

Bijlage 3. Programma van Eisen **nav Nvl 2**

1. Commerciële eisen

- 1.1 Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, all-in en exclusief btw. Een all-in tarief omvat alle kosten noodzakelijk voor de volledige en correcte uitvoering van de levering en dienstverlening (arbeid, logistiek en operationeel).
- 1.2 Inschrijver biedt de gemeente enkel apparatuur welke gefabriceerd en gedistribueerd is voor de Nederlandse markt. De apparatuur is geschikt voor gebruik in Nederland en voldoet aan de wettelijke vereisten. De apparatuur betreft Nederlandse modellen met bijbehorende Nederlandse artikelnummers en Nederlandstalige software en handleidingen. **Indien aantoonbaar geen Nederlandse handleiding beschikbaar is wordt een eventueel aanvullende behoefte aan instructie ingevuld middels eis 2.6.**
- 1.3 Alle te leveren middelen zijn nieuw en niet refurbished, remarketed of renewed en zijn voorzien van de volledige fabrieksgarantie. De Aanbestedende dienst heeft wel de mogelijkheid om refurbished, remanufactured of soortgelijke producten uit te vragen. Refurbished middelen dienen te voldoen aan de voorwaarden gesteld in eis 1.2.
- 1.4 Offertes, welke uitgevraagd worden in een nadere offerte aanvraag, kennen een gestandsdoeningstermijn van tenminste één maand.
- 1.5 Indien Inschrijver niet kan leveren is de Aanbestedende dienst bevoegd bij een andere Leverancier te bestellen.
- 1.6 Inschrijver levert gedurende de gehele contractperiode één vaste contactpersoon die de overleggen met de Aanbestedende dienst bijwoont en deze van informatie voorziet waar nodig. Daarnaast is er ook één vast contactpersoon voor alle operationele communicatie met betrekking tot het bestelproces. Indien deze contactpersoon/personen niet meer beschikbaar is/zijn, zal Inschrijver dit zo spoedig mogelijk meedelen aan de Aanbestedende dienst en zorgen voor een goede overdracht.

- 1.7 Inschrijver dient tijdens de gehele looptijd van de Raamovereenkomst marktconforme prijzen aan te bieden. Opdrachtgever kan dit toetsen door aangeboden offertes van Inschrijver vrijblijvend te toetsen bij de andere raamcontractant in perceel 1. Als de prijs meer dan 10% afwijkt ten nadele van de Aanbestedende dienst dan kan deze de opdracht bij de inschrijver die de laagste prijs heeft aangeboden plaatsen. **De hiervoor genoemde toetsing zal plaatsvinden op basis van dezelfde producten, voorwaarden en condities.**
- 1.8 De Aanbestedende dienst wil jaarlijks, of zo vaak als nodig is, een contractueel overleg om de kwaliteit van de geleverde dienstverlening met elkaar te bespreken. Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Daarnaast zullen ook onderwerpen zoals social return en de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) aan de orde komen tijdens dit jaarlijkse overleg.
- 1.9 De Aanbestedende dienst wil eens per kwartaal, of zo vaak als nodig is, een operationeel gesprek over de operationele uitvoering van de Raamovereenkomst.
- 1.10 Voor de Aanbestedende dienst is in het geval van projecten een vaste projectleider beschikbaar gedurende de looptijd van het project.
- 1.11 In aanvulling op de Raamovereenkomst behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor om de werkzaamheden en op te leveren producten welke voortvloeien uit door Opdrachtgever met Opdrachtnemer afgesloten Raamovereenkomst elk moment te toetsen op wijze van uitvoering en productkwaliteit en kwaliteitsnormeringen. Wanneer de door de Opdrachtgever bevoegde functionaris constateert dat werkzaamheden niet volgens afspraak en/of de afgesproken kwaliteitsnormen worden uitgevoerd behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor aanwijzingen te geven en afspraken te maken met betrokkenen om de uitvoering alsnog volgens de overeengekomen normen en specificaties af te laten ronden, voor rekening van de Opdrachtnemer.
- 1.12 Meerwerk geschiedt altijd in overleg met de Aanbestedende dienst en kan alleen na vooraf akkoord van de Aanbestedende dienst worden gefactureerd.

