

Programma van Eisen

Dit document beschrijft de eisen voor perceel 1 van de openbare Europese Aanbesteding "AV-Middelen" 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. Algemeen | |
|--------------------------|---|
| 1.1 | Opdrachtnemer gaat akkoord met de in het beschrijvend document gehanteerde waarderings- en beoordelingssystematiek. |
| 1.2 | <p>De medewerkers van opdrachtnemer dienen alle voorschriften op het gebied van veiligheid, gegeven door de beveiliging en/of functionarissen van Avans, op te volgen. Bij het niet-naleven van aanwijzingen en/of (veiligheids)voorschriften kunnen de hieruit voortvloeiende kosten en/of schaden bij opdrachtnemer in rekening worden gebracht en kan de desbetreffende medewerk(st)er het verdere verblijf bij Avans worden ontzegd.</p> <p>Avans houdt regelmatig veiligheid gerelateerde oefeningen waaraan opdrachtnemer mee dient te werken zonder vergoeding van kosten c.q. gedeerde omzet.</p> <p>Het vereiste niveau van veiligheid van Avans is maatgevend indien dat hoger is dan de wetgever vereist of beoogt.</p> <p>Voor zover in het beschrijvend document niet anders is vermeld, zijn van toepassing de overheidsvoorschriften, als ware zij letterlijk opgenomen, de voorschriften van keuringen, normen, verordeningen, besluiten en reglementen, zoals Bouw- en Woningtoezicht, arbeids- en veiligheidsinspectie, Dienst Milieuzaken en dergelijke. Naast de relevante NEN-normen zijn van toepassing de NPR-uitgaven van het Nederlands Normalisatie Instituut. Van kracht zijn de laatste uitgaven zoals zij op de dag van aanbesteding gelden.</p> |
| 1.3 | <p>Alle door Opdrachtnemer te leveren apparatuur is A-merk apparatuur. Onder een A-merk wordt verstaan: een merk met hoge naamsbekendheid en goede reputatie, dat toonaangevend is qua prijs en kwaliteit van het specifieke product en algemeen verkrijgbaar is.</p> <p>De door Opdrachtnemer aangeboden producten voldoen aan de door Avans gehanteerde criteria voor <i>proven technology</i>:</p> <ul style="list-style-type: none">• Het betreft een modern en betrouwbaar product, techniek of concept;• De technologie is aantoonbaar doorontwikkeld (doorontwikkeling van versies);• De technologie heeft een brede ondersteuning in de markt;• De technologie heeft een significant aandeel in de markt. |

| Eisen 2. Juridisch | |
|---------------------------|---|
| 2.1 | Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door Avans aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Avans behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de AVG. Partijen sluiten, conform bijlage, een Verwerkersovereenkomst gelet op het feit dat in de zin van AVG Opdrachtnemer namens Avans verwerkt. |
| 2.2 | <p>Wanneer en indien van toepassing, na gunning blijkt dat er sprake is van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing verklaard op de Raamovereenkomst.</p> <p>Opdrachtnemer vrijwaart Avans tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalsaanpakken van onderaannemers die met (een deel van) het werk worden belast.</p> |

| Eisen 3. Commercieel | |
|-----------------------------|---|
| 3.1 | <p>Indexering loonkosten</p> <p>Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen uurtarieven ten hoogste één (1) maal per jaar, steeds in januari, en wel voor het eerst op 01-01-2027 wijzigen.</p> <p>De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van de volgende index:</p> <p>Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100) > Cao-lonen per uur excl. Bijz. beloningen > COA sector particuliere bedrijven > Bedrijfstak A-U Alle economische activiteiten Huidige cijfers.</p> <p>De indexering wordt vastgesteld op basis van het verschil tussen de meest recent beschikbare maandindex en de index van dezelfde maand een jaar eerder.</p> <p>Genoemd indexcijfer staat op internet, zie hier het voorbeeld: Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100) CBS</p> <p>Opdrachtnemer dient hiertoe in de maand oktober van het lopende kalenderjaar een onderbouwd voorstel te doen. Uitsluitend na goedkeuring kunnen prijswijzigingen worden toegepast.</p> <p>Het al dan niet accepteren van het prijswijzigingsvoorstel is ter beoordeling van Avans.</p> <p>Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.</p> |
| 3.2 | <p>Prijsvastheid apparatuur en accessoires</p> <ul style="list-style-type: none">• De in het prijsblad opgenomen prijzen voor audiovisuele middelen en -accessoires gelden als maximale prijzen.• Deze prijzen liggen vast tot en met 01-01-2027. |

