

Aanbestedingsleidraad voor de

openbare Europese Aanbesteding

**Werkplekapparatuur RUG 2017**

(Publicatietitel Negometrix: 58747 Europese aanbesteding Werkplekapparatuur RUG 2017)

*Referentienummer: 0000313211375*

|  |  |
| --- | --- |
| ‘Bijlage..’ | Bevat verwijzingen naar bijlagen op het EIP |
| Afdeling | Inkoopmanagement |
| Auteur | Rob Wilkes |
| Versie | **1.0** |
| Status | **Definitief** |

Rijksuniversiteit Groningen

Groningen, Juni 2017

© Copyright 2017

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld mag, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de rechthebbende c.q. door de rechthebbende gemachtigden, niets uit deze uitgave worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, kopie of anderszins hetgeen ook van toepassing is op de gehele of gedeeltelijke bewerking.

**INHOUDSOPGAVE**

[1. Begripsbepalingen 4](#_Toc485809076)

[1.1 Algemene begrippen 4](#_Toc485809077)

[1.2 Specifieke begrippen onderhavige Aanbestedingsprocedure 8](#_Toc485809078)

[2. Rijksuniversiteit Groningen 14](#_Toc485809079)

[2.1 Aanbestedende dienst 14](#_Toc485809080)

[2.2 Algemene beschrijving 14](#_Toc485809081)

[3. Omschrijving van de Opdracht 16](#_Toc485809082)

[3.1 Inleiding 16](#_Toc485809083)

[3.2 Aanleiding van de Opdracht 17](#_Toc485809084)

[3.3 Doelstellingen 17](#_Toc485809085)

[3.4 Opdrachtomschrijving (Scope) 17](#_Toc485809086)

[3.5 Toelichting op de scope van de opdracht 18](#_Toc485809087)

[3.6 Omvang van de opdracht 18](#_Toc485809088)

[3.7 Overeenkomst 19](#_Toc485809089)

[4. Aanbestedingsprocedure 21](#_Toc485809090)

[4.1 Algemeen 21](#_Toc485809091)

[4.2 Planning 21](#_Toc485809092)

[4.3 Contactpersoon voor deze Aanbestedingsprocedure 22](#_Toc485809093)

[4.4 Communicatie en informatie 22](#_Toc485809094)

[4.5 Indienen Offerte 22](#_Toc485809095)

[4.6 Voorwaarden 23](#_Toc485809096)

[4.7 Beoordelingsprocedure 25](#_Toc485809097)

[4.8 Gunning 26](#_Toc485809098)

[5. Formele Eisen 27](#_Toc485809099)

[6. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen 28](#_Toc485809100)

[6.1 Algemene gegevens 28](#_Toc485809101)

[6.2 Uitsluitingsgronden 29](#_Toc485809102)

[6.3 Geschiktheidseisen 29](#_Toc485809103)

[6.4 Beroep op een derde/derden 32](#_Toc485809104)

[7. Programma van Eisen 34](#_Toc485809105)

[7.1 Apparatuur 34](#_Toc485809106)

[7.2 Labeling, Configuratie en Assemblage 41](#_Toc485809107)

[7.3 Bestellen Standaardassortiment 43](#_Toc485809108)

[7.4 Bestelproces vanuit de RUG 45](#_Toc485809109)

[7.5 Leverproces 45](#_Toc485809110)

[7.6 Storingen en Reparaties 47](#_Toc485809111)

[7.7 Projectbestellingen 48](#_Toc485809112)

[7.8 Specials S1 49](#_Toc485809113)

[7.9 Specials S2 (Apple) 51](#_Toc485809114)

[7.10 Klachtenafhandeling 51](#_Toc485809115)

[7.11 Communicatie met betrekking tot contractmanagement 52](#_Toc485809116)

[7.12 Management- en stuurinformatie 54](#_Toc485809117)

[7.13 Kritische Prestatie Indicatoren 54](#_Toc485809118)

[7.14 Prijs 55](#_Toc485809119)

[7.15 Facturatie 59](#_Toc485809120)

[7.16 Duurzaamheid 60](#_Toc485809121)

[7.17 Social Return 61](#_Toc485809122)

[7.18 Implementatie 61](#_Toc485809123)

[7.19 Privacy & Vertrouwelijkheid 62](#_Toc485809124)

[7.20 Juridisch kader 62](#_Toc485809125)

[8. Beschrijving Gunningscriterium 63](#_Toc485809126)

[8.1 Subcriterium Prijs (G1) 64](#_Toc485809127)

[8.2 Subcriterium Kwaliteit (G2) 64](#_Toc485809128)

# **1. Begripsbepalingen**

## 1.1 Algemene begrippen

|  |  |
| --- | --- |
| Aanbestedende Dienst | De Rijksuniversiteit Groningen (RUG). |
| Aanbestedingsleidraad | Alle teksten en bijlagen op dit elektronische inkoopplatform die door of namens de RUG zijn opgesteld ten behoeve van deze Aanbestedingsprocedure. |
| Aanbestedingsprocedure | De procedure die de RUG volgt om tot een Raamovereenkomst te komen en die loopt van het moment van publicatie van de Opdracht tot en met de definitieve Gunning van de Opdracht. |
| Aanbestedingswet 2012 (AW 2012) | De wet houdende de regels omtrent aanbestedingen , d.d. 1 november 2012, Stb. jaargang 2012, nr. 542 en de wijzigingen d.d. 30 juni 2016, Stb. jaargang 2016, nr. 241. |
| Contactpersoon | Persoon die namens de RUG als aanspreekpunt fungeert voor Inschrijvers. |
| Eigen verklaring (EV)/Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) | De verklaring die als ‘Bijlage UEA EA Werkplekapparatuur RUG 2017’ is opgenomen op het EIP, waarin een Inschrijver aangeeft te voldoen aan het in deze verklaring gestelde omtrent Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen, technische specificaties, uitvoeringsvoorwaarden en selectievoorwaarden. |
| Europese Aanbesteding | Offerteaanvraag conform de regels zoals verwoord in de Aanbestedingswet 2012. |
| Elektronisch Inkoopplatform (EIP) | Web based inkooptool. In het geval van deze Aanbestedingsprocedure is dit Negometrix. |
| Beste prijs-kwaliteitverhouding | Guningsmethodiek waarbij niet alleen naar het criterium Prijs wordt gekeken, maar waarbij er ook waarde wordt gehecht aan kwalitatieve criteria. |
| Formele Eisen | Opsomming van de Eisen die de RUG ten aanzien van de indiening van de Offerte heeft geformuleerd. |
| Financial Shared Service Centre (FSSC) | Centrale administratieve afdeling die verantwoordelijk is voor de gehele administratieve afhandeling van factuurstromen van de RUG. |
| Geschiktheidseisen | Opsomming van de Eisen die de RUG ten aanzien van Inschrijver heeft geformuleerd. |
| Gunning | Toewijzen van een Opdracht aan een Inschrijver of combinatie. |
| Gunningscriterium/Subcriteria/ Criteriumonderdelen | Het Gunningscriterium, de Subcriteria en de Criteriumonderdelen op basis waarvan bepaald wordt aan welke Inschrijver(s) de Opdracht wordt toegewezen. |
| Implementatieplan | Document waarin Inschrijver beschrijft hoe (onderdelen van) de Opdracht geïmplementeerd zullen worden. |
| Inkoopvoorwaarden | De Algemene inkoopvoorwaarden van de RUG, die onderdeel uitmaken van de Raamovereenkomst en als ‘Bijlage Algemene inkoopvoorwaarden RUG leveringen en diensten 2016’ is opgenomen op het EIP. |
| Inschrijver | Degene die een Offerte indient op basis van deze Aanbestedingsprocedure. |
| Klachten | Uitingen van ontevredenheid ten aanzien van (de werkzaamheden van) de dienstverlener. Het gaat om verwijtbare Klachten, zoals bijvoorbeeld: met regelmaat terugkerende verstoringen in de dienstverlening, afwijkingen ten aanzien van het Programma van Eisen, (gebrek aan) communicatie, het niet nakomen van afspraken, etc. |
| Klachtenafhandeling | Wijze waarop Opdrachtnemer omgaat met Klachten van Bestellers. |
| Klachtenregistratie | Rapportage waarin Opdrachtnemer over een bepaalde periode beschrijft hoeveel en welke Klachten Bestellers hebben geuit en hoe Opdrachtnemer met deze Klachten is omgegaan. |
| Kostencode | Uniek nummer waaraan de RUG kan herkennen onder welke kostensoort bepaalde kosten geadministreerd dienen te worden. |
| Kritische Prestatie Indicatoren (KPI’s) | Afspraken die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gemaakt worden om de prestaties van Opdrachtnemer te kunnen monitoren. De afspraken zijn opgenomen in ‘Bijlage KPI’s EA Werkplekapparatuur RUG 2017’, die is opgenomen op het EIP. De KPI’s maken integraal onderdeel uit van deze Aanbestedingsprocedure. |
| Management- en stuurinformatie | Informatie bestaande uit gegevens ten behoeve van besturing, beheersing en verantwoording van de organisatie in relatie tot de Opdracht. |
| Nota’s van Inlichtingen | De Nota’s van Inlichtingen geven, binnen de ‘Vraag & Antwoord-module’ van het EIP, alle geanonimiseerde vragen van Inschrijvers en de antwoorden van Opdrachtgever weer. De Nota‘s van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van deze Aanbestedingsprocedure. |
| Offerte | De door Inschrijver gedane inschrijving die gebaseerd is op deze Aanbestedingsprocedure. |
| Offerteaanvraag | Een beschrijving van de op te dragen werkzaamheden, de daarbij behorende gegevens, technische specificaties en de door de Opdrachtgever te hanteren voorwaarden waar de Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de Opdracht aan moet voldoen. |
| Onderaannemer | Een Onderaannemer voert, in Opdracht van Opdrachtnemer en in het kader van de Opdracht, werkzaamheden uit in het kader van de Opdracht. Bij deze uitvoering blijft Opdrachtnemer te allen tijde eindverantwoordelijk en aansprakelijk. |
| Opdracht | Onderwerp van deze Aanbestedingsprocedure en de Raamovereenkomst die gesloten zal worden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. |
| Opdrachtgever | De verstrekker van de Opdracht, in deze betreft het de Rijksuniversiteit Groningen (de RUG). |
| Opdrachtnemer | De Inschrijver aan wie door Opdrachtgever de Opdracht in het kader van deze Aanbestedingsprocedure is gegund. |
| Plan van Aanpak | Document waarin Inschrijver beschrijft hoe (onderdelen van) de Opdracht uitgevoerd zal (zullen) worden. |
| Projectnummer | Uniek nummer waaraan de RUG kan herkennen onder welk project bepaalde kosten geadministreerd dienen te worden. |
| Programma van Eisen | Opsomming van de Eisen die de RUG ten aanzien van de Opdracht heeft geformuleerd. |
| Raamovereenkomst | Een meerzijdige rechtshandeling waarbij Opdrachtgever en Opdrachtnemer jegens elkaar een of meer verbintenissen aangaan. Hierbij worden alleen de randvoorwaarden vastgelegd. De Raamovereenkomst is als ‘Bijlage Concept Raamovereenkomst EA Werkplekapparatuur RUG 2017’ opgenomen op het EIP. |
| Samenwerkingsverband | Een combinatie van twee of meer partijen die zich gezamenlijk aanmelden, gezamenlijk hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden en gezamenlijk één Inschrijver vormen, waarbij alle combinanten bijdragen aan de levering van het gevraagde. |
| Selectiecriteria | Opsomming van de eisen die de aanbestedende dienst ten aanzien van de inschrijver heeft geformuleerd. |
| Standstill-periode | Ook bekend als de zogenoemde 'Alcateltermijn', is de periode van 20 dagen tussen het bekendmaken van het gunningsvoornemen en de daadwerkelijke Gunning. |
| Uitsluitingsgronden | Omstandigheden die betrekking hebben op integriteitstoetsing en de uitsluiting van deelneming aan deze Aanbestedingsprocedure in het algemeen tot gevolg kunnen hebben. |
| Werkdag/Werkdagen | Een kalenderdag/kalenderdagen, niet zijnde (1) een zaterdag of een zondag, (2) een algemeen erkende feestdag in Nederland of (3) het equivalent van een algemeen erkende feestdag ingevolge artikel 3 van de Algemene Termijnenwet. Een Werkdag loopt van maandag t/m vrijdag van 08:30 tot 17:00. |