2. Dienstverlening

- 2.1 De Inschrijver moet beschikken over een digitale en actuele webportal met daarin het kernassortiment voor de Aanbestedende dienst. Dit kernassortiment wordt in overleg met de Aanbestedende dienst bepaald, waarbij de Aanbestedende dienst de uiteindelijke zeggenschap heeft over de inhoud van het kernassortiment. In de webportal worden het artikelnummer, de artikelomschrijving, de op dat moment geldende prijs en de levertijd weergegeven. Indien er nieuwe ontwikkelingen en/of technologieën zijn, kunnen deze op verzoek van de Aanbestedende dienst worden toegevoegd aan de webshop.
- 2.2 De inschrijver is verplicht om voor alle geleverde computers en laptops deze bloatware free te leveren. Daarnaast worden de benodigde hardware hashes aangeleverd via een Excel.csv bestand zodat wij die kunnen inlezen in Microsoft Intune. De .csv moet de volgende gegevens bevatten: Device Serial Number, Windows Product ID, Hardware Hash, Group Tag. Waarbij de group tag standaard gevuld is met 'personal'.
- 2.3 Voor nieuwe productlijnen moeten maximaal twee producten kosteloos ter beschikking worden gesteld voor beoordeling en test voor een periode van 30 dagen. **Eis 2.3 is in eerste instantie van toepassing op Perceel 1. Voor Perceel 2 geldt dat test- en beoordelingsmogelijkheden in overleg zullen plaatsvinden.**
- 2.4 Alle communicatie tussen de Inschrijver en de Aanbestedende dienst moet in het Nederlands plaatsvinden.
- 2.5 Inschrijver levert per week een overzicht van de openstaande bestellingen met de verwachte levertijd. Bij voorkeur dient deze functionaliteit beschikbaar te zijn in een webportal waar de Aanbestedende dienst realtime inzicht heeft in de uitstaande bestellingen en de bijbehorende levertijden.
- 2.6 Inschrijver dient de Aanbestedende dienst te allen tijde te voorzien van scholing, support en advies over geleverde apparatuur zodat de eindgebruiker van de Aanbestedende dienst de apparatuur goed kan gebruiken, toepassen en beheersen. **Deze eis geldt voornamelijk voor perceel 2. In incidentele gevallen kan dit ook voor perceel 1 gelden. Dit betreft dan voornamelijk support of advies.**

Voor Perceel 2 geldt dat bij de eerste oplevering van een projectmatige installatie of de introductie van een voor de organisatie nieuw type systeem, een kosteloze basisinstructie onderdeel is van de opdracht. Tijdens het project wordt overeengekomen welke niveau van scholing wenselijk is. Voor herhaalaankopen van reeds bekende apparatuur of verzoeken om extra scholing buiten de initiële ingebruikname om, kan scholing op aanvraag en tegen marktconforme tarieven worden aangeboden.

- 2.7 Inschrijver schrijft kosteloos op aanvraag van de Aanbestedende dienst beheers- en gebruikershandleidingen of beknopte instructiekaarten met betrekking tot door Inschrijver geleverde en/of geïnstalleerde apparatuur. Deze eis is alleen van toepassing op perceel 2.
- 2.8 De Aanbestedende dienst wenst door Inschrijver deugdelijk geadviseerd te worden bij de specificatie en aanschaf van apparatuur.
- 2.9 Het in voorkomend geval op korte termijn huren van apparatuur of mobiele audiovisuele systemen voor in pandig gebruik dient mogelijk te zijn. Indien er apparatuur of audiovisuele systemen gehuurd worden door de Aanbestedende dienst zullen er aanvullende/afwijkende voorwaarden/afspraken worden overeengekomen tussen de Aanbestedende dienst en de Inschrijver.
- 2.10 Bij uitvoeren van werkzaamheden houden medewerkers van Inschrijver of diens onderaannemers zich aan de huisregels van de Aanbestedende dienst.
- 2.11 Alle te installeren of te repareren middelen worden 100% werkend opgeleverd aan een vertegenwoordiger van de Aanbestedende dienst, door middel van een demonstratie waarin wordt aangetoond dat de middelen naar behoren functioneren. Na goedkeuring wordt de werkbond afgetekend. In die gevallen waarin de reparatie door een monteur niet op een locatie van de Aanbestedende dienst wordt uitgevoerd, is eis 2.11 niet van toepassing.
- 2.12 De Inschrijver dient een Nederlandstalige helpdesk te bieden die bereikbaar is tijdens standaard Nederlandse kantooruren van 8:00 tot 17:00 uur, op doordeweekse dagen van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van erkende Nederlandse feestdagen.

