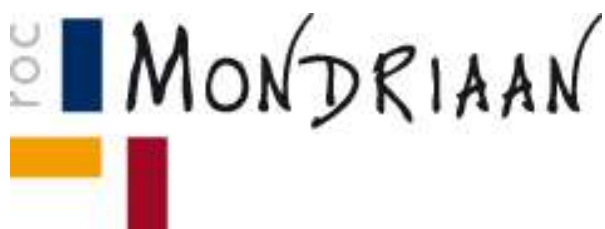


Programma van Eisen

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor het leveren van Hardware



1 Materie eisen

Nummer	Eis
A 1	Alle door u geleverde artikelen zijn nieuw en ongebruikt. Refurbished en grijze import is niet toegestaan.
A 2	U houdt de CMDDB bij van alle aan het ROC Mondriaan geleverde machines en werkt die na elke geaccepteerde levering bij en importeert deze. Separaat dient per levering een Excel bestand voorafgaand aan de levering verstuurd te worden. Leverancier levert CSV bestand aan en stuurt deze toe. Leverancier (i.s.m. fabrikant) leest deze in in Microsoft Endpoint Manager van ROC Mondriaan en wijzigt de Grouptag in 'SharedSD'. Leverancier moet ook toegang hebben tot KNOX om Samsung toestellen toe te voegen.
A 3	De in eis 2 vermelde CMDDB bevat ten minste de volgende velden: (Format aangeleverd door ROC Mondriaan) - MAC adres - Serie nummer (= Asset tag) - Datum van aflevering - Merk - Type - Ons referentienummer (topdesk nummer) - Order nummer
A 4	Bestellingen dienen per email o.v.v. bestelomvang, levertijd, ROC Mondriaan-Topdesknummer en prijs te worden bevestigd.
A 5	Bestellingen vinden plaats via TopDesk of via een door u ingerichte webshop. (hierbij geldt dat het TopDesk nummer altijd verplicht is).
A 6	ROC Mondriaan behoudt zich het recht en is leidend in het uitvragen van de te bestellen hardware en bepaalt welk merk, model, type inclusief vereiste specificaties besteld dient te worden.
A 7	Leverancier zorgt dat de meegeleverde bekabeling aangesloten kan worden op de geleverde apparatuur (bijv. Monitor op PC). Geen VGA, of PS/2. Leverancier zorgt voor correcte bekabeling zodat hardware op elkaar kan worden aangesloten en geeft advies over de aangevraagde hardware.
A 8	Alle aangeboden hardware apparatuur wordt door inschrijver voorzien van een zichtbaar niet-verwijderbaar logo van ROC Mondriaan, mits anders aangegeven. Het logo wordt digitaal aangeleverd door de klant.
A 9	Alle aangeboden computers en laptops worden door de inschrijver voorzien van een door ROC Mondriaan aangepaste en aangeleverde BIOS instelling en Corporate Ready image. (Windows 11 installatie zonder voorgeïnstalleerde extra software, bloatware)
A 10	Aangeboden end-user devices en beschikken over een door de fabrikant geplaatst asset-tag ten behoeve van identificatie/tracing.
A 11	Aangeboden end-user devices beschikken naast een asset-tag over een met de handscanner te scannen identieke barcode, die aan de buitenzijde zichtbaar is.
A 12	Alle apparatuur die per batch wordt besteld dient op componentniveau volledig identiek te zijn.

