

Bijlage 1: 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 u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Minimale eisen	
i-e-1	Inschrijver dient de gevraagde leveringen/dienstverlening als beschreven in hoofdstuk 3 van de Aanbestedingsleidraad te kunnen leveren aan Aanbestedende dienst.
i-e-2	Inschrijver heeft relevante ervaring en kennis met en van de genoemde ICT-diensten.
i-e-3	Alle door Inschrijver bij Aanbestedende dienst ingezet personeel dient de Nederlandse taal machtig te zijn in zowel schrift als spraak. Medewerkers op de helpdesk dienen de Engelse taal (B2-niveau) machtig te zijn in zowel schrift als spraak.
i-e-4	Aanbestedende dienst kan personeel dat wordt ingezet door Inschrijver bij de uitvoering van de Overeenkomst weigeren. Aanbestedende dienst en Inschrijver zullen vervolgens in overleg treden voor de vervanging van het betreffende personeel.
i-e-5	De servicedesk is bereikbaar via mail (Topdesk) en telefoon en on site op dinsdag.
i-e-6	De helpdeskmedewerker(s) en overig in te zetten personeel dienen over voldoende kwalificaties en ervaring te beschikken om de ServiceDesk naar behoren te kunnen uitvoeren.
i-e-7	De helpdeskmedewerker die fysiek aanwezig is dient (pro)actief gebruikers te ondersteunen en duidelijk zichtbaar en aanspreekbaar te zijn voor alle (eind)gebruikers.
i-e-8	Op alle (gebruikers)vragen worden binnen acht (8) werkuren gereageerd met een antwoord over manier van opvolging.
i-e-9	De Inschrijver dient alle essentiële ICT-componenten (servers)24/7 te beheren en monitoren middels ICT- Managementsoftware.
i-e-10	Inschrijver dient bestaande systemen van tijd tot tijd te voorzien van nieuwe configuraties, aanpassingen, updates en/of additionele software-installaties.
i-e-11	De helpdesk-coördinator c.q. servicelevel manager dient periodiek rapportages te kunnen verzorgen voor Aanbestedende dienst omtrent het gebruik van de ondersteuning en afhandeling van Incidenten. Tevens dient de helpdesk-coördinator proactief mee te denken om mogelijke structurele Incidenten te signaleren en in overleg met de Proces coördinator van Aanbestedende dienst oplossingen te bespreken.
i-e-12	Inschrijver garandeert een beschikbaarheid van de ICT-Infrastructuur van 99,80 % gedurende werkdagen.
i-e-13	Onder meerwerk wordt verstaan een aantoonbare verzwaring of uitbreiding van de door Inschrijver te leveren prestatie. Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden die Inschrijver in alle redelijkheid had kunnen of moeten voorzien. Indien Inschrijver meent dat van meerwerk sprake is, stelt hij Aanbestedende dienst daarvan zo spoedig mogelijk in kennis. Inschrijver voert het meerwerk niet eerder uit dan nadat Aanbestedende dienst schriftelijk heeft akkoord heeft gegeven. Bij het door Inschrijver te verrichten meerwerk gelden de bepalingen van de Overeenkomst, waaronder de tarieven voor zover deze door de aanvullende schriftelijke opdracht, bedoeld in

	deze eis, niet worden gewijzigd. Inschrijver is niet gerechtigd bij het uitbrengen van een offerte nadere dan wel zwaardere voorwaarden te stellen, tenzij Aanbestedende dienst hiermee instemt.
i-e-14	Openingstijden helpdesk: • Off site van ma t/m vr van 8.00 tot 18.00 met uitzondering van feestdagen • On site (op locatie) elke dinsdag van 9.00 t/m 17.00 met uitzondering van feestdagen en schoolvakanties. Bij drukte/ op verzoek ook op donderdag tegen hetzelfde tarief. • Calamiteiten: storingsdienst bereikbaar van 8.00 tot 18.00.