3. Duurzaamheid en Milieu

- 3.1 IT Hardware moet voldoen aan erkende internationale energie-efficiëntiestandaarden, zoals ENERGY STAR of de Europese Unie Ecodesign richtlijn. De Inschrijver moet documentatie verstrekken die de naleving van deze standaarden bevestigt voor elk aangeboden product (indien van toepassing).
- 3.2 Producten (exclusief accessoires) beschikken over een actueel duurzaamheidscertificaat, zoals een certificaat van [TCO Certified](#), [EPEAT Gold rating](#), [Blue Angel](#) of gelijkwaardig.

In het geval dat hergebruikte producten (waaronder remanufactured en refurbished producten) worden aangeboden, moeten deze voldoen aan de TCO Certified standaard, de EPEAT Gold rating, of de Blue Angel standaard die geldig was op het moment waarop desbetreffende producten op de Nederlandse markt kwamen. Dit dient te worden aangetoond met documentatie waaruit blijkt dat het hergebruikte product ooit een duurzaamheidscertificaat heeft gehad. **Indien voor een specifiek producttype dergelijke certificeringen aantoonbaar niet beschikbaar zijn, dient de Inschrijver dit te motiveren en aan te tonen dat het aangeboden product voldoet aan vergelijkbare duurzaamheidseisen (bijv. middels een fabrikantenverklaring over energieverbruik, materiaalgebruik en recyclebaarheid).**

- 3.3 De te leveren apparatuur en materialen zijn voorzien van een CE-markering. De aangeboden apparatuur dient tevens te voldoen aan de relevante, geharmoniseerde CENELEC-normen voor elektrotechnische veiligheid en prestatie, of een gelijkwaardige, aantoonbare technische specificatie.
- 3.4 Inschrijver offreert te allen tijde een product met het hoogst mogelijke of op één na hoogste energielabel gangbaar voor het product. **Deze eis wordt gezien als een inspanningsverplichting. Inschrijver dient standaard het hoogst mogelijke of één na hoogste energielabel aan te bieden. In het geval van aantoonbare onbeschikbaarheid, functionaliteitsbeperkingen of onevenredige meerkosten mag Inschrijver gemotiveerd een lager energielabel aanbieden. Voor Perceel 2 geldt deze eis alleen voor de productcategorieën waarvoor energie labels wettelijk van toepassing zijn.**

- 3.5 Vervangen apparatuur wordt (indien de Aanbestedende dienst dat wenst) door Inschrijver afgevoerd en duurzaam en veilig (bijvoorbeeld het verwijderen van gegevens op schijven) te worden verwerkt. Indien van toepassing dient hier een verwerkersovereenkomst voor te worden afgesloten. Dit moet worden aangetoond met certificaten. Hierbij komt het voor dat de af te voeren apparatuur niet door Inschrijver is geleverd. Geen export naar landen waar milieu- of arbeidsstandaarden niet gegarandeerd kunnen worden
- 3.6 De Inschrijver moet voldoen aan de milieuzonering voor gemotoriseerde voertuigen die de gemeente Leiden hanteert. Zie tevens bijlage 10 mbt de zero emissie stadslogistiek. Voor de bezorging en het transport vanaf het laatste distributiepunt binnen Nederland voor afstanden minder dan 10 kilometer (de zogenoemde 'last-mile') dient gebruik te worden gemaakt van zero-emissie transport (bijv. fietstransport door middel van (elektrische) (bak)fietsen of een ander zero-emissievoertuig). Deze eis geldt ook voor eventuele onderaannemers die worden ingezet voor de bezorging en transport.
- 3.7 Verpakkingsmaterialen, stoffen, afval en/of voorwerpen die vrijkomen als gevolg van werkzaamheden moeten door de Inschrijver op een milieuvriendelijke wijze volgens vigerende wet- en regelgeving worden afgevoerd en verwerkt.
- 3.8 Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.
- Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase).
- Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten.

