

Bijlage F – Programma van eisen

Europese aanbesteding voor “AV-middelen”

Documentbeschrijving

Informatie

Titel	Programma van Eisen AV-middelen
Auteur	Stroes, Jan Willem (AV)
Bestandsnaam	Programma van Eisen AV-middelen.docx
Opslagdatum	9-12-2024

Wijzigingen

Versie	Datum	Samenvatting van de wijzigingen
0.1	05-09-2024	Eerste versie
0.15	12-09-2024	Bijgewerkt na overleg met Hans Jansen en Dick van Duijn
0.2	26-09-2024	Verhuizing introductie naar het Beschrijvend Document, aanpassing hierdoor geraakte verwijzingen plus nog wat kleine updates
0.3	30-9-2024	Aanpassingen na overleg met Hans, Nandi en Dick
0.4	05-12-2024	Aanpassingen nav Nvl 1

Inhoudsopgave

DOCUMENTBESCHRIJVING	2
INHOUDSOPGAVE.....	3
1. EISEN AAN DE INSCHRIJVER.....	4
2. EISEN AAN HET PRODUCTASSORTIMENT	4
3. EISEN AAN SUPPORT	5
4. EISEN AAN BESTEL- EN LEVERINGSPROCES	6
5. EISEN AAN PROJECTEN EN OFFERTETRAJECTEN.....	7
6. EISEN AAN FACTURERING EN KOSTENDOORBELASTING	7
7. EISEN AAN INZET VAN MEDEWERKERS	8

1. Eisen aan de 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 life' of binnenkort niet meer leverbaar zullen zijn.
1.3.	Inschrijver adviseert gevraagd en ongevraagd over alternatieven voor gevraagde producten. (bijvoorbeeld een betere prijs of prestatie).
1.4.	We hanteren all-in tarieven, inclusief leverings-, support- en vervoerskosten. Alleen werkelijke voorrijkosten mogen apart in rekening worden gebracht tot een maximum van twee maal het opgegeven uurtarief voor installatiewerkzaamheden per dag per vestiging

2. Eisen aan het productassortiment

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 voor alle in paragraaf 2.2.2 van het Beschrijvend Document genoemde producten met de eisen uit dit Programma van Eisen. Onder A-merk wordt verstaan een merk met een hoge naamsbekendheid, een goede reputatie en toonaangevend in de markt van professionele AV-middelen.
2.2.	Alle geleverde AV-middelen, inclusief de bijbehorende kabels, dienen bedoeld te zijn voor professioneel gebruik. Normale gebruiksuren bij de SVB zijn 12 uur per dag gedurende 5 dagen per week.
2.3.	Voor beeldschermen, camera's, microfoons en luidsprekers geldt als aanvullende eis dat de professionele productlijnen van ten minste twee verschillende A-merk fabrikanten per product moeten kunnen worden geleverd.
2.4.	De opbouw van de prijzen van aangeboden AV-middelen zijn voor Opdrachtgever transparant en controleerbaar.
2.5.	Inschrijver levert uitsluitend nieuwe van de fabrikant afkomstige AV-middelen. Er wordt geen gebruik gemaakt van refurbished AV-middelen of onderdelen.
2.6.	Alle producten moeten worden geleverd met een digitale Nederlandstalige handleiding. Indien deze niet beschikbaar is mag een Engelstalige handleiding ook.
2.7.	Producten moeten bedoeld zijn voor de Nederlandse markt.
2.8.	Beeldschermen moeten beschikbaar zijn in de groottes van ca. 55", 65" en 85" met tenminste 4K resolutie. Voor de speciale, veel grotere ruimten moeten ook nog grotere schermen geleverd kunnen worden.
2.9.	Er moeten beeldschermen voor professioneel gebruik kunnen worden geleverd zonder TV-tuner en smart-functionaliteit.