## 1.2 Specifieke begrippen onderhavige Aanbestedingsprocedure

Deze begrippen zijn opgenomen ten behoeve van onderhavige Aanbesteding. Het zijn niet per se de definities zoals deze gehanteerd worden binnen de branche, maar dienen uitsluitend als doel om binnen deze Aanbesteding duidelijkheid te creëren over wat er bedoeld wordt.

|  |  |
| --- | --- |
| Afleverbetrouwbaarheid | Onder Afleverbetrouwbaarheid wordt verstaan de mate waarin de leveringen op de afgesproken dag binnen de afgesproken Aflevertermijn geleverd zijn (beoordeeld per order).  De Afleverbetrouwbaarheid wordt als volgt berekend (in percentages):  Het totaal aantal Bestellingen minus het aantal Bestellingen die foutief Afgeleverd zijn (buiten de afgesproken Aflevertijd en/of niet in de juiste hoeveelheid) gedeeld door het totaal aantal Bestellingen maal honderd.  Formulevoorbeeld: totaal besteld 100, foutief geleverd 10:  ((100-10) / 100) x 100 = 90% |
| Afleverplaats | Adres waarop de Bestellingen / goederen worden geleverd conform de afspraak met Besteller. |
| Aflevering / Afleveren | Bezorgen van Bestellingen / goederen op afgesproken Afleverplaats. In ieder geval geleverd achter de eerste deur. |
| Aflevertijd | Datum en tijd waarop Opdrachtnemer de geplaatste Bestelling op afgesproken Afleverplaats levert. |
| Accessoires | Accessoires en/of hardwarecomponenten die los besteld kunnen worden en / of toegevoegd kunnen worden aan en tegelijk besteld worden met een standaard productsoort of –type. |
| Appleprijs | Prijs exclusief BTW, zonder kortingen (bijvoorbeeld onderwijskorting), zoals weergegeven op <http://www.apple.com/nl/shop> |
| Assemblage | Het fysiek opbouwen/inbouwen van hardware onderdelen. |
| Asset-ID | Een uniek uitleesbaar nummer volgens het nummersysteem van de RUG die in het Label wordt aangebracht op de Werkplekapparatuur en in het BIOS wordt aangebracht in de Werkplekapparatuur. |
| Bestelgegevens | Gegevens die informatie geven over de Bestelling waaronder (niet limitatief):   * Werkorder-/bestelnummer van de RUG; * Asset-ID’s; * Afleverplaats; * Artikelnummer(s), aantallen en omschrijving; * Datum waarop de Aflevering is geweest; * Andere gegevens die tussen de RUG en Opdrachtnemer nader zijn overeengekomen. |
| Bestellers | Beperkt aantal Medewerkers van de RUG die Werkplekapparatuur mogen bestellen. |
| Bestelling | Opdracht die door de RUG bij Opdrachtnemer geplaatst wordt en een Bestelling betreft van minder dan 20 Producttypes tegelijk uit het Standaardassortiment (geen Projectbestelling of Specialbestelling) eventueel aangevuld met Accessoires. |
| Bestellen | Het proces van plaatsen van een opdracht bij Opdrachtnemer. |
| Bestelportal | Digitale besteltool van de RUG waarin Bestellingen kunnen worden geplaatst en van waaruit geautomatiseerd Bestellingen worden aangeleverd bij Opdrachtnemer. |
| Bestelproces Standaardassortiment | Bestellingen vanuit het Standaardassortiment, welke is voortgekomen uit het Offerteproces Standaardassortiment en is opgenomen in de Bestelportal van de RUG. |
| Bestelproces Overig | Bestellingen ten behoeve van Projectbestellingen en/of Specials, welke voortkomen uit het Offerteproces Overig. |
| CIT-Servicedesk | De servicedesk (helpdesk) van het CIT van de RUG van waaruit ondersteuning wordt verleend aan de eindgebruikers van de Werkplekapparatuur. |
| Dienstverlening | De zaken die Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Opdracht levert bovenop de levering van hardware. Hieronder worden onder andere verstaan: Configuratie, Labeling, Aflevering. |
| Configuratie | Het zodanig instellen van Werkplekapparatuur dat installatie wordt vergemakkelijkt en registratie geborgd is, waarbij de nieuwste, door de RUG goedgekeurde, BIOS versie/ firmware gebruikt wordt. |
| Dienstverleningsprijs | De prijs die wordt opgeteld bij de Prijzen voor het Standaardassortiment. Dit betreft prijzen in het kader van Dienstverlening (zoals Configuratie, Labeling en Aflevering), die Opdrachtnemer heeft aangeboden in het Prijzenblad. |
| E-communicatie | Methodiek, zoals beschreven in ‘Bijlage E-communicatie EA Werkplekapparatuur RUG 2017’, die gebruikt wordt om elektronische gegevens uit te wisselen tussen de RUG en Opdrachtnemer. |
| Fabrikant | De partij die voor Opdrachtnemer fungeert als toeleverancier. |
| Fictieve Inschrijfprijs | Prijs die tot stand komt door in het Prijzenblad de door Inschrijver ingediende prijzen per onderdeel bij elkaar op te tellen. |
| Fictieve Inschrijfsom | Prijs die tot stand komt door in het Prijzenblad de Fictieve Inschrijfprijzen van alle onderdelen bij elkaar op te tellen. |
| Forecast | Jaarlijkse prognose waarbij door de RUG wordt bepaald in welke hoeveelheden en met welke specificaties de Producttypes en Projectbestellingen in het opvolgende jaar zullen worden afgenomen. Het jaarlijkse moment waarop de Forecast wordt vastgesteld, wordt tijdens de implementatie in overleg met Opdrachtnemer bepaald. De Forecast staat in principe vast voor de duur van een jaar, totdat de nieuwe specificaties zijn bepaald en het nieuwe assortiment geaccordeerd en bekend is.  De Forecast betreft geschatte aantallen waaraan Opdrachtnemer op geen enkele wijze rechten kan ontlenen. |
| Franco | Aflevering waarbij Opdrachtnemer de kosten draagt voor verzending tot over de drempel van de RUG. |
| Foutieve Levering | Levering van onjuiste (niet Bestelde) Werkplekapparatuur. |
| Huisstijl | De manier waarop de RUG haar communicatie eenduidig en herkenbaar wenst te presenteren. Op alle uitingen is de Huisstijl van de RUG van toepassing. De Huisstijl bestaat uit regels en richtlijnen met betrekking tot onder andere:   * De naam van de Rijksuniversiteit Groningen en organisatieonderdelen van de RUG * (de toepassing van) het logo en diverse stijlelementen * Kleuren * Typografie * Vorm en taal * Fotografie   Voor meer informatie over de regels en richtlijnen van de Huisstijl, zie <http://www.rug.nl/huisstijl> |
| Image | Een door de RUG ontwikkelde kopie van een installatie in een bestand dat gebruikt kan worden voor herinstallatie. |
| Marktconforme prijs | Prijzen en bijbehorende condities die als redelijk en gangbaar worden ervaren binnen de markt. |
| Klacht | Een verwijtbare uiting van ontevredenheid ten aanzien van (de werkzaamheden van) Opdrachtnemer en/of over een afwijking van het programma van eisen. Dat kan gaan over bijvoorbeeld: met regelmaat terugkerende verstoringen, afwijkingen en ten aanzien van het programma van eisen, communicatie of een gebrek daaraan, nakoming van afspraken etc. Geen klacht is bijvoorbeeld: een enkele foutieve levering, een unieke Storing. |
| Klantenservice | Helpdesk van Opdrachtnemer ter ondersteuning van Bestellers. |
| Kortingspercentage | Kortingspercentage berekend over de Appleprijs. |
