

Programma van Eisen

Dit document beschrijft de eisen voor de openbare Europese Aanbesteding Levering Foto en Videoapparatuur en maakt als zodanig deel uit van de Aanbestedingsdocumenten. Dit document bevat de gedetailleerde uitwerking van de eisen die Avans stelt aan de gevraagde Prestatie.

De Inschrijver dient aan alle eisen te voldoen. Door het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te gaan met deze eisen.

Eisen 1. Juridisch

1.1	De Algemene Inkoopvoorwaarden van Avans zijn van toepassing op deze aanbesteding, de algemene en/of verkoopvoorwaarden van Inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
1.2	Alle te leveren apparatuur en materialen zijn, indien wettelijk vereist, voorzien van een geldige CE-markering. Indien geen CE-markering van toepassing is, licht Opdrachtnemer dit vooraf schriftelijk toe. Deze eis sluit aan bij artikel 8.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden van Avans

Eisen 2. Commercieel

2.1	Alle door Opdrachtnemer gehanteerde prijzen en tarieven zijn vastgesteld in Euro's (EUR) en zijn inclusief btw en alle overige kosten, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.
2.2	Opdrachtnemer brengt geen drempelbedragen of aanvullende toeslagen in rekening, zoals kosten voor minimale orderwaarde, verpakking, administratie of transport, tenzij hierover vooraf schriftelijk en uitdrukkelijk overeenstemming is bereikt met Avans.
2.3	Opdrachtnemer maakt, indien apparatuur ter reparatie wordt aangeboden waarop geen garantie van toepassing is, de verwachte reparatiekosten vooraf en schriftelijk inzichtelijk aan de door Avans aangewezen contactpersoon. - o Reparatiwerkzaamheden mogen uitsluitend worden gestart na overleg en na uitdrukkelijk akkoord van de betreffende contactpersoon van Avans. - o In geen geval mogen kosten worden gerekend voor het opstellen van een prijsopgave, inspectie of diagnose van het defect, ongeacht of Avans besluit de voorgestelde reparatie wel of niet te laten uitvoeren. Zonder voorafgaand schriftelijk akkoord draagt Avans geen verantwoordelijkheid voor enige kosten die voortvloeien uit de uitgevoerde werkzaamheden.

Eisen 3. Communicatie en managementinformatie	
3.1	Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan die fungeert als eerste aanspreekpunt voor Avans gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Deze contactpersoon is integraal verantwoordelijk voor de coördinatie, voortgang, kwaliteit en afstemming van alle werkzaamheden die voortvloeien uit de uitvoering van de Raamovereenkomst. De contactpersoon waarborgt een adequate communicatie, is bevoegd tot het nemen van besluiten namens Opdrachtnemer binnen de scope van de Raamovereenkomst, en ziet toe op naleving van alle gemaakte afspraken.
3.2	Opdrachtnemer informeert Avans tijdig indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er te allen tijde een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Avans en de gemaakte afspraken. Avans behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Avans, niet goed verloopt.
3.3	Ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden tussen Opdrachtnemer en Avans. De volgende overlegvormen worden onderscheiden: Frequentie en typen overleggen Er vinden exact twee overlegmomenten per contractjaar plaats: - o Strategisch/tactisch overleg in de maand mei/juni. - o Operationeel overleg in de maand september/oktober De exacte kalendermaanden worden tijdens de implementatiefase in overleg tussen Avans en Opdrachtnemer definitief vastgesteld. Strategisch/tactisch overleg Deelname: contractmanager Opdrachtnemer en contracteigenaar Avans (+ optioneel vakspecialisten). Doel: borgen dat de dienstverlening blijvend aansluit bij de strategische doelstellingen van Avans en ontwikkelingen bij beide organisaties. Vaste agendapunten: Kwalitatieve evaluatie van de geleverde prestaties (trendanalyses, gebruikersfeedback, casuïstiek). - o Inventariseren van structurele knelpunten en bepalen van oplossingsrichtingen. - o Innovatie- en verbeterkansen — bijv. procesoptimalisatie, technologische vernieuwing, kostenbeheersing. - o Impact van externe of interne wijzigingen (wet- en regelgeving, organisatieveranderingen). - o Vastleggen van actie- en besluitlijst voor de komende periode. Verslaglegging: Opdrachtnemer levert binnen tien (10) kalenderdagen na het overleg een digitaal verslag met onderwerpen, besluiten, acties, verantwoordelijken en streefdata.

	Operationeel overleg Deelname: vaste dagelijks aanspreekpunten van beide partijen. Doel: bewaken van de voortgang van lopende opdrachten en tijdig mitigeren van operationele risico's. Vaste agendapunten: Terugblik op afgeronde opdrachten sinds het vorige overleg (volledigheid, tijdigheid, gebruikerstevredenheid). - o Status en planning van lopende opdrachten voor de komende periode. - o Incident- en klachtenanalyse met corrigerende maatregelen. - o Actualisatie van openstaande acties en besluiten. Verslaglegging: Opdrachtnemer verstrekt binnen vijf (5) werkdagen na het overleg een digitaal verslag met bovengenoemde elementen. Algemene bepalingen Escalaties uit het operationeel overleg worden geagendeerd voor het eerstvolgende strategisch/tactisch overleg, tenzij onmiddellijke actie vereist is. Avans behoudt het recht om in overleg met Opdrachtnemer de frequentie, duur of vorm van de overleggen aan te passen wanneer dit noodzakelijk is voor een doelmatige uitvoering van de Raamovereenkomst.
3.4	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Avans.