| | |
|------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Indien de inkooprijzen voor apparatuur en accessoires in deze periode dalen, dient opdrachtnemer dit voordeel volledig door te berekenen aan Avans. • Indien de inkooprijzen stijgen, geldt tot en met 01-01-2027 dat nooit meer in rekening mag worden gebracht dan de in het prijsblad opgenomen maximale prijzen. • Na 01-01-2027 geldt dat apparatuur en accessoires worden geleverd tegen de dan geldende inkooprijzen van opdrachtnemer, vermeerderd met het overeengekomen opslagpercentage. |
| 3.3 | De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief alle logischerwijs tot de dienstverlening behorende kosten. Dit zijn onder meer maar niet uitsluiten salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, reis en verblijfkosten, verpakings-, transport- en opslagkosten, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, etc. |
| 3.4 | De geboden uurtarieven, met uitzondering van de indexatie mogelijkheid, en de geboden opslagpercentages liggen vast gedurende de looptijd van de overeenkomst. |
| 3.5 | De prijzen van de aangeboden apparatuur, producten en dienstverlening zijn transparant, marktconform en controleerbaar. Avans behoudt zich het recht voor om controles op de inkoopfacturen uit te voeren van de Opdrachtnemer. De marktconformiteit kan worden getoetst door een vergelijk te maken met openbaar op het internet terug te vinden prijzen. Indien Avans aantoonbaar constateert dat de prijzen niet marktconform zijn, dan vereffend Opdrachtnemer het prijsverschil. |
| 3.6 | <p>Prijzen</p> <p>Opdrachtnemer biedt volledige inzage in de geoffreerde inkooprijzen. De inkooprijzen is de prijs die Opdrachtnemer ontvangt van de fabrikant of distributeur. Twijfelt de aanbestedende dienst over de juistheid van de aangeboden inkooprijzen, dan biedt Opdrachtnemer inzage in haar administratie waardoor aangetoond wordt dat de juiste inkooprijzen zijn toegepast en dat de afgegeven inkooprijzen marktconform zijn.</p> <p>Bij een prijsverschil van de verkoopprijs van meer dan 5% t.o.v. andere aanbieders is de aanbestedende dienst gerechtigd om dit product tegen de lager aangeboden prijs af te nemen bij de derde partij die deze aanbieding doet. Voordat een product daadwerkelijk bij een derde partij wordt afgenomen, wordt Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld om zich te verantwoorden voor de te hoog aangeboden prijsniveau.</p> <p>De aanbestedende dienst houdt er bij het vergelijken van prijzen rekening mee dat het door de derde partij geoffreerde product conform vergelijkbare condities (zoals merk, levertijd, aantallen en dergelijke) wordt aangeboden en dat deze producten niet afkomstig zijn uit de grijze import.</p> |

| | |
|------------|---|
| | <p>Indien sprake is van een structurele situatie, dit wel zeggen dat wordt vastgesteld dat gedurende de contractperiode wordt vastgesteld dat minimaal 5 keer de Opdrachtnemer een te hoge prijs berekend, heeft Aanbestedende dienst het recht om Opdrachtnemer voor een volgende aanbesteding uit te sluiten.</p> <p>Indien gedurende de contractperiode voor de vijfde keer een prijsverschil van meer dan 5% wordt vastgesteld, ontvangt de Opdrachtnemer een schriftelijke waarschuwing. De Opdrachtnemer legt een verklaring af en stelt een verbeterplan op om toekomstige afwijkingen te voorkomen. De aanbestedende dienst monitort de uitvoering van dit plan, waarna verdere stappen in overleg worden bepaald. Automatische uitsluiting bij toekomstige aanbestedingen vindt niet plaats.</p> |
| 3.7 | <p>Offerte</p> <p>Opdrachtnemer dient standaard bij iedere aanvraag boven de > € 50.000,-- exclusief BTW een offertetraject op te starten waarbij indien mogelijk minimaal drie (3) leveranciers worden uitgenodigd om een offerte uit te brengen. Op verzoek van Avans dient Opdrachtnemer ook bij bedragen onder de < €50.000,-- exclusief BTW een offertetraject op te starten. Alle aan opdrachtnemer verstrekte bids zullen ter inzage aan opdrachtgever kenbaar gemaakt worden.</p> |

| Eisen 4. Communicatie en managementinformatie | |
|--|---|
| 4.1 | <p>Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor Avans fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de Raamovereenkomst. Daarnaast stelt Opdrachtnemer een vaste deskundige backoffice-medewerker ter beschikking die weet hoe het werkt binnen Avans. Verder stelt Opdrachtnemer alles in werking om met een zo'n vast mogelijk team (servicemonteurs, technici) te werken.</p> |
| 4.2 | <p>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.</p> |
| 4.3 | <p>Ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden tussen Opdrachtnemer en Avans. De volgende overlegvormen worden onderscheiden:</p> <p>Periodiek dient formeel overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van opdrachtnemer en de contactpersonen van Avans. Tijdens het periodieke overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening van de in de voorafgaande maand afgeronde opdrachten; • Voortgang en eventuele knelpunten van lopende opdrachten. |