| Kwartaalmanagementrapportage | Kwartaalrapportage met management- en stuurinformatie die ondersteuning biedt bij een uniforme en doelmatige uitvoering van de Raamovereenkomst Werkplekapparatuur en bestaat uit meerdere rapporten over diverse onderwerpen. |
| Label | Uniek en fysiek kenmerk die op Werkplekapparatuur en Specials wordt aangebracht om deze te kunnen identificeren. |
| Labeling | Proces waarbij Opdrachtnemer zorgt voor het aanbrengen van het Label op Werkplekapparatuur, Projectbestellingen en Specials. |
| Medewerker | Medewerker in dienst van de RUG. Dit hoeven niet per definitie gebruikers van Werkplekapparatuur te zijn. Het kunnen andere stakeholders betreffen zoals bijvoorbeeld Bestellers of budgethouders. |
| Mobiele device | Apparatuur die gedurende bepaalde tijd zonder netspanning kan functioneren en als ‘draagbaar’ door gebruikers wordt ervaren. Hieronder vallen in ieder geval laptops maar geen tablets (Specials). |
| Offerteproces Standaardassortiment | Offerteproces waarbij Opdrachtnemer, ten behoeve van het Standaardassortiment, meerdere offertes opvraagt bij verschillende fabrikanten. |
| Offerteproces Overig | Offerteproces, zoals omschreven in ‘Bijlage E-communicatie EA Werkplekapparatuur RUG 2017’, waarbij Opdrachtnemer, ten behoeve van Projectbestellingen en/of Specials, aan de hand van een aanvraag een of meerdere offertes genereert. |
| Ontvangstbevestiging | Het bij, of direct volgend op afleveren, digitaal verzonden document met de naam van de RUG medewerker die de Aflevering in ontvangst heeft genomen, een handtekening voor ontvangst en een vermelding van de Afleverplaats. Deze digitale Pakbon komt in een afgeschermde webomgeving beschikbaar of wordt verstuurd per e-mail. Hierop dienen duidelijk de Bestelgegevens vermeld te staan. |
| Pakbon | Het bij een verzonden pakket toegevoegd document met daarin opgenomen de bijgevoegde omschrijving van de inhoud zoals producten of materialen, het ordernummer en informatie over de afzender. |
| Productsoort | Groep waarbinnen hetzelfde soort product in verschillende Producttypes voorkomt. Bijvoorbeeld: A1 Standaard Werkplek. |
| Producttypes | Verschillende varianten binnen een zelfde productsoort. |
| Projectbestelling | Een Bestelling bestaande uit Werkplekapparatuur en/of Specials die gezien de grootte (>20 stuks ) buiten de Bestellingen van het Standaardassortiment vallen. Vaak gebruikt bij inrichting van studentzalen. |
| Prijzenblad | ‘Bijlage Prijzenblad EA Werkplekapparatuur RUG 2017’, die is opgenomen op het EIP en die Inschrijver dient in te vullen in het kader van de Inschrijving. |
| Prijzen | Prijzen die Inschrijver heeft aangeboden in het Prijzenblad. Dit zijn de Prijzen die de RUG uiteindelijk betaald aan Opdrachtnemer in het kader van geleverde producten en diensten. |
| Reparatie | Werkzaamheden die door, of onder regie van, Opdrachtnemer (moeten) worden verricht om een Storing aan de Werkplekapparatuur op te lossen. |
| SMART | Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdsgebonden. |
| Specials | Hieronder wordt het volgende verstaan:   * Werkplekapparatuur, zowel kant en klare Werkplekapparatuur als Werkplekapparatuur die is samengesteld uit diverse onderdelen, die niet is opgenomen in het Standaardassortiment als Producttype; * Werkplekapparatuur die niet is te creëren door een combinatie van een Producttype uit het Standaardassortiment met één of meer Accessoire(s). * Werkplekapparatuur zoals genoemd in de assortimentstabel bij Eis A10, B10 en C10 (zie ook 7.1.1) |
| Specialbestelling | Een Bestelling bestaande uit Werkplekapparatuur die niet is te creëren door een combinatie van een Producttype uit het Standaardassortiment met één of meer Accessoire(s). |
| SR-nummer | Support Requestnummer ofwel het door de RUG gegenereerde interne referentienummer waaraan (uitstaande) storingen gerelateerd worden. |
| Standaardassortiment | Werkplekapparatuur zoals genoemd in de assortimentstabel (zie ook 7.1.1)   * A1 en A2 (Werkstations) * B1, B2 (beeldschermen) * C1, C2 en C3 (Mobiele devices) |
| Storing | Haperingen of mankementen aan Werkplekapparatuur waardoor deze niet meer correct werkt en dit door middel van Reparatie door Opdrachtnemer verholpen dient te worden. |
| Storingendashboard | Online realtime systeem van Opdrachtnemer waarin aan de RUG informatie wordt geboden over de status van storingen. |
| Storingsnummer | Uniek nummer waarmee een Storing en/of Reparatie gekoppeld is aan Werkplekapparatuur. |
| Tablet | Apparatuur die gedurende bepaalde tijd zonder netspanning kan functioneren, niet voorzien is van een hardwarematig toetsenbord en als ‘draagbaar’ door gebruikers wordt ervaren. Hieronder vallen in ieder geval Ipads. Tablets worden gezien als Specials. |
| Totale Fictieve Inschrijfprijs | Som die wordt opgebouwd uit de invulvelden van het Prijzenblad, waarmee bepaald wordt hoeveel punten Inschrijver krijgt voor het Subcriterium ‘Prijs’. |
| Voorrij- en Onderzoekskosten | Kosten die Opdrachtnemer maakt voor het op locatie van de RUG langskomen, beoordelen, repareren en/of meenemen van Werkplekapparatuur met een Storing. Per Storing mag Opdrachtnemer een maximum bedrag van € 40,- in rekening brengen ter dekking van de Voorrij- en Onderzoekskosten. Er kan alleen sprake zijn van eventuele Voorrij- en Onderzoekskosten indien de betreffende Werkplekapparatuur buiten de garantieperiode valt. |
| Werkplekapparatuur (WPA) | Een of meerdere diensten die door Opdrachtnemer aan (Bestellers van) de RUG worden geleverd in het kader van de Levering van Werkplekapparatuur, waaronder (niet limitatief):   * Aflevering van Werkplekapparatuur: in ieder geval Werkstations, beeldschermen, Mobiele devices, Specials en te leveren Accessoires; * Het voor Aflevering instellen van goedgekeurde firmware en het inrichten van de BIOS met RUG parameters; * Het Labelen van alle WPA (dus ook Specials) met uitzondering van toetsenbord, muis en Accessoires; * Het afhandelen van Storingen tijdens de garantieperiode; * Het repareren van WPA buiten de garantieperiode; * Het verstrekken van informatie over WPA; * Het aanbieden van een Klantenservice ter algemene ondersteuning van Bestellers; * Het registreren en monitoren van Klachten; * Het bieden van management- en stuurinformatie; * Het bieden van mogelijkheden waardoor de RUG duurzaam kan inkopen. * Onder WPA wordt in ieder geval niet verstaan en dit valt derhalve buiten de scope van deze aanbesteding: - Levering en onderhoud van printers en supplies; - Levering en onderhoud van alle werkstations die meegeleverd   worden met meetapparatuur’; - Levering en onderhoud van servers; - Afvoer oude Werkplekapparatuur. |
| Werkstation | Vaste werkplek van de Medewerker. |