Primaire, secundaire en tertiaire verpakkingen zijn drie niveaus van verpakking, waarbij de primaire direct om het product zit, de secundaire meerdere primaire verpakkingen bundelt (omdoos), en de tertiaire de bulktransportverpakking is (pallet met krimpfolie).

- 3.9 Inschrijver dient in het kader van de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) een risicoanalyse van de productieketen uit te voeren. Op basis van deze risicoanalyse zal er een plan van aanpak moeten worden opgesteld waarin een voorstel komt om de gesignaleerde risico's te mitigeren. Gedurende de contractperiode zal de Inschrijver vervolgens jaarlijks rapporteren over de inspanningen op het gebied van ISV. De Aanbestedende dienst zal na definitieve gunning samen met de Inschrijver vormgeven aan bovenstaande inclusief termijnen waarbij ook gekeken zal worden naar de initiatieven die de Inschrijver al heeft op het gebied van ISV.
- 3.10 De gebruikte verpakkingen bestaan niet uit multilayers samengesteld materiaal. Deze eis geldt niet voor producten waarvoor een antistatische multilayer verpakking noodzakelijk is ter bescherming tegen elektrostatische ontlading. Voor deze producten dient de inschrijver een toelichting te geven met onderbouwing voor de producten waar dit van toepassing is.

4. Garantie en ondersteuning

- 4.1 Op alle te leveren producten wordt de standaard fabrieksgarantie geleverd waarbij de garantie in de prijs is inbegrepen. Reparaties van defecte producten of producten met een storing die onder de garantie vallen, worden gratis uitgevoerd (incl. vervoers- en verzendkosten) waarbij de reparatietermijn en de servicelevels zijn gekoppeld aan het afgenomen garantieniveau.

~~Er moet ten minste twee jaar garantie geboden worden op alle IT Hardware vanaf de uitleverdatum en één jaar garantie op accessoires waarbij de garantie in de prijs van het product is inbegrepen. Reparaties zullen gratis (incl. vervoers- en verzendkosten) en binnen 5 werkdagen na het melden van het defect worden uitgevoerd.~~

~~Voor reparaties die buiten de garantietermijn vallen zal de Inschrijver een offerte maken. Pas na accordering van deze offerte door de Aanbestedende dienst, zal de reparatie worden uitgevoerd.~~

~~Voor Perceel 2 geldt dat indien het defecte product met garantie aantoonbaar niet leverbaar is binnen de vervangingstermijn, Opdrachtnemer binnen deze 5 werkdagen een gelijkwaardig of beter overbruggingsproduct (leenapparatuur) installeert om de continuïteit te waarborgen. Definitieve vervanging door het bestelde product geschiedt zodra de leverbaarheid dit toelaat.~~