| | |
|-------------------|--|
| | <p>Van het periodieke overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door opdrachtnemer, dat binnen één (1) week na het periodieke overleg digitaal aan de contactpersonen van Avans wordt verstrekt.</p> <p>Halfjaarlijks en indien nodig vaker dient een tactisch overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersonen van Avans. Tijdens dit overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Managementrapportage, waarin is opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Voortgangrapportage lopende bestellingen; ○ Financieel overzicht, overzicht welke audiovisuele middelen er op welke locatie geleverd zijn tegen welke kosten; ○ Klachtenrapportage, inclusief de te nemen maatregelen; ○ Open en gesloten incident meldingen; ○ Storingen; ○ Reparaties, garantie. • Beoordeling en voortgang op gemaakte contractafspraken. <p>Van dit overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aan de contactpersonen van Avans wordt verstrekt.</p> <p>Jaarlijks en indien nodig vaker dient een strategisch overleg plaats te vinden tussen opdrachtnemer en Avans.</p> <p>Tijdens het jaarlijks overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evalueren van de geleverde prestaties; • Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen; • Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie / kostenverlaging; • Vaststellen ontwikkelafspraken voor de komende periode / contractjaar • Veranderingen in de organisatie, zowel bij Avans als bij Opdrachtnemer; • Optie tot verlenging van de Raamovereenkomst . <p>De verslaglegging is aan opdrachtnemer en wordt binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aangeleverd aan Avans.</p> <p>Avans heeft het recht om de voornoemde termijnen in overleg met opdrachtnemer te wijzigen.</p> |
| <p>4.4</p> | <p>Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Avans. Opdrachtnemer draagt zorg voor het op tijd inplannen van alle overleggen</p> |
| <p>4.5</p> | <p>Opdrachtnemer levert relevante gegevens van alle geleverde Audiovisuele middelen (inclusief Teams room PC's, schermen, soundbars en videobars) kosteloos aan voor de Configuration Management Database (CMDDB) van Avans. De gegevens worden aangeleverd in het door Avans gewenste formaat (Excel of CSV) en bevatten per item minimaal de volgende velden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uniek ID / CI-nummer • Merk en type • Serienummer |

| | |
|------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • MAC-adres LAN (indien van toepassing) • MAC-adres WIFI (indien van toepassing) • Locatie (pand) en ruimtenummer • Aankoop- of leverdatum • Aankoopbedrag • Afschrijftermijn in jaren • Garantie tot • Ordernummer leverancier <p>De bestanden worden tijdig en volledig aangeleverd, uiterlijk vierentwintig (24) uur na oplevering van de middelen, zodat de CMDB actueel blijft. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct invullen en aanvullen van alle velden.</p> |
| 4.6 | Opdrachtnemer verwerkt mutaties van de apparatuur in de CMDB. De opdrachtnemer draagt zorg voor een actueel CMDB en wordt continu bijgewerkt. Ten behoeve van de registratie van geleverde en af te voeren apparatuur is elk apparaat voorzien van een uniek ID nummer. De Opdrachtnemer voorziet bij levering alle apparatuur van een Avans sticker met het unieke ID nummer van Avans. Avans heeft het recht om deze sticker kosteloos gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te passen. |
| 4.7 | Na afloop van iedere grote oplevering of projectopdracht vindt een evaluatiemoment plaats tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersonen van Opdrachtgever. Tijdens dit evaluatiemoment komen minimaal de volgende zaken aan orde: <ul style="list-style-type: none"> • Het algehele verloop van de oplevering of opdracht; • Terugkoppeling vanuit de interne Opdrachtgever; • Eventuele aandachtspunten. <p>Van dit overleg maakt Opdrachtnemer een verslag dat binnen twee (2) weken na het evaluatiemoment per e-mail aan de contactpersonen van Avans wordt verstrekt.</p> |

| Eisen 5. Kwaliteitseisen | |
|---------------------------------|---|
| 5.1 | Opdrachtnemer verzamelt ieder kwartaal tijdig de benodigde managementinformatie en verzendt deze naar de contactpersoon van Avans. |
| 5.2 | Opdrachtnemer zet zich in, om de resultaten van de werkzaamheden te behalen en indien mogelijk continu te verbeteren. |
| 5.3 | Opdrachtnemer volgt de voor Avans relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Avans. Daarbij is het noodzakelijk Avans tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Avans. <p>Aandachtspunten daarbij zijn bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • consequenties voor bedrijfsvoering, financiën, veiligheid en/of imago; • aansprakelijkheid. |