# **2. Rijksuniversiteit Groningen**

## 2.1 Aanbestedende dienst

Naam: Rijksuniversiteit Groningen

College van Bestuur

Adres: Postbus 72

9700 AB Groningen

Nederland

## 2.2 Algemene beschrijving

**De RUG**

De Rijksuniversiteit Groningen (1614) is een internationaal onderzoeks- en onderwijsinstituut van allure: een top 100-universiteit, gevestigd in het noorden van Nederland. Ze is actief in de volle breedte van het wetenschappelijk spectrum. Geavanceerd onderzoek staat centraal in het onderwijs. De focus is gericht op talentontwikkeling en excellentie. De Rijksuniversiteit Groningen zet kennis en innovatie in voor een stabiele en duurzame samenleving. Een samenleving die zo snel mogelijk kan beschikken over de energie van de toekomst. Een samenleving waar mensen in goede gezondheid leven en ouder worden.

**NB.** Het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG) maakt géén onderdeel uit van deze aanbesteding.

Meer informatie over de RUG:

<http://www.rug.nl/about-us/who-are-we/>

<http://www.rug.nl/about-us/who-are-we/history/short-history>

**Duurzaamheid**

De RUG heeft zich ten doel gesteld in alle facetten een goed voorbeeld voor duurzaamheid te zijn: duurzame huisvesting, duurzaam beheer, duurzame bedrijfsvoering en onderzoek en onderwijs gericht op duurzame ontwikkeling. De RUG voert actief beleid op het gebied van duurzaam ondernemen en verwacht van Inschrijvers eenzelfde opstelling. In het inkoop- en aanbestedingsproces wordt rekening gehouden met maatschappelijke gevolgen. Het gaat hierbij om de sociale, milieugerelateerde en economische gevolgen, ook wel bekend als de 3 P’s: People, Planet, Profit. De regels op het gebied van duurzaam inkopen zijn vastgesteld in het inkoopbeleid ‘maatschappelijk verantwoord inkopen’ van de RUG. Daarnaast onderschrijft de RUG de milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Werkplekapparatuur en werkt de RUG samen met Electronics Watch.

Meer informatie over duurzaamheid:   
<http://www.rug.nl/about-us/who-are-we/sustainability/>

**Centrum voor Informatie Technologie**

Het Centrum voor Informatie Technologie (CIT) is een vooraanstaand landelijk en Europees expertisecentrum op het gebied van informatie- en communicatietechnologie (ICT) en streeft naar een geavanceerd gebruik van ICT binnen het hoger onderwijs en onderzoek en de daarvoor noodzakelijke ondersteunende processen.

Het CIT van de RUG faciliteert en is verantwoordelijk voor de levering van ondersteunende producten en diensten op het gebied van de informatie en communicatie technologie aan de gehele RUG, die studenten en medewerkers dagelijks nodig hebben op hun studie/werkplek. De interne klanten (faculteiten / diensten) en de eindgebruikers van de Werkplekapparatuur worden vertegenwoordigd door de demand managers van het CIT en de eindgebruikers van de Werkplekapparatuur.

Meer informatie over het CIT:

<http://www.rug.nl/cit>

**Facilitair Bedrijf**

Het Facilitair Bedrijf van de Universiteit (FB) faciliteert en is verantwoordelijk voor de levering van ondersteunende facilitaire producten en diensten in de breedste zin van het woord aan de gehele RUG die de studenten, medewerkers en bezoekers dagelijks nodig hebben op hun studie-/werkplek en in hun werkomgeving. Naast de levering van facilitaire producten en diensten wordt het inkoop- en contractmanagement voor de RUG verzorgd vanuit het FB.   
  
Meer informatie over het FB:

<http://www.rug.nl/ufb>

# **3. Omschrijving van de Opdracht**

## 3.1 Inleiding

Deze Aanbestedingsleidraad bevat informatie die potentiële Inschrijvers nodig hebben om een idee te kunnen krijgen van de inhoud van de Opdracht en om zodoende te kunnen besluiten al dan niet een Offerte in te dienen. Daarnaast worden potentiële Inschrijvers door middel van deze Aanbestedingsleidraad nader geïnformeerd over de procedure die de RUG zal volgen om tot een Raamovereenkomst te komen met één Inschrijver die de uitvoering van de Opdracht op zich zal nemen.

Deze openbare Europese Aanbestedingsprocedure heeft betrekking op Werkplekapparatuur en wordt uitgevoerd conform de AW 2012.

Naast deze Aanbestedingsleidraad zijn de volgende documenten als losse bijlagen opgenomen op het EIP:

* Bijlage Algemene inkoopvoorwaarden RUG leveringen en diensten 2016
* Bijlage Bewerkersovereenkomst SURF 2016
* Bijlage BIOS instellingen EA Werkplekapparatuur RUG 2017
* Bijlage Certificering Kwaliteit EA Werkplekapparatuur RUG 2017
* Bijlage Certificering Milieu EA Werkplekapparatuur RUG 2017
* Bijlage Concept Raamovereenkomst EA Werkplekapparatuur RUG 2017
* Bijlage E-communicatie EA Werkplekapparatuur RUG 2017
* Bijlage Electronics Watch Contractvoorwaarden
* Bijlage Electronics Watch Contractor Guidance
* Bijlage Electronics Watch Code of Labour Standards
* Bijlage Electronics Watch Compliance Plan Template
* Bijlage KPI's EA Werkplekapparatuur RUG 2017
* Bijlage Onderaanneming EA Werkplekapparatuur RUG 2017
* Bijlage Prijzenblad EA Werkplekapparatuur RUG 2017
* Bijlage Referenties EA Werkplekapparatuur RUG 2017
* Bijlage UAV EA Werkplekapparatuur RUG 2017

Indien Inschrijver met betrekking tot een of meerdere onderwerpen vragen heeft, roept de RUG Inschrijver op om dit kenbaar te maken middels de 'Vraag & Antwoord-module’ van het EIP.

De communicatie met betrekking tot deze aanbesteding dient te allen tijde digitaal te geschieden via het EIP. Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat telefonische vragen en vragen anders dan volgens ondervermelde wijze worden gesteld, niet in behandeling worden genomen. Voor de werkwijze rond het stellen van vragen gelden de volgende uitgangspunten:

* **NB. Elke vraag kan direct gesteld worden. Inschrijver hoeft niet te wachten tot het moment van de sluitingstermijn voor het stellen van vragen.**
* Per opmerking/vraag dient Inschrijver een individuele vraag te stellen; er mag/mogen dus geen verzamelbestand of verzamelvragen worden ingediend.
* Stel uw vraag bij de desbetreffende Eis en/of Wens op het EIP; het is voor de RUG (en andere Inschrijvers) dan duidelijk waar de vraag betrekking op heeft. Algemene vragen kunnen in de hoofdtender bij de leidraad gesteld worden.
* De vragen of opmerkingen dienen uiterlijk op de genoemde datum (zie tabblad Planning) via het EIP ingediend te zijn. De correct ingediende vragen worden eveneens via het EIP beantwoord.
* De geanonimiseerde vragen en antwoorden worden beschouwd als de Nota’s van Inlichtingen. De Nota’s van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.
* De RUG kan vragen ook eerder beantwoorden. Voor Inschrijvers is het dus van belang om regelmatig op het EIP te kijken naar de gepubliceerde vragen en antwoorden. Daarnaast worden Inschrijvers automatisch op de hoogte gesteld van eventuele wijzigingen binnen de ‘Vraag & Antwoord-module’ van het EIP.
* Vragen dienen anoniem gesteld te worden. Er dienen geen namen, organisatienamen of merknamen in de vragen opgenomen te worden.