- 4.2 Afwijkende garantietermijnen kunnen alleen met toestemming van de Aanbestedende dienst plaatsvinden. Deze afwijkende garantietermijn wordt door de Inschrijver bij het betreffende artikel vermeld.
- 4.3 Geleverde apparatuur die bij ingebruikname defect blijkt ('Dead On Arrival') moet direct worden vervangen zonder extra kosten. De DOA-termijn bedraagt ~~20~~10 werkdagen na levering aan de Aanbestedende dienst. Voor AV-projecten gaat de DOA-termijn in na formele oplevering van het project.
- 4.4 De garantieperiode voor geleverde en geïnstalleerde apparatuur, componenten en systemen gaat in op het moment ~~dat ze 100% functioneel zijn en geaccepteerd zijn door de Aanbestedende dienst van leveren.~~ Als de fabrikant de mogelijkheid heeft op de garantie later in te laten gaan dan wil de Aanbestedende dienst daarvan gebruik maken.
- 4.5 Als de reparatie van apparatuur buiten de garantie valt, legt de Inschrijver dit vooraf voor aan de Contractbeheerder van de Aanbestedende dienst. Deze besluit vervolgens of al dan niet tot reparatie kan worden overgegaan.
- 4.6 De Inschrijver levert onderhoud en technisch support op de locaties van de Aanbestedende dienst indien noodzakelijk, eventueel uit te voeren door derden die door of namens de fabrikant zijn aangewezen.
- 4.7 Onderhoud en installatie dient te geschieden volgens relevante wet- en regelgeving.
- 4.8 Op verzoek levert de Inschrijver standaard onderhoud, support- en uitbreidingspakketten op de diverse apparatuur.
- 4.9 De Inschrijver levert na contractsluiting duidelijke instructies voor de Aanbestedende dienst ten aanzien van de beste reparatiemogelijkheden wanneer het product veelvoorkomende defecten vertoont (ongeacht of deze defecten binnen de garantie vallen). Deze instructies dienen overzichtelijk te zijn en in detail uit te leggen welke handelingen de Aanbestedende dienst kan uitvoeren bij elk van deze defecten.

Deze instructies worden, indien de Aanbestedende dienst dit wenst, besproken in een gesprek, uiterlijk in de eerste maand van de contractperiode. Dat kan een gesprek zijn tussen de Inschrijver en de Aanbestedende dienst, of de Inschrijver kan zorgen dat een deskundige derde partij, zoals de merkeigenaar, dit gesprek voert met de Aanbestedende dienst. Indien gekozen wordt voor vervanging middels een swap met een gebruikt / refurbished / remanufactured model mag (na expliciet akkoord van de Aanbestedende dienst) hiervan worden afgeweken. In een dergelijk geval hoeven desbetreffende instructies niet online beschikbaar te worden gesteld.

- 4.10 ~~De Inschrijver moet waarborgen en garanderen dat reserveonderdelen (kritieke componenten) en vervangingsonderdelen tot ten minste vijf jaar na stopzetten van de productie verkrijgbaar zullen zijn.~~

~~Indien binnen deze periode van vijf jaar fabrieksnieuwe onderdelen niet meer beschikbaar zijn (door bijv. stopzetting productie onderdelen door de fabrikant) mogen hiervoor refurbished OEM-onderdelen worden gebruikt. Alle refurbishing en remarketing dient uitgevoerd te worden conform de richtlijnen van de fabrikant.~~

~~Voor beeldschermen geldt dat reserveonderdelen tot ten minste zeven jaar nadat de laatste unit van een bepaald model in de handel gebracht is (placed on the market) verkrijgbaar zullen zijn.~~

De inschrijver dient functionele beschikbaarheid te waarborgen, bijvoorbeeld door gelijkwaardige of compatibele oplossingen aan te bieden.

5. Software en updates

- 5.1 De Inschrijver garandeert dat alle geleverde toestellen en apparatuur worden voorzien van de originele software zoals bedoeld door de eindfabrikant, zonder enige vorm van modificaties of aanpassingen door de Opdrachtgever of door derden.
- 5.2 De Inschrijver moet zorgen dat alle patches, updates of upgrades die door de eindfabrikant worden uitgebracht, kosteloos beschikbaar worden gesteld aan de Aanbestedende dienst voor verwachte (technische) gebruiksduur van hardware met een minimum van 4 jaar.

