelijk zijn. Opdrachtnemer vermeldt per kostenplaats ook het bedrag inclusief BTW.
26.	Facturen worden altijd door Opdrachtnemer verzonden, ook wanneer een levering door een derde partij gedaan is.
27.	Het is niet toegestaan om verzamelfacturen te verzenden, facturatie geschiedt per school/ locatie, tenzij anders aangegeven voor Opdrachtgever.
28.	Opdrachtnemer draagt zorg voor volledig correcte facturen. Onjuiste facturen worden niet betaalbaar gesteld. De facturen dienen 100% conform de uitgangspunten van de aanbestedingsdocumenten te zijn. Indien Opdrachtnemer een foutieve factuur stuurt, dient er creditnota te volgen met hetzelfde bedrag en een nieuwe factuur met het juiste bedrag.
29.	Bij bestellingen worden GEEN administratie-, behandel en transportkosten of andere soorten kosten in rekening gebracht. Indien tijdens werkzaamheden meerkosten ontstaan doordat er een niet voorziene situatie ontstaat, dient Opdrachtnemer hier direct melding van te maken bij Opdrachtgever. Extra kosten worden slechts betaald na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

30.	Indien een geselecteerde Opdrachtnemer in het geval van een bulkbestelling voor een bepaald schooljaar één of meerdere type apparatuur mag leveren, dan zal Opdrachtnemer deze apparatuur kosteloos opslaan en op verzoek uitrollen per batch (aantal en levertijd nader te bepalen door de Opdrachtgever). Facturatie van de apparatuur zal pas geschieden na de daadwerkelijk levering. Dat betekent dat de Opdrachtnemer de opgeslagen apparatuur dient voor te financieren, met een maximum van 6 maanden. Opdrachtgever heeft hierbij de verplichting tot afname binnen deze periode van 6 maanden.
31.	De verwijderingsbijdrage wordt, indien van toepassing, eenmaal door Opdrachtgever betaald.

Dienstverlening

32.	In het geval van een benodigde reparatie vallend onder de garantie van één of meerdere apparaten verzorgt Opdrachtnemer alle communicatie en verzending met en naar de fabrikant of andere derde partij met betrekking tot de reparatie (de Opdrachtgever hoeft nooit zelf met fabrikant contact op te nemen!), tenzij een locatie nadrukkelijk verzoekt om zelf contact op te nemen met de betreffende fabrikant.
33.	Bij vervanging van apparatuur (ongeacht de reden van vervanging) zorgt Opdrachtnemer dat dit te allen tijde gebeurt in overleg met Opdrachtgever.

34.	Wanneer Opdrachtgever, in het kader van garantie, vervangende apparatuur ontvangt, zorgt Opdrachtnemer voor de afhandeling hiervan inclusief het retour nemen van de defecte apparatuur. Alle vervangende apparatuur voldoet aan het gestelde in de aanbestedingsdocumenten.
35.	Na plaatsen van een bestelling ontvangt Opdrachtgever binnen twee werkdagen via e-mail aan opdrachtbevestiging, met hierin tenminste: <ul style="list-style-type: none"> - ordernummer; - naam van de school van Opdrachtgever - naam van de besteller; - omvang van levering; - prijs; - verwachte leverdatum; - Hashes t.b.v. intune en MAC-adres (zowel LAN als WLAN). - Ticketnummer Topdesk
36.	Zonder goedkeuring van een daartoe geautoriseerde medewerker van Opdrachtgever mag er geen levering plaatsvinden en zal er geen betaling van de factuur plaatsvinden.
37.	Voor bestellingen geldt geen minimale omvang. Opdrachtgever houdt voor werkplekhardware een kleine voorraad aan op locatie zodat er een grijpvoorraad is voor kleine aantallen.
38.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om specifieke hardware, specifiek gericht op de technische omgeving van Opdrachtgever, uit te vragen bij Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer het gevraagde merk niet kan leveren, maar wel een vervangend gelijkwaardig exemplaar, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om deze specifieke hardware af te nemen bij een andere hardware vendor die hier wél in kan voorzien.

39.	Iedere medewerker meldt zich bij ieder bezoek direct aan- en af bij de receptie (brandveiligheidsbeleid) en bij het facilitaire team of andere contactpersoon van Opdrachtgever. De medewerker handelt volgens actuele ARBO-wetgeving en de huisregels/ regelementen van Opdrachtgever en treft voor de uitvoering noodzakelijke (voorzorg)maatregelen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het overdragen van deze actuele kennis en ter beschikking stellen van adequate veiligheidsvoorzieningen. De medewerker van de Opdrachtgever beheerst de Nederlandse taal goed, in zowel woord als geschrift en beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
40.	Vergoeding voor niet nakoming: Voor iedere eis geldt dat, indien Opdrachtnemer hier na definitieve gunning niet (volledig) aan voldoet, Opdrachtnemer per incident en per eis een vergoeding verschuldigd is van € 250,- per dag aan Opdrachtgever. Deze vergoeding zal per eis/ gebrek pas na één herhaaldelijke herinnering en daarna na één schriftelijke ingebreke stelling en na een redelijke hersteltermijn in gaan en voortduren zolang de verzuimperiode van toepassing is. Er worden dus geen vergoedingen gevraagd voorafgaand aan een "in-verzuim-zijn".
41.	Garanties/ overeenkomsten die gegeven zijn vanuit de fabrikant blijven onverminderd van kracht bij beëindiging van de overeenkomst.
42.	Het dient mogelijk te zijn om bestelde apparatuur retour te sturen (binnen de wettelijke bedenktijd). Opdrachtnemer garandeert dat minimaal 98% van de retourorders, gemeten over een periode van 3 maanden, binnen 1 week na retourmelding opgehaald worden.

43.	Indien de productie van gevraagde apparatuur gestopt wordt of (tijdelijk) niet leverbaar is binnen de afgesproken termijn, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk proactief informeren en een alternatief aanbieden dat minstens gelijkwaardig is qua specificaties, met dezelfde prijsstelling en wel leverbaar is.
-----	--

Arbo- en milieueisen/ duurzaamheid	
44.	De aangeboden apparatuur moet voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.
45.	De Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden. Het voldoen aan de Nederlandse wettelijke ARBO & Milieucriteria geldt daarbij als minimale eis. Toelichtingen op deze eis zijn bijgevoegd als bijlage "Milieucriteria"
46.	Eventueel statiegeld op verpakkingsmateriaal wordt niet door Opdrachtnemer in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
47.	Opdrachtnemer verklaart dat er geen kinderarbeid is toegepast bij productie van alle geleverde producten.