A 13	U draagt zorg voor de oplevering van apparatuur en systeemprogrammatuur die vrij is van virus, malware en overige schadelijke software of hardware mechanismes.
A 14	Voor zover het leveren van end-user devices zonder verpakkingsmateriaal geen invloed heeft op de garantie dient u op verzoek van het ROC Mondriaan de mogelijkheid te bieden om apparatuur te leveren zonder verpakkingsmateriaal zonder dat daar kosten voor in rekening gebracht worden.
A 15	De levertermijn van een bestelling bedraagt maximaal 20 werkdagen. Deze termijn gaat in op het moment van bestelling door Opdrachtgever.
A 16	Indien u niet binnen de gestelde levertermijn kunt leveren, dan is de aanbestedende dienst gerechtigd is om de producten en systeemsoftware bij een derde af te nemen.
A 17	U dient de daadwerkelijke aflevering (datum, tijdstip, etc.) vooraf af te stemmen met de op de opdracht vermelde contactpersoon van het ROC Mondriaan. Levering geschiedt alleen tijdens kantooruren van 9:00 uur t/m 17:00 uur.
A 18	U dient apparatuur af te (laten) leveren op de in de order gespecificeerde locatie en in de aangegeven ruimte.
A 19	Voor het leveren van end-user devices maakt inschrijver gebruik van rolcontainers of palletdoos. De rolcontainers worden door inschrijver ca. 2 weken na levering weer opgehaald (na afspraak). Bij kleine bestellingen kan van deze werkwijze afgeweken worden, echter alleen na akkoord van opdrachtgever.
A 20	Indien levering plaats vindt tijdens schoolvakanties is extra afstemming vereist met betrekking tot het geopend zijn van de desbetreffende afleverlocatie.
A 21	U levert een beperkte set manuals, instructies en optische materialen en u stelt deze online zichtbaar beschikbaar dan wel via een link naar een online manual.
A 22	Indien het ROC Mondriaan binnen vier weken na aflevering constateert dat de geleverde apparatuur gebreken vertoont heeft het ROC Mondriaan de keuze om hetzij u in de gelegenheid te stellen de geconstateerde gebreken te herstellen binnen 3 werkdagen, hetzij het recht op vervanging binnen 3 werkdagen van het afgeleverde.
A 23	Garantieafhandeling en onderhoud
A 24	De garantietermijn op werkstations, tablets en laptops bedraagt minimaal 12 maanden.
A 25	U garandeert voor minimaal 1 jaar een reparatietijd van Next Businessday On Site voor werkstations, laptops, tablets, beeldschermen en alle aanverwante randapparatuur (ook wel end-user devices). Off-Site reparaties alleen in goed overleg met betreffende locatie.
A 26	U gaat ermee akkoord dat onder correctief onderhoud dient te worden verstaan het in beginsel op locatie van het ROC Mondriaan verhelpen van gebreken.
A 27	De door u op locatie van het ROC Mondriaan uit te voeren werkzaamheden zullen plaatsvinden op werkdagen tussen 9.00 uur tot 17.00 uur.
A 28	U dient gedurende kantooruren een telefonische Nederlandstalig aanspreekpunt ten behoeve van het ROC Mondriaan beschikbaar te stellen waar storingen gemeld kunnen worden en waar informatie inzake geplande reparaties kan worden verstrekt / ingewonnen.
A 29	Indien blijkt dat (een gedeelte van) de geleverde apparatuur door toedoen van fabricagefouten en/of andere niet direct aanwijsbare redenen een onacceptabel uitvalpercentage van meer dan 5% per jaar heeft, verplicht de Inschrijver zich, dit op te

	nemen met de fabrikant en (in overleg met het ROC Mondriaan) kosteloos minimaal functionele en kwalitatief gelijkwaardig vervangende apparatuur van hetzelfde merk te leveren of de geconstateerde gebreken op voor Opdrachtgever aanvaardbare wijze, al dan niet in samenwerking met de fabrikant op te heffen en deze op locatie van het ROC Mondriaan kosteloos te installeren.
A 30	U staat toe dat ROC Mondriaan (IT beheer) zelf in de gelegenheid is om bij end-user devices defecte onderdelen, zoals HDD's en/of SSD's, grafische kaarten, voedingen en memory (kleine onderdelen) zelf te vervangen zonder dat dit consequenties heeft voor de garantie van het product. In de meest andere gevallen zal door ROC Mondriaan verzocht worden een monteur te sturen.
A 31	Aangeboden reparatie-onderdelen en/of op te halen defecte onderdelen dienen door inschrijver via één pakketvervoerder afgehandeld te worden.
A 32	U garandeert dat informatie welke tijdens de reparatie van computer en/of notebook onder ogen is gekomen van (een medewerker van) Inschrijver nimmer zal worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder toestemming van het ROC Mondriaan.