2.10.	Er moeten beeldschermen voor professioneel gebruik kunnen worden geleverd zonder touchscreen.
2.11.	Identieke beeldschermen met dezelfde instellingen voor kleur en helderheid moeten onder dezelfde omstandigheden qua weergave er voor gebruikers identiek uitzien.
2.12.	Er dienen bedieningspanelen te kunnen worden geleverd gelijkwaardig in functionaliteit en gebruik met Logitech Tap-NUC base bundle en geschikt voor Microsoft Teams Rooms.
2.13.	Er dienen camera's, luidsprekers en microfoons te kunnen worden geleverd gelijkwaardig aan de Logitech systemen genoemd in paragraaf 2.2.3 van het Beschrijvend Document.
2.14.	Er dienen losse zwarte / witte microfoons te kunnen worden geleverd die stabiel op tafel kunnen staan of liggen. Er moet ook een type kunnen worden geleverd dat aan het plafond kan worden bevestigd.
2.15.	Bevestigingsmateriaal moet zowel geleverd kunnen worden voor één beeldscherm als voor twee identieke, goed uitgelijnde beeldschermen naast elkaar.
2.16.	Beeldschermen moeten geprogrammeerd kunnen worden om automatisch op vaste tijdstippen zichzelf uit- en aan te schakelen. De interne batterijcapaciteit moet voldoende zijn om ook na een lang weekeinde nog de juiste tijd te hebben zonder verbinding met een NTP-server.
2.17.	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 op de bestaande inventaris of biedt gelijkwaardige AV-middelen rekening houdend met het bovengenoemde doel. In voorkomende gevallen dient Inschrijver de gelijkwaardigheid van het alternatief aan te tonen, naar oordeel van Opdrachtgever. Voor een overzicht van de huidige apparatuur wordt verwezen naar paragraaf 2.2.3 van het Beschrijvend Document.
2.18.	Opdrachtnemer dient AV-middelen op basis van koop en huur te kunnen aanbieden.

3. Eisen aan support

3.1.	Inschrijver beschikt over een eigen supportorganisatie in Nederland en biedt voor alle dagelijkse tweedelijns operationele aangelegenheden gedurende de looptijd van de overeenkomst één Single Point of Contact (SPOC). Bij aanschaf van een product dient u tot het einde van het garantietermijn van het product tweedelijns support te bieden ook indien deze garantie doorloopt na het beëindigen van de Raamovereenkomst.
3.2.	Dit Single Point of Contact is in ieder geval telefonisch en per mail bereikbaar tussen 8:00 en 17:00 uur op werkdagen.
3.3.	Bij dit Single Point of Contact is voldoende technische kennis over de geleverde producten aanwezig.
3.4.	Installatiewerkzaamheden en eventuele on-site support moet worden geleverd tussen 8:00 en 17:00 op werkdagen op alle locaties van de SVB (zie www.svb.nl/nl/contact-zakelijk/bezoekadressen).

3.5.	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.
3.6.	Indien apparatuur onder garantie wordt vervangen dan dient de vervangende apparatuur dezelfde of betere specificaties te hebben en goed te functioneren met de overige componenten.
3.7.	Inschrijver dient zorg te dragen voor de garantieafhandeling van de door Inschrijver geleverde AV-middelen. Kosten hiervoor zijn voor rekening van de inschrijver.
3.8.	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.
3.9.	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.
3.10.	Reparaties worden conform onderstaande hersteltijden voor storingen uitgevoerd: • Indien de configuratie als geheel onbruikbaar is, wordt dit binnen 3 werkdagen na melding gerepareerd of wordt, al dan niet tijdelijk, vergelijkbare vervangende apparatuur ingezet. Onder onbruikbaar wordt verstaan iedere situatie waarbij geen van de schermen of microfoons te gebruiken zijn of de camera of luidspreker defect is. • Indien de configuratie wel bruikbaar is, maar met mindere kwaliteit (zoals een van de twee schermen of microfoons werkt niet of niet goed) of SVB zelf een work-around kan realiseren (bijvoorbeeld een kabel vervangen), wordt dit binnen 5 werkdagen na melding gerepareerd of vervangen.
3.11.	Inschrijver borgt dat alle bij de oplossing betrokken ICT-Componenten altijd tijdig kunnen worden voorzien van de meest recente (beveiligings)patches en updates. De wijze van levering wordt in overleg met Opdrachtgever vastgesteld.
3.12.	Inschrijver verplicht zich op een latere, nader overeen te komen datum, ook de support te leveren voor bij SVB bestaande AV-middelen waarvan het supportcontract afloopt. Het gaat dan om apparatuur zoals beschreven in paragraaf 2.2.3 van het Beschrijvend Document, waarvoor garantietermijnen zijn verstreken.
3.12	Inschrijver houdt een registratie bij van alle aan SVB geleverde apparatuur met model- en serienummers en de datum van installatie en levering. Inschrijver verschaft SVB na elke bestelling een bijgewerkt overzicht van deze registratie.