6. Bestelproces en levering

- 6.1 Bestellingen dienen telefonisch, via de e-mail en via een portal te kunnen worden geplaatst en gevolgd door geautoriseerde medewerkers van de Aanbestedende dienst.
- 6.2 Een offerte-aanvraag voor enkele artikelen moet binnen één werkdag in behandeling worden genomen en de offerte moet binnen drie werkdagen worden geleverd na overeenstemming over de specificaties. Indien het grote aantallen artikelen betreft, moet de offerte-aanvraag binnen drie werkdagen in behandeling worden genomen. De offerte dient in dat geval binnen 10 werkdagen worden geleverd na overeenstemming over de specificaties. Voor Perceel 2 geldt deze eis voor reguliere offerte-aanvragen. Het offertetraject voor complexere AV-projecten verloopt in overleg met Opdrachtgever.
- 6.3 Bestellingen dienen per e-mail onder vermelding van bestelomvang, verwachte leverdatum en prijs binnen één werkdag na plaatsing van de bestelling te worden bevestigd.
- 6.4 De Aanbestedende dienst heeft een standaard afleverlocatie, maar heeft de mogelijkheid om daar per bestelling van af te wijken. Indien er afgeweken wordt van de standaard afleverlocatie zullen het in alle gevallen wel gemeentelijke kantooradressen betreffen met standaard openingstijden (tussen 9.00 en 17.00).
- 6.5 Tenzij anders overeengekomen vindt levering van apparatuur uiterlijk vijf werkdagen na opdrachtverstrekking plaats. Het voorgaande is alleen van toepassing indien het om producten gaat die bij de Inschrijver dan wel geautoriseerde Nederlandse distributeurs op voorraad zijn.
Voor Perceel 2 geldt: Standaard leveringen (kernassortiment): Voor producten uit het kernassortiment of losse productleveringen zonder installatieverplichting geldt een levertermijn van uiterlijk 5 werkdagen na opdrachtverstrekking.

Projectmatige opdrachten: Voor opdrachten die installatie, configuratie of maatwerk vereisen, wordt de lever- en installatietermijn in onderling overleg vastgesteld op basis van een projectplanning. De Opdrachtnemer dient binnen 5 werkdagen na de aanvraag een voorstel voor deze planning in te dienen.

- 6.6 De Aanbestedende dienst is gerechtigd om bestellingen of delen van bestellingen te annuleren als de afgesproken levertijden niet worden nagekomen.
- 6.7 Wanneer bestellingen op verzoek van Inschrijver niet in één keer kunnen worden uitgeleverd dan dient de Aanbestedende dienst hier vooraf toestemming voor te geven om deelleveringen van bestellingen toe te staan.
- 6.8 Bij niet-voorradige artikelen wordt de levertijd bij bestelling in onderling overleg vastgesteld, waarna de levertijd bindend is. De Inschrijver is verplicht een tijdelijk alternatief te bieden als hij voorziet dat de levertijd niet zal worden gehaald.
- 6.9 Als er vanuit fabrikanten (aan te tonen door de Inschrijver) leveringsproblemen zijn, dient de Inschrijver een alternatief voor te stellen van het desbetreffende merk met minimaal functionele en kwalitatief gelijkwaardige eigenschappen tegen dezelfde condities.
- 6.10 De Inschrijver dient de daadwerkelijke aflevering (datum, tijdstip, etc.) vooraf af te stemmen met de op de inkoopopdracht vermelde contactpersoon van de Aanbestedende dienst. Levering geschiedt alleen tijdens kantooruren van 08:00 uur t/m 17:00 uur.
- 6.11 De Aanbestedende dienst kan de afleverlocaties en aflevertijden tot vijf werkdagen voor de initieel overeengekomen afleverlocatie en afleveringsdatum wijzigen.
- 6.12 De Aanbestedende dienst is gerechtigd bij het verstrekken van een opdracht expliciet aan te geven wie van de Aanbestedende dienst is gemandateerd om de goederen in ontvangst te nemen. De Inschrijver dient er in deze gevallen op toe te zien dat de gemandateerde persoon de handtekening voor ontvangst zet. Indien de gemandateerde handtekening ontbreekt worden de goederen als niet ontvangen beschouwd.
- 6.13 De Aanbestedende dienst is gerechtigd bij het verstrekken van een opdracht aan te geven dat de Inschrijver gebruik dient te maken van een door de Aanbestedende dienst aan te wijzen transporteur.