2 Algemene eisen

Nummer	Eis
B 1	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat door in te schrijven expliciet akkoord wordt gegaan met alles opgenomen in dit programma van eisen en overige bijlagen (waaronder de overeenkomsten en voorwaarden) en inschrijver verklaart daarmee automatisch expliciet dat hij voldoet aan de in het beschrijvend document en daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
B 2	Opdrachtnemer staat er voor in dat hij de dienstverlening/producten zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten, gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst - en de eventueel verlengde looptijd - kan leveren in de soort en kwaliteit zoals in deze aanbesteding is gevraagd.
B 3	U verklaart dat u zich in het kader van deze aanbesteding niet schuldig heeft gemaakt aan vooroverleg met mogelijke concurrenten, waarbij prijzen en wijze van offrenen worden afgestemd.
B 4	Opdrachtnemer garandeert dat bij de totstandkoming van alle geleverde dienstverlening en daarbij gebruikte materialen en middelen/geleverde producten geen kinderarbeid is verricht.
B 5	Alle door uw organisatie overgelegde gegevens zijn volledig en naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. U gaat ermee akkoord dat indien u onjuiste en of onvolledige gegevens heeft verstrekt, u wordt uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
B 6	Locaties kunnen vrijblijvend toegevoegd en verwijderd worden gedurende het contract.

4 Levering en personeel

Nummer	Eis
D 1	De benodigde werkzaamheden ten behoeve van leveringen en reparaties vinden plaats op de met Opdrachtgever overeengekomen dag(en) en tijdstip(pen).
D 2	Opdrachtnemer staat er voor in dat zijn werknemers dan wel door hem in te schakelen derden desgevraagd kunnen beschikken van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
D 3	Opdrachtnemer garandeert dat zijn werknemers of door hem in te schakelen derden bij uitvoering van de werkzaamheden vertrouwelijkheid en geheimhouding betrachten wat ten aanzien van wat hen bij de uitvoering van de werkzaamheden bekend wordt.
D 4	Het personeel dient zich te houden aan de in het betreffende gebouw van toepassing zijnde huisregels.
D 5	In te zetten personeel dient zich te kunnen identificeren bij het verkrijgen van toegang tot de panden van ROC Mondriaan.
D 6	Opdrachtnemer zal indien ROC Mondriaan hier om vraagt een andere consultant, monteur, of accountmanager bij opdrachtgever inzetten.

5 Communicatie

Nummer	Eis
E 1	Opdrachtnemer stelt gedurende de duur van de (raam)overeenkomst voor ROC Mondriaan een vaste contactpersoon/accountmanager beschikbaar. Bovendien draagt Opdrachtnemer zorg voor vaste plaatsvervangers bij afwezigheid. De contactpersoon van Opdrachtnemer is in ieder geval telefonisch bereikbaar tussen 08:30 en 17:00 uur op werkdagen en reageert binnen één (1) werkdag op e-mail.
E 2	De contactpersonen van Opdrachtnemer en het personeel van Opdrachtnemer dat op de opdracht van ROC Mondriaan wordt ingezet dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
E 3	De communicatie met betrekking tot operationele zaken, vindt plaats tussen opdrachtnemer en de verantwoordelijke namens het Facilitair Bedrijf per campus van ROC Mondriaan.
E 4	Eens per half jaar (of vaker indien een van de partijen dit noodzakelijk acht) evalueert Opdrachtnemer met ROC Mondriaan contractmanagement en de betrokken budgethouder (of afgevaardigde daarvan) de opgelegde KPI's en de afgesproken dienstverlening. (zoals beschreven in deel A hoofdstuk 1.3.3). Dit gesprek vindt kosteloos plaats op een door opdrachtgever aangewezen locatie. Opdrachtnemer beheert hiertoe de agenda en de verwerking van het gesprek in een verslag dat binnen vijf (5) werkdagen aan ROC Mondriaan wordt overlegd. Daarnaast zal opdrachtnemer ervoor zorgen dat voorafgaand aan de evaluatie de betreffende managementrapportage digitaal aanwezig is. In de situatie dat ROC Mondriaan of Opdrachtnemer behoefte heeft aan een tussentijds gesprek dient dit ten spoedigste plaats te vinden.
E 5	Voorname rapportage bevat minimaal de volgende gegevens: Betreffende de leveringen

	- Aantallen afgeleverde apparatuur per model, type en registratie; - Data van aflevering; - Factuurbedrag (totaal en per type); - Tijdigheid van de aflevering; - In het kader van aflevering en acceptatie geconstateerde gebreken/ vervangen systemen. Betreffende de garantieafhandeling en correctief onderhoud - Aantal aangemelde en verholpen gebreken (totaal en inzichtelijk per incident); - Aantal gebreken die binnen de afgesproken maximale reparatietijd succesvol zijn verholpen; - Aantal reparaties die de afgesproken maximale reparatietijd hebben overschreden en per reparatie de reden voor overschrijding. Algemeen - Verbeteringsvoorstellen in de bestaande werkwijze ter optimalisatie van het leveringsproces en de uitvoering van de dienstverlening. • Artikelen anders dan het voorwerp van aanbesteding dienen buiten de rapportage gehouden worden.
E 6	Voorname rapportage zal uiterlijk één week na afloop van het kwartaal aan het ROC Mondriaan elektronisch en schriftelijk ter beschikking worden gesteld.
E 7	Afhankelijk van de actuele situatie zal op eerste verzoek tussentijds overleg kunnen plaatsvinden.