Eisen 4. Bestellen en Betalen	
4.1	Opdrachtnemer dient orderformulieren (PDF) te kunnen ontvangen op één emailadres voor ontvangst van orders.
4.2	Indien Avans en Opdrachtnemer overeenkomen dat (een gedeelte van) de opdracht vooruitbetaald wordt, is Avans gerechtigd om van Opdrachtnemer een bankgarantie te verlangen. Deze bankgarantie dient te worden gesteld door een door Avans geaccepteerde kredietinstelling en dient gelijk te zijn aan het bedrag van de overeengekomen vooruitbetaling(en) of deelbetaling(en). De kosten voor het stellen van de bankgarantie komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer. In het geval van een overeengekomen vooruitbetaling, gelden de volgende betalingsvoorwaarden: 30% bij opdracht; 50% bij levering/installatie; 20% binnen 30 dagen na acceptatie/oplevering van de opdracht. Deze betalingsvoorwaarden zijn uitsluitend van toepassing indien sprake is van een vooruitbetaling en hebben enkel betrekking op deze specifieke opdracht.
4.3	Op het moment dat Opdrachtnemer extra kosten wil factureren op een reeds ontvangen order, dan dient die hiervoor een nieuwe opdracht te ontvangen van Avans met een nieuw referentienummer om afwijkingen tussen order en factuurbedrag, en daarmee vertraging in het betaalproces, te voorkomen.

4.4	Avans heeft uitgangspunten opgesteld t.a.v. het bestellen tot betalen proces, zie hiervoor Bijlage Beschrijvend document 'Uitgangspunten en factuurvereisten'. Opdrachtnemer dient zich aan deze uitgangspunten te conformeren.
4.5	Opdrachtnemer mag pas een factuur indienen zodra de bestelde producten volledig en fysiek zijn afgeleverd op het overeengekomen afleveradres. Facturen die vóór de daadwerkelijke levering worden verzonden, worden door Avans Hogeschool geweigerd. Deze eis vloeit rechtstreeks voort uit Uitgangspunt 4 – Factuur versturen in de bijlage 'Uitgangspunten en factuurvereisten voor leveranciers van Avans Hogeschool'.

Eisen 5. Eisen m.b.t. de dienstverlening

5.1	Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de RaamRaamovereenkomst te beschikken over een actueel en representatief assortiment aan foto- en videoapparatuur, met leveringszekerheid in breedte en diepte. Zie voor de volledige beschrijving van deze geschiktheidseis paragraaf 6.2.2.4 van het Beschrijvend Document.
5.2	Medewerkers van Avans moeten op ieder moment digitaal een aanvraag kunnen indienen, en daarnaast op werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur telefonisch terecht kunnen voor het indienen van aanvragen of het verkrijgen van telefonische ondersteuning.
5.3	Opdrachtnemer verstrekt binnen 48 uur na ontvangst van een offerteaanvraag een volledige, gespecificeerde offerte met actuele prijzen, levertijden en overige condities. Indien de Opdrachtnemer voor (delen van) de offerte afhankelijk is van prijsopgaven van externe partijen, geldt een uitzondering op deze termijn. In dat geval informeert de Opdrachtnemer Avans uiterlijk binnen 24 uur na ontvangst van de offerteaanvraag schriftelijk over: a. het voorbehoud, b. de reden van de vertraging, en c. de datum waarop de volledige offerte uiterlijk zal worden uitgebracht. Deze datum ligt nooit later dan vijf werkdagen na de oorspronkelijke offerteaanvraag, tenzij anders overeengekomen
5.4	Uiterlijk 24 uur na het plaatsen van een order verstrekt de Opdrachtnemer een volledig, item-specifiek overzicht van de actuele beschikbaarheid en de verwachte levertijd. - o De in dit overzicht gecommuniceerde levertijd geldt als bindend uitgangspunt. - o Indien deze levertijd nadien wordt gewijzigd of niet wordt gehaald en het item daardoor niet tijdig beschikbaar is voor de onderwijsplanning van Avans, heeft Avans het recht het betreffende item kosteloos te annuleren. - o Na annulering bepalen Avans en de Opdrachtnemer in gezamenlijk overleg hoe alsnog in de behoefte wordt voorzien; Avans mag het item elders aanschaffen zonder dat dit wordt aangemerkt als toerekenbare tekortkoming of contractuele wanprestatie. 'Vooraf gecommuniceerde levertijd' omvat elke levertijd die de Opdrachtnemer vóór de bestelling heeft vermeld in een offerte, orderbevestiging, schriftelijke communicatie (zoals e-mail), mondeling overleg of op de website van de Opdrachtnemer, voor zover deze informatie op het moment van bestellen van toepassing was op het betreffende item.

5.5	Opdrachtnemer levert bij alle te leveren apparatuur een (digitale) gebruikershandleiding in het Nederlands. Alleen indien een Nederlandstalige handleiding niet beschikbaar is, mag worden volstaan met een Engelstalige (digitale) gebruikershandleiding. Indien beschikbaar worden beide talen geleverd.
5.6	Opdrachtnemer verzorgt, indien Avans hierom verzoekt, kosteloos een fysieke instructie of training bij de ingebruikname van de geleverde apparatuur en bijbehorende toebehoren. Dit verzoek kan door Avans worden gedaan tot uiterlijk dertig (30) dagen na levering. De instructie of training stelt eindgebruikers en/of beheerders in staat de apparatuur volledig te gebruiken en alle relevante functionaliteiten op correcte en efficiënte wijze toe te passen.

Eisen 6. Eisen m.b.t. Duurzaamheid

6.1	Opdrachtnemer verklaart zich akkoord met de inhoud van de Gedragscode Duurzaamheid en ondertekent deze (zie Bijlage).
------------	---