Algemene eisen	
a-e-1	De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving is drie (3) maanden na datum van indiening. Gedurende deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek, prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van de Aanbestedende dienst kan door Inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.
a-e-2	De Inschrijving wordt in de Nederlandse taal opgesteld. Alle communicatie tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wordt in de Nederlandse taal gedaan. Alle namens Inschrijver in te zetten personen beheersen de Nederlandse taal in woord en schrift.
a-e-3	De Inschrijving is een "best-bid", dat wil zeggen: een eerste en enige Inschrijving. Er wordt niet nader onderhandeld over de Inschrijving.
a-e-4	Inschrijver is bij haar Inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening en/of levering. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij Aanbestedende dienst.
a-e-5	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief btw.
a-e-6	De prijzen ten aanzien van eventuele leveringen en diensten kunnen maximaal één (1) keer per jaar, voor het eerst na één (1) jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst, worden gewijzigd conform de CBS-index, nr. 61. 2015=100. Prijsindexnavigatie: Zakelijke en ICT-dienstverlening; omzetontwikkeling, index 2015=100 (cbs.nl)
a-e-7	Inschrijver gaat akkoord dat prijswijzigingen niet eerder van kracht zijn dan na schriftelijke goedkeuring door Aanbestedende dienst.
a-e-8	Door Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze Uitnodiging tot inschrijving, Annexen en de overige aanbestedingsdocumenten.
a-e-9	De inkoopvoorwaarden van Aanbestedende dienst in Annex V Inkoopvoorwaarden zijn van toepassing. Doorgehaalde artikelen in de Annex V Inkoopvoorwaarden zijn niet van toepassing. Leveringsvoorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en uitgesloten.
a-e-10	Wanneer de Inschrijver zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor de Aanbestedende dienst. Een en ander zonder recht op schadevergoeding.
a-e-11	Aanbestedende dienst behoudt zich -voor zover de Overeenkomst daarin niet voorziet- het recht voor om de afname van leveringen en/of diensten bij Inschrijver in geval van rampen, calamiteiten en/of noodsituaties tijdelijk op te schorten, dan wel in omvang aan te passen als

	maatregelen van overheidswege (bijvoorbeeld gedurende de actuele 'COVID-19 crisis') leiden tot: (Gedeeltelijke) sluiting van de tot de Aanbestedende dienst behorende locatie(s), en/of; Een tijdelijk, verminderde behoefte in de afname de leveringen en/of diensten. Een beroep op deze bepaling heeft tot gevolg dat de looptijd van de Overeenkomst wordt verlengd met een periode, die gelijk is aan de periode van opschorting en/of de periode van verminderde afname van leveringen en/of diensten.
a-e-12	Voor zover van toepassing komen de Aanbestedende dienst en Inschrijver een verwerkersovereenkomst overeen in het kader van verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Inschrijver gaat hiertoe akkoord met de Annex X (Concept) verwerkersovereenkomst.
a-e-13	Aan het eind van de looptijd van de Overeenkomst wordt van Inschrijver verwacht, dat zij kosteloos medewerking verleent aan de overdracht van relevante kennis, ervaring en informatie die van belang is voor de opvolgende aanbesteding. Inschrijver verleent op verzoek van Aanbestedende dienst tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van informatie, overzichten en data, die Aanbestedende dienst in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe, opvolgende overeenkomst wenselijk acht.
a-e-14	Ieder geschil tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver over deze aanbesteding wordt uitsluitend voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam tenzij, Aanbestedende dienst en Inschrijver alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen of daartoe op grond van deze Uitnodiging tot inschrijving verplicht zijn.
a-e-15	Inschrijver dient een overdrachtsdocument aan te leveren bij einde overeenkomst.
a-e-16	Alle informatie die inzicht geeft in de geleverde diensten of openstaande diensten of producten zijn naar keuze van Gerrit Rietveld Academie te aggregeren.
a-e-17	Ook wordt elke maand een rapportage aangeleverd met de prestaties van de servicedesk. Daarin staat tenminste: 1. Het aantal meldingen. 2. De locatie waar de melding betrekking op heeft. 3. De aard van de meldingen. 4. De wachttijd voordat een gekwalificeerde helpdeskmedewerker de (telefonische) oproep heeft beantwoord. 5. Telefoon rapportage, inclusief lost calls. 6. De tijd waarin de melding is opgelost.
a-e-18	De volgende overleggen worden gevoerd: • Wekelijkse afspraak met incidentenmanager. • 1 x per jaar Beleidsmedewerker, accountmanager, salesmanager, directeur doel: Samenwerking, stand van zaken, nieuwe ontwikkelingen bespreken • 2 x per jaar ICT coördinatoren, beleidsmedewerker en accountmanager doel: contact met ICT netwerk, presenteren en vragen stellen.