6 Commerciële eisen

Nummer	Eis
F 1	De prijsopbouw vindt plaats conform het in 'Bijlage 2 Prijzenblad EAO Hardware' beschreven prijzenblad. U wijzigt de opmaak van het prijzenblad niet.
F 2	U bent zich er van bewust dat de "totale prijs initiële bestelling" in 'Bijlage 2 Prijzenblad EAO Hardware' Hardware' door de opdrachtgever wordt beoordeeld zoals beschreven in hoofdstuk 4 van 'Deel A Beschrijvend document EAO Hardware'.
F 3	Uw inschrijving op de 'totale prijs initiële bestelling' in 'Bijlage 2 Prijzenblad EAO Hardware' is volledig conform al het gestelde in 'Bijlage 8 Technische specificaties van de initiële bestelling.'
F 4	U gaat ermee akkoord dat de inschrijver met de hoogste eindscore de initiële bestelling krijgt.
F 5	De door Opdrachtnemer aangeboden prijzen en tarieven dienen te zijn gesteld exclusief BTW en inclusief overige belastingen, heffingen, verzekeringen, parkeerkosten en/of overige verblijfskosten te zijn en alle overige denkbare kosten. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. De door Opdrachtnemer opgegeven tarieven dienen all-in tarieven te zijn.
F 6	Overige kosten buiten de opgegeven tarieven om worden tijdens de contractduur niet geaccepteerd.
F 7	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor producten ergens anders te bestellen, onder de volgende omstandigheden: • wanneer het bestelde artikel niet tijdig geleverd kan worden (onder tijdig wordt verstaan, binnen de gestelde 20 dagen levertijd); • wanneer het bestelde artikel niet geleverd kan worden en ROC Mondriaan redelijkerwijze niet kan in stemmen met het door Opdrachtnemer geboden alternatief; • wanneer de geleverde producten bij de levering niet worden geaccepteerd (gronden hiervoor kunnen onder andere zijn: het artikel is kapot, het verkeerde artikel is geleverd, het artikel voldoet niet aan de omschrijving in de webshop); • Wanneer de prijzen van de artikelen niet marktconform zijn, dit betekent elders 5% of meer voordeliger.

7 Administratieve Eisen

Nummer	Eis
G 1	Bij iedere opdracht krijgt de Opdrachtnemer een inkoopordernummer. Voor iedere inkooporder stuurt de Opdrachtnemer een aparte factuur waarop het inkoopordernummer vermeld moet staan.
G 2	Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer in ieder geval (voor zover van toepassing) de volgende zaken: - o Factuuradres - o Factuurnummer en datum - o Referentienummer - o Kostenplaats - o Afleveradres - o Naam tekenbevoegde - o Beschrijving van geleverde artikelen / abonnementen - o Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag

	- o Naam en het volledige adres van de leverancier en de afnemer - o IBAN rekeningnummer - o Het BTW percentage - o Het BTW bedrag - o BTW-nummer - o KvK nummer
G 3	Facturen betreffende de bestelling en levering van goederen en facturen betreffende onderhoud dienen als e-mail met daaraan toegevoegd een PDF per e-mail gestuurd te worden naar: crediteuren.fc@rocmondriaan.nl
G 4	Voor aanvullende facturen en creditnota's gelden dezelfde voorschriften als voor facturen. Op creditnota's moeten bovendien de datum, het nummer en het eindbedrag worden vermeld van de factuur waarop de creditnota betrekking heeft.
G 5	Facturatie geschiedt per levering en vindt achteraf plaats.
G 6	U gaat ermee akkoord dat betaling door aanbestedende dienst plaatsvindt binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van een juiste en op het juiste moment ingediende factuur.
G 7	Indien de factuur niet in overeenstemming is met het bepaalde in eis G1 t/m G5 zal de Opdrachtgever deze factuur niet verder behandelen en retourneren aan Opdrachtnemer. Indien dit gebeurt, stuurt Opdrachtnemer een nieuwe factuur met aangepaste datum aan Opdrachtgever.