| Eisen 6. Bestellen en Betalen | |
|--------------------------------------|--|
| 6.1 | Opdrachtnemer dient orderformulieren (PDF) te kunnen ontvangen op één emailadres voor ontvangst van orders. |
| 6.2 | <p>Indien vooruitbetalingen of deelbetalingen zijn overeengekomen, is Avans gerechtigd een bankgarantie te verlangen van een door Avans aanvaarde kredietinstelling ter grootte van het vooruitbetaalde bedrag. De kosten van deze bankgarantie zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De standaard betalingsvoorwaarden voor deze Opdracht zijn: • 30% bij opdrachtverlening • 40% bij levering/installatie of aanvang werkzaamheden • 30% binnen 30 dagen na acceptatie/oplevering <p>Deze voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op deze Opdracht. Voor opdrachten vanaf €15.000 inclusief btw en projectopdrachten wordt in termijnen gefactureerd, met de laatste betaling na goedkeuring van de opgeleverde werkzaamheden door Avans.</p> |
| 6.3 | 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. |
| 6.4 | Avans heeft uitgangspunten opgesteld t.a.v. het bestellen tot betalen proces, zie hiervoor Bijlage 'Uitgangspunten en factuurvereisten'. Opdrachtnemer dient zich aan deze uitgangspunten te conformeren. |
| 6.5 | <p>Avans Hogeschool wil zakendoen met bedrijven welke in staat zijn om door middel van koppeling hun digitale omgeving toegankelijk te maken voor de digitale omgeving van Avans. Dat wil zeggen dat er een beveiligde (secure) link moet zijn vanuit de Avans omgeving naar de boekingsomgeving van de leverancier.</p> <p>Avans Hogeschool hanteert 2 mogelijkheden tot het plaatsen van Opdrachten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Door een Opdracht met vrije bestelregels te verstrekken; 2. Door een Opdracht via de online boekingsomgeving van de Leverancier te plaatsen. In dit geval wordt indien mogelijk via een roundtrip de boekingsomgeving toegankelijk gemaakt. De koppeling tussen het inkoopstelsel/ omgeving van Avans en de digitale boekingsomgeving wordt gerealiseerd d.m.v. een SAP-OCI koppeling <p>In samenwerking met Opdrachtnemer wordt onderzocht welke oplossing de meest passende is.</p> |

| Eisen 7. Migratie en implementatie | |
|---|---|
| 7.1 | De af te sluiten Raamovereenkomst gaat naar verwachting in op 15-04-2026. Avans hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de door Avans gevraagde Prestaties vanaf 15-04-2026 door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd/ overgenomen. |

| | |
|------------|---|
| 7.2 | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige passende implementatie van de Raamovereenkomst binnen Avans. Opdrachtnemer verzekert Avans van een succesvolle start van de dienstverlening in de transitieperiode. |
| 7.3 | Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, dient de Opdrachtnemer te garanderen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van Avans in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Avans ter beschikking gesteld. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht voor Avans. |

| Eisen 8. De Medewerker van de Opdrachtnemer | |
|--|--|
| 8.1 | De medewerker heeft erkende diploma's en is altijd door desbetreffende fabrikant gecertificeerd om de diverse installatie-, onderhouds- en reparatiewerkzaamheden uit te voeren. Opdrachtnemer toont op aanvraag aan dat de medewerkers over vakinhoudelijke diploma's / certificaten beschikken. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het behoud van deze vakkennis van de medewerkers. |
| 8.2 | Iedere medewerker meldt zich bij werkzaamheden op locatie van Avans Hogeschool direct aan- en af bij de receptie en/of bij het facilitaire team of andere contactpersoon van Avans Hogeschool. |
| 8.3 | De medewerker handelt volgens actuele wet- en regelgeving 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. |
| 8.4 | De medewerker beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift goed. |
| 8.5 | De medewerker en/of door hem gecontracteerde derde(n) draagt tijdens de uitvoering altijd bedrijfskleding voorzien van een bedrijfslogo of ander kenmerk van Opdrachtnemer of derde. |
| 8.6 | Ingeval aan de medewerker van de Opdrachtnemer een toegangspas wordt verstrekt, dan draagt de medewerker de toegangspas steeds zichtbaar. De toegangspas wordt na iedere werkdag bij contactpersoon/ facilitaire zaken ingeleverd. |
| 8.7 | Indien een medewerker zich niet houdt aan de werkafspraken of niet voldoet aan de functie-eisen of indien het gedrag van de medewerker hiertoe aanleiding geeft, zal de Opdrachtnemer deze medewerker, in overleg met de contactpersoon van Avans Hogeschool, direct vervangen. Mogelijke kosten voor vervanging of gederfde uren door Opdrachtnemer, zijn voor rekening en risico van de Opdrachtnemer. In deze gevallen draagt de Opdrachtnemer er zorg voor dat de overeengekomen lever- en oplevertijden niet worden overschreden. |
| 8.8 | De Avans Hogeschool is niet verplicht om parkeerplaatsen beschikbaar te stellen. |