De ‘Vraag & Antwoord-module’ is volledig geïntegreerd binnen het EIP.

Voor verdere uitleg over het gebruik van deze module wordt verwezen naar de ‘Instructie Vraag & Antwoord-module’, te vinden binnen de instructies op <http://www.negometrix.com/nl/instruction-page/leveranciers/selectie--offertefase>. De RUG zal de vragen beantwoorden en publiceren middels deze zelfde ‘Vraag & Antwoord-module’.

Technische vragen met betrekking tot het Negometrix-platform kan Opdrachtnemer te allen tijde stellen door contact op te nemen met de servicedesk van Negometrix.

* Telefoon: 085 20 84 666 (elke werkdag tussen 08.00 en 18.00 uur)
* E-mail: [servicedesk@negometrix.com](mailto:servicedesk@negometrix.com)

## 3.2 Aanleiding van de Opdracht

Vanwege het aflopen van de huidige raamovereenkomst, voor de levering van Werkplekapparatuur met aanverwante dienstverlening, is de RUG voornemens om een nieuwe raamovereenkomst af te sluiten voor de levering van Werkplekapparatuur inclusief de aanverwante dienstverlening die voldoet aan de gestelde eisen in deze Aanbestedingsleidraad. Hiertoe heeft het Facilitair Bedrijf (FB) van de RUG in samenspraak met het CIT deze openbare Europese aanbesteding opgezet voor de gehele RUG.

## 3.3 Doelstellingen

De doelstellingen die ten grondslag liggen aan deze aanbesteding zijn:

* Het contracteren van een leverancier die de RUG voorziet van de gevraagde, kwalitatief hoogwaardige WPA.
* Het maximaal ontzorgen van Bestellers door in te spelen op de verschillende behoeften en wensen.
* Zorgen voor een transitie van huidige Opdrachtnemer naar nieuwe Opdrachtnemer waarbij Bestellers zo min mogelijk belast worden.

## 3.4 Opdrachtomschrijving (Scope)

Tot de scope van deze opdracht behoren in ieder geval de volgende onderdelen:

Een of meerdere diensten die door Opdrachtnemer aan (Bestellers van) de RUG worden geleverd in het kader van de Levering van Werkplekapparatuur, waaronder (niet limitatief):

* Aflevering van Werkplekapparatuur: in ieder geval Werkstations, beeldschermen, Mobiele devices, Specials en te leveren Accessoires;
* Het vooraf instellen van goedgekeurde firmware en het inrichten van de BIOS met RUG-parameters;
* Het Labelen van alle WPA (dus ook Specials) met uitzondering van toetsenbord, muis en Accessoires;
* Het afhandelen van Storingen tijdens de garantieperiode;
* Het Repareren van WPA buiten de garantieperiode;
* Het verstrekken van informatie over WPA;
* Het aanbieden van een Klantenservice ter algemene ondersteuning van Bestellers;
* Het registreren en monitoren van Klachten;
* Het bieden van management- en stuurinformatie;
* Het bieden van mogelijkheden waardoor de RUG duurzaam kan inkopen.

Daarnaast dient bovenstaande te voldoen aan de eisen zoals omschreven in het programma van eisen in hoofdstuk 7 van dit aanbestedingsdocument.

* Onder WPA wordt in ieder geval niet verstaan en dit valt derhalve buiten de scope van deze aanbesteding:  
  - Levering en onderhoud van printers en supplies;  
  - Levering en onderhoud van alle werkstations die meegeleverd wordt met meetapparatuur;  
  - Levering en onderhoud van servers;  
  - Afvoer oude Werkplekapparatuur.

## 3.5 Toelichting op de scope van de opdracht

## 

De RUG is op zoek naar een Opdrachtnemer, die naast de levering van Werkplekapparatuur ook aanverwante dienstverlening kan verzorgen. Opdrachtnemer dient een breed spectrum aan merken en types Werkplekapparatuur te kunnen leveren, zodat de RUG een divers beleid kan toepassen.   
De Werkplekapparatuur dient kwalitatief goede Werkplekapparatuur te zijn met weinig uitval, stabiel, krachtig en stil, van merken die algemene bekendheid genieten en een marktaandeel hebben gehad in de afgelopen 4 jaar van minimaal 5% op de zakelijke markt binnen de EU en geschikt zijn voor zakelijk gebruik. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de RUG adviseert over de in te zetten Werkplekapparatuur en het samenstellen van Specials. Ditzelfde geldt voor ontwikkelingen en innovaties in de Werkplekapparatuur markt, zodat hier tijdig gedurende de raamovereenkomst op kan worden ingespeeld.

## 3.6 Omvang van de opdracht

Bij de RUG werken ruim 5.000 medewerkers in de wetenschappelijke en ondersteunende sfeer vanuit vele verschillende vakgebieden. Daarnaast volgen circa 30.000 studenten een opleiding bij de RUG. De RUG is op te splitsen in een onderwijs-, onderzoeks- en kantooromgeving, waarbij het onderwijs- en onderzoeksgedeelte vele malen groter is dan het kantoorgedeelte.

Binnen de RUG zijn ongeveer 7.000 vaste werkplekken voor medewerkers en ongeveer 1.900 vaste werkplekken voor studenten beschikbaar.

Totale (circa!) omzet inclusief BTW van Werkplekapparatuur bij de RUG in de afgelopen jaren:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Omzet per jaar (circa!)\*** | | | |
|  |  | | | |
| **Productsoort** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** |
| WPA Werkplekken | € 1.591.000,- | € 2.585.000,- | € 1.970.000,- | € 1.399.000,- |
| WPA Accessoires | € 20.000,- | € 15.000,- | € 18.000,- | € 25.000,- |
| WPA Tablets | € 20.000,- | € 19.000,- | € 19.000,- | € 10.000,- |
|  |  |  |  |  |
| APPLE MacBook | € 159.000,- | € 216.000,- | € 198.000,- | € 81.000,- |
| APPLE Ipad | € 141.000,- | € 107.000,- | € 61.000,- | € 75.000,- |
| APPLE Accessoires | € 15.000,- | € 17.000,- | € 13.000,- | € 7.000,- |

\* Nb. Aan deze informatie kunnen in geen geval rechten worden ontleend.

\* Nb. Bij WPA is geen onderscheid gemaakt tussen Standaardassortiment en Specials. De RUG heeft   
 op dit moment onvoldoende management- en stuurinformatie om dit te kunnen specificeren.

Omdat de laatste jaren relatief veel vervangingsrondes hebben plaatsgevonden verwacht de RUG dat de daadwerkelijke omzet de komende jaren aanzienlijk lager zal uitvallen. De opdrachtwaarde per jaar wordt geraamd op ca. € 750.000,- waarmee de totale opdrachtwaarde uitkomt op ca. € 3.000.000,-.

Omdat de RUG een publiek gefinancierde organisatie is, wordt de WPA uit publieke middelen bekostigd. Daarom wordt WPA voor de gehele universiteit tegelijk aanbesteed. De Opdracht wordt niet opgedeeld in percelen. Hoewel de RUG bestaat uit meerdere faculteiten en diensten, is de organisatie juridisch gezien één entiteit met een centraal budget. De gevraagde producten en diensten bestaan uit logisch samenhangende en opeenvolgende handelingen. Onderdeel van de Opdracht is nu juist het coördineren en verzorgen van al die handelingen. Het opdelen van de Opdracht zou naar inschatting van de RUG kunnen leiden tot communicatieproblemen, versplinterde informatievoorziening en vertraging in processen.

## 3.7 Overeenkomst

De RUG wil een Raamovereenkomst sluiten met één Opdrachtnemer voor de periode van 2 jaar met 2 opties tot verlenging van elk 1 jaar. De Raamovereenkomst zal ingaan op d.d. 15 november 2017 en eindigt van rechtswege op d.d. 16 november 2021. De maximale contractduur is 4 jaar.

De RUG wenst een Raamovereenkomst af te sluiten met één partij.

Wanneer de RUG van een optie tot verlenging gebruik wenst te maken zal zij dit minimaal drie (3) maanden voorafgaand aan het moment waarop de raamovereenkomst van rechtswege eindigt dan wel waarop een optie tot verlenging eindigt, op schriftelijke wijze kenbaar maken.

Op het EIP is een concept Raamovereenkomst ‘Bijlage Concept Raamovereenkomst EA Werkplekapparatuur RUG 2017’ opgenomen. Mocht Inschrijver van mening zijn dat een of meerdere artikelen onjuist of disproportioneel zijn, dan roept de RUG Inschrijver op om dit kenbaar te maken middels de ‘Vraag & Antwoord-module’ van het EIP. Antwoorden worden middels de Nota’s van Inlichtingen verstrekt.