- 6.14 Afgeleverde apparatuur wordt door de Aanbestedende dienst geaccepteerd nadat de correcte werking door haar is vastgesteld. **Deze acceptatie zal binnen maximaal 10 werkdagen na levering plaatsvinden.**
- 6.15 De Inschrijver draagt zorg voor malwarevrije oplevering van apparatuur en systeemprogrammatuur.
- 6.16 Alleen de door Aanbestedende dienst geautoriseerde besteller kan buiten de reguliere aanvraag route (serviceportaal) bestellingen plaatsen door middel van e-mail. Dit kan van toepassing zijn in het geval van aanvragen van grotere aantallen (in de vorm van een minicompentie) dan wel spoedbestellingen. Deze bestelling wordt door de Inschrijver altijd verwerkt in de logistieke systemen en van daaruit bevestigd.
- 6.17 De Opdrachtnemer is verplicht om een gedetailleerd overzicht bij te houden van alle aangekochte apparatuur. Dit overzicht moet toegankelijk zijn via een webportaal en moet de mogelijkheid bieden om de informatie te downloaden in csv-formaat. **Voor perceel 2 geldt dat alle opdrachten bijgehouden worden en voor Opdrachtgever vrij toegankelijk zijn. Een overzicht van geplaatste opdrachten, installatiedatum, opdrachtwaarde en getekende offerte voldoet.**
- 6.18 Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst moet de bestelhistorie volledig inzichtelijk zijn voor zowel de Inschrijver als de Aanbestedende dienst.
- 6.19 Bij elke levering moet een pakbon worden meegeleverd met gedetailleerde informatie over de geleverde producten waaronder; (1) Naam van de gemeente Leiden, organisatieonderdeel, (2) lijst van geleverde producten met aantallen, (3) het aantal colli, (4) de afleverdatum, (5) het afleveradres, (6) de verzenddatum, (7) naam vervoerder, (8) pakbonnummer, (9) de naam van de contactpersoon van de gemeente Leiden.
- 6.20 Op verzoek moet de Inschrijver object-ID stickers plakken op een door de Opdrachtgever te bepalen plaats. **Voor deze additionele dienstverlening dient Inschrijver op verzoek van de Aanbestedende dienst een offerte te maken. Na akkoord op deze offerte mag deze additionele dienst gefactureerd worden.**

- 6.21 Bij bulkbestellingen moet de mogelijkheid bestaan om de apparatuur uitgepakt te leveren in kooikarren. . **Voor deze additionele dienstverlening dient Inschrijver op verzoek van de Aanbestedende dienst een offerte te maken. Na akkoord op deze offerte mag deze additionele dienst gefactureerd worden.**
- 6.22 De Inschrijver dient te allen tijde te voorkomen dat bij producten additionele componenten worden geleverd waar de Aanbestedende dienst geen behoefte aan heeft. Mocht dit onverhoeds plaatsvinden dient de Inschrijver deze additionele componenten retour te nemen en te hergebruiken of te recyclen.

7. Reparaties en retour

- 7.1 Als de geleverde apparatuur niet voldoet naar de gestelde eisen, niet werkt zoals zou moeten of een defect of storing heeft, kan de Aanbestedende dienst middels e-mail of telefonisch of via een portal het defect of storing doorgeven. De status van de melding is te volgen door de Aanbestedende dienst via de e-mail of de betreffende webportal.
- 7.2 De Inschrijver zal de melding in behandeling nemen en biedt de Aanbestedende dienst mogelijkheden om de klacht of storing op te lossen.
- 7.3 De Inschrijver is verantwoordelijk voor alle garantieclaims en moet het enige aanspreekpunt zijn voor de Aanbestedende dienst voor alle reparaties en garantiezaken.
- 7.4 De Inschrijver is verplicht om de garantie en de afhandeling van reparaties van bestaande producten, die al zijn aangeschaft via de vorige leverancier, over te nemen. **Hierbij zal Inschrijver de garantie van de aanwezige apparatuur overnemen zoals die wordt gedekt door de fabrikant. Inschrijver zal handelen conform de eisen en garantievoorwaarden zoals de fabrikant stelt.**
- 7.5 Bij reparaties moet uitsluitend gebruik gemaakt worden van onderdelen die rechtstreeks van de fabrikant afkomstig zijn en die minstens dezelfde kwaliteit en levensduur hebben als de te vervangen onderdelen. Na reparatie blijft de oorspronkelijk overeengekomen garantietermijn ongewijzigd. Dit garandeert dat gerepareerde apparatuur blijft voldoen aan de verwachte prestatiecriteria en betrouwbaarheid.