| Eisen 9. Specifieke eisen m.b.t. Audiovisuele middelen | |
|---|--|
| 9.1 | Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van Avans Hogeschool aan de volgende aspecten te voldoen: <ul style="list-style-type: none"> • Leveren van Audiovisuele middelen en eventuele aanverwante producten; • Installatie van Audiovisuele middelen; • Service, onderhoud en reparatie op nieuwe en alle reeds aanwezige Audiovisuele middelen; • Leveren van software-firmware updates |
| 9.2 | Opdrachtnemer opereert volledig merkonafhankelijk en zal gedurende de contractjaren voor huidige en toekomstige gewenste producten alle door Avans Hogeschool gewenste merken en types van alle fabrikanten/ merken op het gebied van audio visuele middelen leveren, installeren, onderhouden en repareren. Bij aanvang van de overeenkomst zijn de merken van toepassing welke zijn opgenomen in bijlage CMDB. De door de Opdrachtnemer aangeboden apparatuur is te allen tijde geschikt voor het doel waarvoor de apparatuur wordt aangeschaft en voor het gebruik de beste keuze is. Hierbij ziet de Opdrachtnemer toe op de ontwikkelingen in de apparatuur en de ontwikkelingen van het onderwijs. |
| 9.3 | De diverse werkzaamheden op locatie worden op de openingstijden van de Avans gebouwen uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen. Avans Hogeschool kent onderwijsluwe perioden waarin niet alle gebouwen toegankelijk zijn |
| 9.4 | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de planning en realisatie van projectopdrachten. |
| 9.5 | Specialisten en/ of technici van Opdrachtnemer zijn op alle werkdagen (tussen 07:30-17.00 uur) telefonisch bereikbaar, op 1 vast telefoonnummer (tegen lokaal tarief) en 1 mailadres |
| 9.6 | De responstijd met een (eerste) terugkoppeling is binnen 1 uur na de storings- of onderhoudsmelding. |
| 9.7 | Opdrachtnemer garandeert oplostijden van verstoringen op basis van de volgende prioritering: Prio 1 de verstoring is ernstig en dient binnen 1 werkdag te worden opgelost Prio 2 de verstoring is matig en dient binnen 3 werkdagen te worden opgelost Prio 3 de verstoring is hinderlijk, de functionaliteit wordt niet verstoord en dient binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 20 werkdagen te worden opgelost. Avans Hogeschool bepaalt per melding de prioriteit. Een niet functionerende AV middel in een collegezaal/ evenementenruimte valt altijd onder prio 1. |
| 9.8 | Opdrachtnemer verzorgt voor alle aflever-, montage-, verhuis-, onderhoud- en transport- werkzaamheden een aaneengesloten uitvoering. |

| | |
|-------------|---|
| | <p>Dat wil zeggen; een zo kort mogelijke doorlooptijd van aanvang werkzaamheden tot en met het afmelden van de werkzaamheden door de medewerker van de Opdrachtnemer.</p> <p>Bij het bestellen van een product/onderdeel waarbij de Opdrachtnemer zorg draagt voor de installatie/montage ervan, wordt (indien noodzakelijk) direct een medewerker ingepland voor het uitvoeren van de werkzaamheden.</p> |
| 9.9 | Leveringen geschieden binnen 6 weken, in overleg kan hiervan worden afgeweken. |
| 9.10 | <p>Werkzaamheden en levertijden worden binnen de overeengekomen termijnen gerealiseerd.</p> <p>De werkzaamheden worden uitgevoerd op tijdstippen en op een wijze waarbij het primaire proces van Avans Hogeschool, te weten het verzorgen van onderwijs, zonder verstoringen doorgang kan hebben.</p> |
| 9.11 | Opdrachtnemer stelt kosteloos demo's van Audiovisuele middelen en -accessoires beschikbaar. Demo's worden na testen retour gestuurd. |
| 9.12 | <p>Opdrachtnemer brengt binnen 5 werkdagen na aanvraag van een offerte, de offerte uit. De offerte bevat ten minste de volgende elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prijs hardware • Installatie/montage tijd in uren tegen het overeengekomen uurtarief • Materiaalkosten • Levertijd • Totaalbedrag in- en exclusief BTW <p>Nb. Een afwijking hierop vormen de projectopdrachten, waarvoor andere termijnen voor facturatie van toepassing zijn.</p> |
| 9.13 | Inkoopopdrachten worden binnen 1 werkdag door Opdrachtnemer geaccepteerd en per e-mail bevestigd aan de besteller. De opdrachtbevestiging bevat altijd de montage- en/of levertijd. |
| 9.14 | <p>Opdrachtnemer dient een breed assortiment AV-apparatuur en accessoires aan te bieden, passend bij de huidige en toekomstige behoeften van Avans.</p> <p>Ten minste dient het volledige installed base van bestaande AV-middelen volledig ondersteund te worden. Dit betekent dat alle huidige hardware, software en randapparatuur die bij Avans in gebruik is, leverbaar, onderhoudbaar en compatibel moet zijn binnen het assortiment van de Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer garandeert dat het assortiment gedurende de looptijd van het contract beschikbaar blijft en dat vervangingen of uitbreidingen van de installed base tijdig kunnen worden geleverd en geïnstalleerd.</p> |