4. Eisen aan bestel- en leveringsproces

4.1.	De afgesproken lever- en of installatietijden 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 dan vrij voor deze bestelling andere leveranciers te benaderen.
4.2.	Voor bestellingen van producten voor de standaard configuraties zoals beschreven in paragraaf 2.2.3 van het Beschrijvend Document geldt een maximale termijn van 12 weken tussen bestelling en gebruiksklare oplevering.
4.3.	Voor bestelling van services niet gekoppeld aan de levering van producten, zoals het verplaatsen van bestaande configuraties, geldt een maximale termijn van 4 weken tussen de bestelling en de levering van de dienst.
4.4.	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 zijn.
4.5.	Inschrijver is bereid om op verzoek voor de bestelling van nieuwe modellen AV-middelen eerst een testmodel beschikbaar te stellen, zodat Opdrachtgever vast kan stellen of deze voldoet.
4.6.	De AV-middelen dienen bedrijfsklaar opgeleverd te worden met toetsing en akkoordverklaring door SVB. Teams Rooms PC's worden voorafgaand aan de installatie door SVB geconfigureerd.
4.7.	Op verzoek geeft de Inschrijver na het werkend opleveren van de AV-middelen een korte gebruikersinstructie/demonstratie aan een beperkt aantal medewerkers van Opdrachtgever.
4.8.	Installateur dient zorg te dragen voor de afvoer van het verpakkingsmateriaal.
4.9.	Inschrijver dient zowel complete configuraties, zoals beschreven in paragraaf 2.2.3 van het Beschrijvend Document, als losse onderdelen te leveren. Zodoende kan Opdrachtgever eventueel bestaande componenten binnen de SVB vervangen of hergebruiken.
4.10.	Levering dient te geschieden op Euro-pallets met een maximale hoogte van 1,8 meter.

5. Eisen aan projecten en offertetrajecten

5.1	Indien nodig voor een bestelling of offerte voor de 'normale' vergader- en trainingsruimten, zoals beschreven in paragraaf 2.2.3 van het Beschrijvend Document, dient Inschrijver zelf een schouw op locatie uit te voeren, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.
5.2	Voor de speciale ruimten, genoemd in paragraaf 2.2.3 van het Beschrijvend Document, mag inschrijver advies- en installatie-uren in rekening brengen volgens het van tevoren afgesproken tarief.
5.3	Opdrachtgever behoudt het recht voor om AV-middelen of installatiewerkzaamheden door andere partijen te laten leveren of uitvoeren indien blijkt dat de door Opdrachtnemer geoffreerde prijzen / installatiekosten meer dan 10% afwijken. Opdrachtgever kan hiertoe een benchmark uitvoeren.

6. Eisen aan facturering en kostendoorbelasting

6.1	Zie de Algemene Inkoopvoorwaarden.
-----	------------------------------------

7. Eisen aan inzet van medewerkers

7.1	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.
7.2	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.
7.3	Inschrijver conformeert zich aan de geldende huisregels voor externe dienstverleners binnen Opdrachtgever en zorgt voor de uitvoer hiervan.
7.4	Medewerkers van Inschrijver dienen geheimhouding te betrachten met betrekking tot informatie van Opdrachtgever.
7.5	SVB heeft de mogelijkheid om een VOG op te vragen voor in te zetten medewerkers van de Opdrachtnemer.