- 7.6 Wanneer een apparaat binnen de garantietermijn wordt vervangen, blijven alle bepalingen van de originele levering van kracht. Dit zorgt ervoor dat vervangen apparatuur onder dezelfde voorwaarden valt als de oorspronkelijk geleverde apparatuur, waardoor de rechten en dekking van de Aanbestedende dienst gewaarborgd blijven.

8. AV-middelen installatie en beheer

- 8.1 De Inschrijver is in staat om op projectbasis diensten te leveren voor het plaatsen, vervangen of demonteren van hardware op specifieke locaties bij de Aanbestedende dienst.
- 8.2 Onderhoud van apparatuur, materialen en programmatuur dient te worden uitgevoerd volgens de daaraan gestelde eisen van de fabrikant.
- 8.3 De in te zetten medewerkers worden door de Inschrijver voorzien van duidelijk herkenbare en uniforme bedrijfskleding die tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden gedragen dient te worden. Het logo en de bedrijfsnaam van de Inschrijver moeten duidelijk zichtbaar op de kleding zijn aangebracht. **Voor eventuele onderaannemers is het toegestaan om in de bedrijfskleding van de onderaannemer de werkzaamheden uit te voeren.**
- 8.4 De apparatuur dient werkend, toegankelijk en degelijk te zijn en bij te dragen aan de gewenste functionaliteiten binnen de ruimten.
- 8.5 Medewerkers van de Inschrijver melden zich bij aankomst op locatie, melden zich af bij vertrek en laten bij vertrek een werkbbon (lieft digitaal) ondertekenen met daarop de vermelding van de uitgevoerde werkzaamheden, de bestede tijd en de gebruikte materialen.
- 8.6 Personeel van de Inschrijver neemt na werkzaamheden op locatie (bijv. installatie, onderhoudswerkzaamheden of het verhelpen van storingen, etc.) al het gerelateerde afval, met uitzondering van datadragers, kosteloos retour, en draagt zorg voor het recyclen van verpakkingsmateriaal. De locatie wordt vervolgens veegschoon opgeleverd.

- 8.7 De Inschrijver draagt binnen twee weken alle inlognamen en wachtwoorden van programmatuur en apparatuur-instellingen over aan de Aanbestedende dienst.
- 8.8 Installatie van apparatuur, materialen en programmatuur geschiedt op een zodanige wijze dat geen interferentie met andere systemen ontstaat, waarbij geen storingen aan de apparatuur mag optreden en ook geen storingen aan omliggende andere apparatuur mag optreden.
- 8.9 De Inschrijver levert in digitaal en bewerkbaar bestandsformaat binnen vier weken na acceptatie en oplevering van uitgevoerde werkzaamheden bij de Aanbestedende dienst: de (gewijzigde) technische beschrijving; technische tekeningen en aansluitschema's van de geïnstalleerde en gewijzigde of onderhouden apparatuur. Bij onderhoud of installatie wordt altijd een protocol van oplevering opgemaakt.
- 8.10 De Inschrijver neemt het volledige beheer, onderhoud en de service (inclusief correctief en preventief onderhoud, en ondersteuning) over voor alle reeds aangeschafte AV-installaties en hardware van de Aanbestedende dienst, ongeacht de oorspronkelijke leverancier of het merk.
- 8.11 Na oplevering levert de Inschrijver een bondige, visuele 'snelstartgids' voor elke ruimte, met de instructies voor de meest voorkomende functies. **Indien blijkt dat er voor gebruikers absoluut geen noodzaak is voor een instructie, dan kan een 'snelstartgids' achterwege blijven. Dit gebeurt pas na expliciete toestemming van Aanbestedende Dienst.**
- 8.12 Naast de productgarantie verstrekt de Inschrijver een aparte garantie van minimaal 5 jaar op alle door hen gemonteerde bekabeling en bevestigingsmaterialen (zoals beugels en muurmontages).
- 8.13 De Inschrijver verzorgt technische beheerderstraining voor de ICT-afdeling, inclusief documentatie over de instellingen en beheerfuncties.