Eisen 10. Verpakking

| | |
|-------------|---|
| 10.1 | Op alle verpakkingen zit aan de buitenzijde een etiket met daarop het inkoopordernummer en de naam van de aanvrager/ontvanger. Zonder dit etiket wordt de zending geweigerd en geretourneerd op kosten van Opdrachtnemer. |
|-------------|---|

| | |
|-------------|--|
| 10.2 | Opdrachtnemer draagt zorg voor het kosteloos en op een milieuverantwoorde manier opruimen en/ of afvoeren van verpakking, montagemateriaal en afval, conform relevante wet- en regelgeving. Na afloop van een opdracht resteren geen verpakkingen of montagemateriaal in de werkruimte, of bij Avans Hogeschool. |
|-------------|--|

| Eisen 11. Installatie, onderhoud, vervangen & maatwerk | |
|---|--|
| 11.1 | Montage is altijd inclusief door Avans Hogeschool én fabrikant goedgekeurde bevestigings- en montagemiddelen. Bouwkundige- of elektrische werkzaamheden behoren niet tot de opdracht, tenzij anders overeengekomen. |
| 11.2 | Montage is inclusief aanleggen en wegwerken van alle bekabeling tussen Audiovisuele middelen en voorzieningen / netwerk wordt in kabelgootjes weggevoerd, <u>tenzij</u> anders schriftelijk overeengekomen. Type en kleur kabelgootjes worden in overleg bepaald. Deze en alle andere materialen voldoen aan de actuele wet- en regelgeving. |
| 11.3 | Elke nieuwe installatie wordt kosteloos inclusief een instructie, instructiehandleiding + instructiefilm, aan minstens 2 medewerkers van Avans Hogeschool geleverd. Indien nodig wordt kosteloos uitleg gegeven op locatie. |
| 11.4 | Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de ruimte waarin de werkzaamheden zijn uitgevoerd, bezemschoon wordt achtergelaten. |
| 11.5 | Bij nieuw te plaatsen Audiovisuele middelen verzorgt leverancier een bedrijfsklare oplossing, vanaf wall-outlet t/m de geïnstalleerde Audiovisuele middelen, inclusief mogelijk bijbehorende software. Avans Hogeschool verzorgt "interne" bekabeling vanaf patchruimte t/m wall-outlet. |
| 11.6 | Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij de uitvoering van de werkzaamheden het primaire proces van Avans Hogeschool zo min mogelijk wordt verstoord. |
| 11.7 | Avans Hogeschool stelt geen opslagruimte aan de Opdrachtnemer ter beschikking. |
| 11.8 | Opdrachtnemer demonteert, vervoert, slaat op en monteert Audiovisuele middelen bij verbouwingen/ verhuizingen. Dit gebeurt in samenspraak met Huisvesting. |
| 11.9 | Montage en demontage en het verrichten van eenvoudige reparaties (zoals vervangen projectorlamp en defecte bekabeling) dient door opdrachtgever in eigen beheer mogelijk te zijn met gebruik van standaard handgereedschap. |
| 11.10 | De gebruikte programmatuur en broncodes voor alle door Opdrachtnemer geplaatste apparatuur zijn na aanschaf eigendom van Opdrachtgever en wordt binnen uiterlijk vierentwintig (24) uur na oplevering verstrekt aan opdrachtgever middels een digitaal bestand. |
| 11.11 | De installatiewerkzaamheden worden volledig door Opdrachtnemer uitgevoerd. Alle benodigdheden voor installatie en bevestiging maken integraal onderdeel uit van de levering en zijn inbegrepen in de prijs. |
| 11.12 | Bij iedere levering en installatie verstrekt Opdrachtnemer Nederlandstalige handleidingen. |

| | |
|-------|---|
| 11.13 | Patches, fixes, security updates en kritische updates van software en firmware worden door Opdrachtnemer tijdig uitgerold, in beginsel binnen vier (4) weken na beschikbaarstelling, tenzij per geval anders overeengekomen met Avans. |
| 11.14 | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schadevrije plaatsing en montage van alle onderdelen van de AV-middelen. |
| 11.15 | <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het reguliere onderhoud en de tijdige updates van alle bij de AV-opstellingen gebruikte computersystemen en softwaretoepassingen, inclusief maar niet beperkt tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows-besturingssystemen van de computers die de AV-apparatuur aansturen. • Scala-software voor digitale signage en contentbeheer. • Het onderhoud omvat onder andere het installeren van beveiligingspatches, software-updates, driver-updates en andere noodzakelijke maatregelen om de continue werking van de AV-opstellingen te waarborgen. |

Eisen 12. Netwerkeisen

| | |
|------|---|
| 12.1 | <p>De aan te bieden apparatuur dient te kunnen functioneren binnen een beveiligde netwerkgeving waarin 802.1X-authenticatie wordt toegepast. De volgende eisen worden hierbij gesteld:</p> <p>802.1X-authenticatie op basis van certificaten is het uitgangspunt en dient volledig ondersteund te worden.</p> <p>Indien authenticatie via certificaten niet mogelijk is, dient de apparatuur ondersteuning te bieden voor 802.1X-authenticatie middels gebruikersnaam en wachtwoord (bijvoorbeeld via PEAP-MSCHAPv2 of een vergelijkbare EAP-methode).</p> <p>De apparatuur dient dual stack te ondersteunen, wat betekent dat zowel IPv4 als IPv6 volledig en gelijktijdig ondersteund moeten worden.</p> <p>De netwerkconfiguratie dient te worden ingericht conform de Avans-richtlijnen, en dit gebeurt in overleg met Team Network Services.</p> <p>Deze netwerkeisen zijn van toepassing op zowel bekabelde als draadloze netwerkinterfaces, voor zover van toepassing op de aangeboden apparatuur.</p> |
|------|---|