Na de laatste Nota van Inlichtingen zal de concept Raamovereenkomst definitief worden vastgesteld.

# **4. Aanbestedingsprocedure**

## 4.1 Algemeen

De RUG volgt voor deze Europese Aanbestedingsprocedure een openbare procedure conform de AW 2012. Dat wil zeggen dat er een Aanbestedingsprocedure wordt gevolgd voor het sluiten van een Raamovereenkomst die bestaat uit één ronde waarin Inschrijver een Offerte uitbrengt zonder dat voorselectie van Inschrijvers plaatsvindt.

Voor een openbare procedure geldt dat iedere geïnteresseerde een Offerte mag indienen en mag meedingen naar Gunning van de Opdracht. Inschrijvers dienen zich te realiseren dat hun aanbod eenmalig en definitief is met de Offerte die wordt ingediend. De openbare procedure biedt geen ruimte voor het voeren van onderhandelingsgesprekken.

De Opdracht wordt gegund op grond van het Gunningscriterium: Beste prijs- kwaliteitverhouding. Dit houdt in dat zowel de Prijs als de kwaliteit van de Offertes wordt beoordeeld.

## 

## 4.2 Planning

De planning voor deze openbare Europese Aanbestedingsprocedure kan Inschrijver vinden onder het tabblad 'Planning' op het EIP. De planning bestaat uit de volgende stappen:

* Opdrachtgever : Publicatie Aanbestedingsleidraad
* Inschrijver : 1e Vragenronde t.b.v. het indienen van vragen
* Opdrachtgever : Publiceren 1e Nota van Inlichtingen
* Inschrijver : 2e Vragenronde t.b.v. het indienen van vragen
* Opdrachtgever : Publiceren 2e Nota van Inlichtingen
* Inschrijver : Indienen Offertes
* Opdrachtgever : Beoordelingsfase
* Opdrachtgever : Bekendmaken voornemen tot gunnen
* Opdrachtgever : Opvragen bewijsstukken EV
* Opdrachtgever : Definitieve Gunning
* Opdrachtgever & Opdrachtnemer : Ingangsdatum Raamovereenkomst

De in de planning genoemde data betreffen indicatieve data. Aan deze planning kunnen in geen geval rechten worden ontleend.

## 4.3 Contactpersoon voor deze Aanbestedingsprocedure

Deze Aanbestedingsprocedure wordt verzorgd door:

Facilitair Bedrijf RUG

Postadres

Postbus 885

9700 AW Groningen

Nederland

Bezoekadres

Facilitair Bedrijf RUG

Blauwborgje 8

9747 AC Groningen

Contactpersoon : R. (Rob) Wilkes, Inkoopadviseur

E-mail : ‘Berichtenmodule’ op het EIP

Het is tijdens deze Aanbestedingsprocedure, op straffe van uitsluiting, niet toegestaan andere functionarissen van de RUG rechtstreeks te benaderen over deze Aanbestedingsprocedure.

## 

## 4.4 Communicatie en informatie

Verzoeken om nadere informatie met betrekking tot deze Aanbestedingsprocedure dan wel deze Aanbestedingsleidraad dienen te allen tijde gesteld te worden middels de ‘Vraag & Antwoord-module’ van het EIP. Voor verdere uitleg over het gebruik van deze module wordt verwezen naar de Instructie Vraag & Antwoord-module’, te vinden binnen de instructies op <http://www.negometrix.com/nl/instruction-page/leveranciers/selectie--offertefase>. De RUG zal de vragen beantwoorden en publiceren middels deze zelfde ’Vraag & Antwoord-module’.

Vragen naar aanleiding van deze Aanbestedingsprocedure dienen uiterlijk op de datum zoals vermeld bij de planning gesteld te zijn. De Nota’s van Inlichtingen geven, binnen de   
‘Vraag & Antwoord-module’ van het EIP, alle geanonimiseerde vragen van Inschrijvers en de antwoorden van Opdrachtgever, uiterlijk op de datum zoals vermeld bij de planning, weer. De belangstellenden (diegene die zich als mogelijke Inschrijver hebben aangemeld) krijgen hiervan automatisch bericht.

De Nota‘s van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van deze Aanbestedingsprocedure.

## 

## 4.5 Indienen Offerte

De Offerte dient uiterlijk op de datum zoals vermeld in de planning ingediend te worden. Indienen kan uitsluitend middels het EIP. Anderszins ingediende Offertes, bijvoorbeeld per post, e-mail of fax, zullen niet worden geaccepteerd. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen van de Offerte. Offertes die ingediend worden na de uiterlijke datum en het tijdstip zoals vermeld in de planning worden niet in behandeling genomen.

Voor de goede ontvangst van uw Offerte krijgt Inschrijver een ontvangstbevestiging. De opening van de Offertes is niet openbaar.

## 4.6 Voorwaarden

Door het indienen van een Offerte gaat Inschrijver akkoord met alle in deze Aanbestedingsprocedure opgenomen voorwaarden.

**Terugtrekking**

Een Inschrijver kan zich enkel terugtrekken uit de procedure tot de datum en het tijdstip die gelden als uiterste termijn voor het indienen van de Offerte. Na de uiterste termijn voor het indienen van de Offerte kan een Inschrijver zich niet meer terugtrekken. Zijn Offerte staat vast gedurende de gestanddoeningstermijn.

**Samenwerkingsverband (combinaties)**

In het kader van deze Aanbestedingsprocedure is een Samenwerkingsverband toegestaan.

Inschrijvers kunnen zelfstandig of als Samenwerkingsverband inschrijven. Indien er gekozen wordt voor een Samenwerkingsverband is het niet noodzakelijk dat zij bij gelegenheid van inschrijving of Gunning een rechtsvorm aannemen. Ieder lid van het Samenwerkingsverband wordt echter hoofdelijk aansprakelijk gehouden voor de volledige en juiste uitvoering van de gehele Raamovereenkomst.  
  
**Onderaanneming**

Inschrijvers kunnen een deel van de werkzaamheden die voortvloeien uit de Opdracht door één of meerdere Onderaannemers laten uitvoeren. De aansprakelijkheid berust in dat geval volledig bij de hoofdaannemer. Slechts de hoofdaannemer is contractpartij van de RUG.

**Eenmalige inschrijving**

Een onderneming mag slechts eenmalig inschrijven op deze Aanbestedingsprocedure, onverschillig of dit is als zelfstandige Inschrijver, als Samenwerkingsverband of als Onderaannemer. Wanneer blijkt dat een onderneming zich hieraan niet houdt, volgt uitsluiting van deze Aanbestedingsprocedure.

*Concern*

Dit uitgangspunt van eenmalige inschrijving geldt in concernrelaties niet onverkort.

Van een concern mogen slechts meerdere ondernemingen zich inschrijven als Inschrijver (zelfstandig, in combinatie of als Onderaannemer) indien zij, op verzoek van de RUG, kunnen aantonen dat zij ieder de Offerte onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers.

**Varianten**

In het kader van deze Aanbestedingsprocedure zijn varianten op bovenstaande voorwaarden niet toegestaan.

**Intellectueel eigendom Aanbestedingsleidraad**

Behoudens uitzonderingen door de wet of door regelgeving bepaald mag zonder schriftelijke toestemming van de RUG niets uit deze Aanbestedingsleidraad worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt (anders dan voor het doel van deze Aanbestedingsprocedure).

**Voorbehoud voor Gunning**

De RUG is niet verplicht de Opdracht in het kader van deze Aanbestedingsprocedure te gunnen. Een besluit om niet te gunnen wordt slechts bij hoge uitzondering genomen. Inschrijvers hebben alsdan geen recht op vergoeding van kosten gemaakt in het kader van of schade ontstaan ten gevolge van deze Aanbestedingsprocedure.

**Kostenvergoeding**

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze Aanbestedingsprocedure.  
  
**Inkoopvoorwaarden**

Voor al onze inkopen en aanbestedingen van werken, leveringen en diensten geldt dat koop- en leveringsvoorwaarden, betalings- en andere voorwaarden van uw onderneming nadrukkelijk van de hand worden gewezen. In plaats daarvan gelden de algemene inkoopvoorwaarden RUG, zie ‘Bijlage Algemene inkoopvoorwaarden RUG leveringen en diensten 2016‘. Eventuele afwijkingen of aanvullingen op deze inkoopvoorwaarden zijn opgenomen in de concept Raamovereenkomst, zie ‘Bijlage Concept Raamovereenkomst EA Werkplekapparatuur RUG 2017’.