Eisen 13. Eisen m.b.t. Duurzaamheid

| | |
|------|--|
| 13.1 | <p>Energie-efficiënte apparatuur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle te leveren audiovisuele middelen dienen energiezuinig te zijn en voorzien van een erkend energielabel of certificering (bijvoorbeeld Energy Star of EPEAT). • Apparatuur moet automatische energiebesparende functies hebben, zoals sleep- of standby-modus. • Leverancier kan documentatie over energieverbruik bij oplevering overleggen. |
|------|--|

| | |
|-------------|--|
| 13.2 | Duurzaam transport en uitvoering <ul style="list-style-type: none">• Opdrachtnemer voert al het transport bij voorkeur uit met milieuvriendelijke voertuigen.• Leveringen en werkzaamheden worden zo gepland dat het aantal ritten en kilometers wordt geminimaliseerd.• Groepsvervoer en gebruik van openbaar vervoer wordt aangemoedigd waar mogelijk. |
| 13.3 | Materialen en verpakkingen <ul style="list-style-type: none">• Verpakkingsmaterialen zijn herbruikbaar, recyclebaar of biologisch afbreekbaar.• Single-use plastics zijn niet toegestaan, tenzij technisch onvermijdelijk.• Opdrachtnemer zorgt voor correcte afvalscheiding en verwijdering van verpakkingsmaterialen. |
| 13.4 | Levensduur en onderhoud <ul style="list-style-type: none">• Apparatuur heeft een lange levensduur en onderdelen zijn vervangbaar om elektronische afval te beperken.• Software en firmware updates worden gedurende de contractperiode kosteloos geleverd.• Onderhoud en reparatie kunnen plaatsvinden zonder dat volledige apparaten vervangen hoeven te worden. |
| 13.5 | Rapportage en verificatie <ul style="list-style-type: none">• Opdrachtnemer levert jaarlijks een duurzaamheidsrapport waarin energieverbruik, transport, afvalafvoer en verbeteracties worden beschreven.• Avans behoudt zich het recht voor om audits uit te voeren op naleving van deze duurzaamheidseisen. |

Eisen 14. Eisen m.b.t. de samenwerking Opdrachtnemer perceel 2

| | |
|-------------|---|
| 14.1 | <p>Bij aanvang van de Overeenkomst zullen de Opdrachtnemers van perceel 1 en perceel 2 in overleg gaan om werkafspraken te maken voor de samenwerking. Deze werkafspraken worden vastgelegd in een document wat aan beide contractdossiers toegevoegd zal worden en onderdeel uit zal maken van de Overeenkomst.</p> <p>Daarnaast vinden minimaal op de volgende momenten overleggen plaats:</p> <p>Evenementoverleg</p> <p><i>Voorafgaand aan elk evenement waar beide Opdrachtnemers bij betrokken zijn</i></p> <p>Bij evenementen waar beide Opdrachtnemers bij betrokken zijn,</p> |
|-------------|---|

| | |
|-------------|--|
| | <p>dus waarbij de Opdrachtnemer van perceel 2 gebruik dient te maken van de apparatuur van de Opdrachtnemer van perceel 1, dient er voorafgaand aan het evenement overleg plaats te vinden waarbij minimaal de volgende zaken besproken worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De in te zetten apparatuur en bijbehorende koppelingen (inprikken); • Bereikbaarheid Opdrachtnemer perceel 1 in geval van bijv. een storing of wanneer ondersteuning gewenst is. <p><i>Evaluatie per evenement waar beide Opdrachtnemers bij betrokken zijn</i></p> <p>Na afloop van het evenement waar beide Opdrachtnemers bij betrokken zijn geweest dient een evaluatiemoment plaats te vinden waarbij minimaal de volgende zaken besproken worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verloop van het evenement qua werking van de apparatuur; • Eventuele aandachtspunten. <p>Van beide overleggen wordt iedere keer een verslag gemaakt dat binnen één week na het overleg per e-mail aan de contactpersonen van Avans verstrekt wordt</p> |
| 14.2 | De Opdrachtnemer van perceel 2 mag onder geen enkele omstandigheid wijzigingen of aanpassingen doen aan de vaste apparatuur of systemen van Avans. |
| 14.3 | Indien er toch aanpassingen noodzakelijk zijn, gebeurt dit altijd in afstemming met het team Device Services en de Opdrachtnemer van perceel 1. |
| 14.4 | Het gebruik van USB-sticks op Avans-apparatuur (waaronder AV-apparatuur, laptops en pc's) is strikt verboden. |
| 14.5 | Voor het aansluiten van apparatuur (op de vaste AV apparatuur) mogen uitsluitend de aanwezige HDMI- of USB-C-aansluitingen worden gebruikt. Het aansluiten van andere kabels of adapters is niet toegestaan. |
| 14.6 | <p>De op dit moment aanwezige inrikkpunten in diverse evenementenruimtes van Avans betreffen een combinatie van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - DMX-aansluiting voor de verlichting; - XLR-aansluiting voor het geluid; - HDMI-aansluiting voor het beeld; - Dante-UTP aansluitingen voor beeld en geluid. <p>Op termijn worden er vaste inrikkpunten gecreëerd met een Dante-UTP aansluiting voor beeld en geluid.</p> |
| 14.7 | Opdrachtnemer werkt waar relevant samen met de Opdrachtnemer van perceel 2 om te zorgen voor een naadloze beleving tijdens evenementen en installaties. |

| Eisen 15. Eisen m.b.t. Topdesk | |
|---------------------------------------|---|
| 15.1 | <p>Communicatie vanuit TOPdesk Gebruikers binnen Avans maken een melding aan in TOPdesk voor een storing aan een AV-middel. Indien Avans deze melding niet zelfstandig kan oplossen, wordt de melding via TOPdesk per e-mail doorgestuurd naar Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op tijd oppakken en correct afhandelen van de meldingen via e-mail.</p> <p>Bij beantwoording van deze melding dient Opdrachtnemer altijd het meldingsnummer van Avans in het onderwerp van de e-mail te vermelden. Dit is noodzakelijk om de communicatie correct te koppelen aan de bestaande melding. Indien het meldingsnummer ontbreekt, wordt er onbedoeld een losse melding aangemaakt.</p> |
| 15.2 | <p>Eisen Avans CI-sticker Opdrachtnemer voorziet alle apparatuur van een Avans CI-sticker. Het CI-nummer kan door Opdrachtnemer worden opgehaald uit de aangeleverde CMDB-file van Avans.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De CI-sticker voldoet aan de volgende eisen: • CI-nummer conform de CMDB; • Scanbare barcode; • Vermelding van de naam "Avans Hogeschool"; • Uitvoering conform voorbeeld door Avans aangeleverd. |

| Eisen 16. Eisen m.b.t. Veiligheid | |
|--|--|
| 16.1 | Alle voorgestelde voorzieningen voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en (veiligheids)voorschriften, waaronder de relevante NEN- en CE-normen of gelijkwaardig. |
| 16.2 | De oplossing is aantoonbaar voldoende beveiligd. Dit betekent een goed afgeschermd omgeving waarbij onbevoegden niet ongevraagd met een device kunnen koppelen of signalen kunnen afluisteren. |
| 16.3 | Opdrachtnemer borgt dat aansluitingen en bedieningselementen van de systemen niet door gebruikers aangepast of verwijderd kunnen worden. |
| 16.4 | De AV-middelen blijven gedurende de looptijd ondersteund door de fabrikant ten aanzien van security patches en updates voor de software en firmware. |

| Eisen 17. Eisen m.b.t. Garantie en levering | |
|--|--|
| 17.1 | Opdrachtnemer geeft een garantie van vijf (5) jaar op de installatie (vanaf moment van oplevering). |
| 17.2 | Opdrachtnemer garandeert een fabrieksgarantie van minimaal drie (3) jaar op alle geleverde en geïnstalleerde apparatuur. Indien de fabrieksgarantie standaard langer is, geldt de langere termijn. |

| | |
|--------------|---|
| 17.3 | Opdrachtnemer neemt de huidige garantieafhandeling van de reeds aanwezige AV-middelen kosteloos over. |
| 17.4 | Wanneer een apparaat of onderdeel daarvan in de garantietermijn wordt vervangen of gerepareerd, blijven alle bepalingen van de oorspronkelijke levering onverminderd van kracht. |
| 17.5 | Onderdelen of gelijkwaardige vervangers zijn minimaal vijf (5) jaar leverbaar. |
| 17.6 | Opdrachtnemer stelt gedurende vijf (5) jaar na aanschaf kosteloos updates, upgrades en patches ter beschikking aan Avans. |
| 17.7 | Opdrachtnemer kondigt tijdig, uiterlijk twee (2) maanden vóór end-of-life, wijzigingen in standaarden of producten aan. |
| 17.8 | Opdrachtnemer zorgt kosteloos voor aanpassingen aan de programmering van het AV-bediensysteem, indien meldingen daarover binnen drie (3) maanden na oplevering door Avans worden gedaan. |
| 17.9 | Opdrachtnemer draagt zorg voor de volledige garantieafhandeling van alle AV-apparatuur gedurende de garantieperiode, inclusief de bestaande installed base. |
| 17.10 | Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de ondersteuning van alle geleverde AV-apparatuur continu gewaarborgd blijft, inclusief updates, patches en service. |
| 17.11 | De garantie omvat zowel door Opdrachtnemer geleverde AV-middelen als reeds aanwezige AV-middelen, inclusief kosteloze reparatie, vervanging of herstel indien nodig. |