Mocht Inschrijver van mening zijn dat (een) gesteld(e) artikel(en) disproportioneel is (zijn) dient Inschrijver dit tijdens het indienen van vragen kenbaar te maken met vermelding van argumentatie en/of tekstvoorstellen. De RUG zal door middel van Nota ‘s van Inlichtingen aangeven of er sprake is van wijzigingen op de algemene inkoopvoorwaarden RUG. Eventuele wijzigingen op deze Inkoopvoorwaarden worden na definitieve Gunning opgenomen in de te sluiten Raamovereenkomst.  
  
**Vertrouwelijkheid**

Alle inhoud met betrekking tot deze Aanbestedingsprocedure dient volstrekt vertrouwelijk te blijven en mag slechts aan medewerkers en (eventuele) adviseurs worden getoond die voor het indienen van de Offerte daarvan kennis moeten nemen.

De RUG en zijn adviseurs zullen de ingediende Offerte met dezelfde vertrouwelijkheid behandelen. Deze zullen, behoudens wettelijke bepalingen, uitsluitend worden getoond aan medewerkers die direct bij deze Aanbestedingsprocedure zijn betrokken.

**Tegenstrijdigheden**

Deze Aanbestedingsleidraad is met zorg vastgesteld. Mocht een Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient de RUG hiervan, via de bij ‘Contactpersoon voor deze Aanbestedingsprocedure’ genoemde contactpersoon, schriftelijk op de hoogte te worden gesteld. Indien naderhand blijkt dat er sprake is van tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden die niet door Inschrijver zijn opgemerkt, zijn deze voor risico van de Inschrijver.  
  
**Informatie-inwinning**

Inschrijvers kunnen bij Postbus 51 ([www.postbus51.nl](http://www.postbus51.nl)) dan wel bij [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) informatie verkrijgen over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland.

**Gelijkwaardigheid**

Daar waar in deze Aanbestedingsprocedure een merk-, type-, of fabricaatnaam staat vermeld, dient daarbij de toevoeging "of gelijkwaardig" gelezen te worden.

**Nederlandse taal**

De Nederlandse taal dient in deze Aanbestedingsprocedure in woord en geschrift de voertaal te zijn.

## 4.7 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure bestaat uit vijf stappen. Indien niet of niet volledig aan de betreffende stap van de beoordelingsprocedure wordt voldaan of indien de gewenste gegevens niet volledig en/of tijdig zijn verstrekt, volgt uitsluiting van deze Aanbestedingsprocedure. Onderstaand wordt in het kort de inhoud van de stappen uitgelegd.

1. **Formele Eisen**De Offertes worden allereerst gecontroleerd op de Formele Eisen als gesteld bij 5. ‘Formele Eisen’.
2. **Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen**Van de inschrijvers die een offerte indienen die voldoet aan de voorwaarden, wordt op grond van artikel 2.84 en 2.85 AW 2012, de UEA overeenkomstig de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zoals gesteld in hoofdstuk 6 van dit aanbestedingsdocument alsmede hetgeen hierover is opgenomen in de UEA zelf, gecontroleerd.
3. **Programma van Eisen**

Van de Inschrijvers die een Offerte indienen die voldoet aan de Formele Eisen en Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen, wordt de Offerte beoordeeld op het onvoorwaardelijk voldoen aan het Programma van Eisen als gesteld bij 7. ‘Programma van Eisen’. Aan alle Eisen, zoals gesteld in het Programma van Eisen, dient te worden voldaan en deze dienen te zijn inbegrepen bij de geoffreerde Prijs.

1. **Gunningscriterium**Offertes van Inschrijvers die een Offerte indienen die voldoet aan de Formele Eisen, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen en die onvoorwaardelijk voldoen aan het Programma van Eisen, worden afzonderlijk beoordeeld op het Gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding. De Gunningscriteria staan beschreven bij 8. ‘Beschrijving Gunningscriteria’.
2. **Voorlopige gunning**  
   Aan de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding kan de voorlopig gunning van de opdracht worden uitgesproken.
3. **Bewijsstukken UAE**  
   Van de inschrijver, die de offerte heeft aangeboden met de beste prijs-kwaliteitverhouding, worden de bewijstukken die behoren bij de UEA gevraagd. Deze bewijsstukken zullen beoordeeld worden. Tevens wordt de rechtsgeldigheid van de ondertekening gecontroleerd.   
     
   Indien uitsluitingsgronden van toepassing zijn of niet of niet-volledig aan de geschiktheidseisen wordt voldaan of indien de gewenste gegevens niet volledig en/of tijdig zijn verstrekt, volgt uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure. In dat geval vindt gunning plaats aan de als tweede geëindigde inschrijver op basis van de oorspronkelijke rangorde naar aanleiding van de beoordeling zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad.
4. **Definitieve gunning**  
   Wanneer de aangeleverde bewijsstukken akkoord zijn bevonden en wanneer er geen bezwaren tegen de voorlopige gunning zijn ontvangen gedurende de Standstill-periode (zie paragraaf 4.8 Gunning) kan er worden overgegaan tot definitieve gunning van de opdracht.

## 4.8 Gunning

De RUG kan de voorlopige Gunning uitspreken aan de Inschrijver die de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft aangeboden. Alle Inschrijvers worden gelijktijdig geïnformeerd over de uitslag van deze Aanbestedingsprocedure. Zij zullen hiervan schriftelijk op de hoogte worden gesteld.

Een Inschrijver die het niet eens is met de besluitvorming inzake deze Aanbestedingsprocedure dient middels een concept-dagvaarding voor een voorlopige voorziening bezwaar te maken. Dit bezwaar moet schriftelijk (en binnen de Standstill-periode) na dagtekening van het voornemen tot gunnen bij de RUG bekend zijn.

De RUG spreekt na de Standstill-periode een definitieve Gunning uit aan de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding, mits er geen gegronde bezwaren zijn.

In geval een Inschrijver bezwaar wil maken, dient de dagvaarding betekend te worden aan de Rijksuniversiteit Groningen, Broerstraat 5 (9712 CP) te Groningen.

***Precieze aanduiding van de termijn(en) voor het instellen van een beroep:***

*Afgewezen Inschrijvers dienen binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de voorlopige Gunningbeslissing een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde rechter te Groningen. Indien niet binnen deze termijn van 20 kalenderdagen een (concept) kort geding dagvaarding correct is betekend, zal de RUG overgaan tot definitieve Gunning van de Opdracht.*

*Indien afgewezen Inschrijvers niet, niet tijdig of niet correct een kort geding aanhangig maken, dan worden zij geacht uitdrukkelijk afstand te hebben gedaan van hun recht om de voorlopige Gunningbeslissing door de rechter te laten toetsen en zijn zij niet-ontvankelijk in hun vorderingen indien zij alsnog een procedure aanhangig maken. Indien er op de voorgeschreven wijze een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal de RUG de uitkomst van dat kort geding afwachten alvorens zij tot definitieve Gunning overgaat. De RUG behoudt zich verder het recht voor om een eventueel hoger beroep af te wachten alvorens zij tot definitieve Gunning overgaat. Indien er gedurende de Standstill-periode van 20 dagen volgend op de voorlopige Gunning een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan eindigt de termijn van gestanddoening 14 kalenderdagen na dagtekening van het in die zaak te wijzen (schriftelijke) vonnis, indien althans de hierboven genoemde gestanddoeningstermijn anders ongebruikt zou verstrijken. Indien er hoger beroep wordt ingesteld en de RUG besluit dit af te wachten alvorens tot definitieve Gunning over te gaan, dan dienen de Inschrijvers de gestanddoeningstermijn in voorkomend geval te verlengen tot 14 kalenderdagen na het in die zaak te wijzen arrest.*

# **5. Formele Eisen**

Voor de onderstaande Formele Eisen geldt dat, indien niet of niet volledig aan de Formele Eisen wordt voldaan of indien de gewenste gegevens niet (volledig) zijn verstrekt, uitsluiting van deze Aanbestedingsprocedure volgt.

Het betreft de volgende Formele Eisen:

* Alle gevraagde gegevens zoals bijlagen, verklaringen en stukken, worden door de Inschrijver op de aangegeven wijze aangeleverd.
* Rechtsgeldige ondertekening door een vertegenwoordigingsbevoegde, blijkt uit het bijgevoegde bewijs van het handelsregister of uit de meegezonden volmacht.
* De Offerte dient vóór de gestelde sluitingstermijn te zijn ingediend.
* De gestanddoeningstermijn van de Offerte, inclusief bijlagen, dient minimaal 120 dagen gerekend vanaf de sluitingsdatum van het indienen van de Offerte te zijn;
* Door het indienen van de Offerte gaat Inschrijver akkoord met de beschreven Aanbestedingsprocedure.

**6. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen**

In deze openbare Europese aanbestedingsprocedure wordt gebruik gemaakt van de UEA voor aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten zoals bedoeld in artikel 2.84 en 2.85 AW 2012. De door de inschrijver in te vullen UEA is opgenomen als een separate bijlage (pdf-file) op de aanbestedingswebsite. De ondertekende UEA maakt deel uit van de offerte.

De inschrijver behoeft met betrekking tot de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zoals omschreven in dit hoofdstuk, bij het indienen van de offerte in eerste instantie alleen de volledig ingevulde en door een vertegenwoordigingsbevoegde ondertekende UEA in te dienen op de aanbestedingswebsite.

Alle formele bewijsstukken zoals genoemd bij de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen in dit hoofdstuk en behorende bij de UEA dienen pas na een schriftelijk verzoek daartoe uiterlijk binnen zeven kalenderdagen, gerekend vanaf de dag na verzending van het schriftelijke verzoek bij de RUG te zijn ingediend via de aanbestedingswebsite.

Bij deel VI van de UEA dient de UEA rechtsgeldig ondertekend te worden. In deel II onderdeel B van de UEA dienen de gegevens van de vertegenwoordiger van de inschrijver ingevuld te worden. De persoon die in deel II onderdeel B genoemd wordt, dient herleidbaar te zijn uit het bewijs van inschrijving in het handels- en beroepsregister zoals benoemd in paragraaf 6.5 van dit aanbestedingsdocument. De in deel II onderdeel B genoemde vertegenwoordiger dient tevens de UEA bij deel VI te ondertekenen. De procuratie eis dient in overeenstemming te zijn met de geoffreerde prijs.

## 6.1 Algemene gegevens

**Bedrijfsgegevens**

De inschrijver dient bij deel II van de UEA de bedrijfs- en contactgegevens van de inschrijver in te vullen.

De RUG zal het contact met inschrijvers tijdens de aanbestedingsprocedure laten verlopen via een door de inschrijver aangewezen contactpersoon. Deze contactpersoon dient gedurende de gehele procedure als enig aanspreekpunt te gelden. Indien door omstandigheden de contactpersoon gewijzigd wordt, dient dit tijdig door inschrijvers schriftelijk aan de contactpersoon van de RUG gemeld te worden.

De contactpersoon dient u weer te geven in deel II A van de UEA.

**Samenwerkingsverband o.g.v. art 2.92 lid 2 en 2.94 lid 2 AW 2012**

Bij een samenwerkingsverband gaat het om meerdere ondernemingen die gezamenlijk

inschrijven op een opdracht. Onder deel II van de UEA dienen de ondernemingen te worden genoemd die deel uitmaken van het samenwerkingsverband. De deelnemer(s) uit het samenwerkingsverband dienen ieder afzonderlijk de UEA in te dienen.

De onderneming dient, indien hij bij deel II A van de UEA heeft aangegeven dat wordt ingeschreven in een samenwerkingsverband, bij deel II C van de UEA aan te geven of en zo ja voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan.

Ten behoeve van de communicatie met de RUG dient een samenwerkingsverband een penvoerder aan te wijzen en weer te geven in deel II A van de UEA onder “Contactpersoon of –personen”. Deze penvoerder dient volledige beslissingsbevoegdheidtehebben en gemachtigd te zijn om namens het samenwerkingsverband op te treden. De penvoerder zorgt voor een overzichtelijke weergave in de offerte en geeft duidelijk aan welk document van welke onderneming afkomstig is.

Hetgeen wat in dit hoofdstuk geldt voor ‘inschrijver’ geldt in het geval van een ‘samenwerkingsverband’ voor alle (afzonderlijke) deelnemers van het samenwerkingsverband

## 6.2 Uitsluitingsgronden

**Verplichte uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel o.g.v. artikel 2.86 AW 2012**

Inschrijver verklaart dat de omstandigheden zoals genoemd in deel III A (grijs gearceerde tekstvlak, punt 1 t/m 6) en B niet aan de orde zijn, door deze delen volledig in te vullen. Indien de RUG vaststelt dat een dergelijke omstandigheid wel aan de orde is, leidt dit tot uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure.

Op basis van artikel 2.89 lid 2 van de AW 2012 dienen de volgende bewijsmiddelen na een schriftelijk verzoek van de RUG te worden overlegd:  
- Gedragsverklaring aanbesteden (GVA);  
- Verklaring van de belastingdienst.

Let op, er zit een doorlooptijd op het aanvragen van de GVA.

**Facultatieve uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel o.g.v. artikel 2.87 AW 2012**

Inschrijver verklaart dat de door de RUG aangekruiste omstandigheden zoals genoemd in deel III C niet aan de orde zijn dan wel dat Inschrijver aan zijn verplichtingen heeft voldaan. Facultatieve uitsluitingsgronden in deel III C die niet zijn aangekruist door de RUG zijn niet van toepassing op de onderhavige aanbesteding.

Indien de RUG vaststelt dat de aangekruiste omstandighe(i)d(en) zoals genoemd in deel III C aan de orde is/zijn dan wel dat de inschrijver niet aan zijn verplichting(en) heeft voldaan, kan dit leiden tot uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure.

Op basis van artikel 2.89 leden 1 t/m 3 van de AW 2012 dienen de volgende bewijsmiddelen na een schriftelijk verzoek van de RUG te worden overlegd:  
- Bewijs van inschrijving in het handelsregister  
- Gedragsverklaring aanbesteden (GVA).

## 6.3 Geschiktheidseisen

In het kader van artikel 2.90 lid 2 AW 2012 zijn onderstaande geschiktheidseisen van toepassing. Indien inschrijver voldoet aan al deze geschiktheidseisen dan dient dit te worden aangegeven in deel IV (Selectiecriteria) van de UEA.

**Financiële en economische draagkracht**

***A Bedrijfsomzet o.g.v. artikel 2.90 en 2.91 AW 2012***

Niet van toepassing op deze Aanbestedingsprocedure.

***B Bewijs van verzekering***

*Bedrijfsaansprakelijkheid*

De bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering dient een minimale dekking van € 10.000,- per gebeurtenis en € 50.000,- per jaar te omvatten. Indien inschrijver niet in het bezit is van de gevraagde bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering dan dient inschrijver een ondertekend document te kunnen overleggen waarin wordt verklaard dat, indien de opdracht aan inschrijver wordt gegund, inschrijver op het moment van de definitieve gunningsbeslissing een bewijs van een geldige en adequate bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met minimale dekking van € 10.000,- per gebeurtenis en

€ 50.000,- per jaar kan overleggen.

Inschrijver dient na een schriftelijk verzoek van de RUG:

* (een kopie van) een geldig verzekeringsbewijs tegen bedrijfsaansprakelijkheid met vermelding van het verzekerde of gereserveerde bedrag te overleggen, of
* een verklaring waaruit blijkt dat Inschrijver over de gevraagde bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering beschikt op het moment van definitieve Gunning te uploaden. Indien een concernverzekeringsbewijs wordt overlegd, dient duidelijk te zijn dat Inschrijver is meeverzekerd.

**Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid**

***A. Referentie opdrachten kerncompetenties o.g.v. artikel 2.93 lid 3 AW 2012***

Inschrijver dient aan de volgende kerncompetenties te voldoen:

* Kerncompetentie 1: het kunnen Leveren van diverse soorten en merken Werkplekapparatuur inclusief aanverwante dienstverlening (onder andere Configuratie, Labelen en Aflevering), en het kunnen Leveren van Specials waaronder Apple.
* Kerncompetentie 2: het kunnen verzorgen van dienstverlening rond storingen en reparaties van diverse soorten Werkplekapparatuur.

Inschrijver dient conform ‘Bijlage Referenties EA Werkplekapparatuur RUG 2017’ na een schriftelijk verzoek van de RUG minimaal 1 referentie te uploaden, waarin de genoemde kerncompetenties worden aangetoond.

Voorwaarden voor de referentie:

* In verband met objectiviteit mag een Opdracht uitgevoerd bij de RUG niet als referentie worden opgevoerd.
* De referenties dienen betrekking te hebben op het leveren van Werkplekapparatuur aan minimaal 250 medewerkers bij dezelfde organisatie.
* De referenties dienen te zijn gestart, (deels) zijn uitgevoerd of afgerond in de periode 2014 tot en met 2016.
* De Inschrijver dient aan te geven wie als contactpersoon van de Opdrachtgever van de betreffende referentie optreedt. Inschrijver stemt er mee in dat deze contactpersoon door de RUG rechtstreeks zal worden benaderd.
* De referenties dienen te zijn voorzien van een tevredenheidsverklaring van de betreffende referentie.

***B. Personeel en outillage o.g.v. artikel 2.93 lid 1 sub h en i AW 2012***

Niet van toepassing op deze Aanbestedingsprocedure.

***C. Onderaanneming o.g.v. artikel 2.79 en 2.93 lid 1 sub j AW 2012***

Indien inschrijver voor de uitvoering van de opdracht gebruik zal maken van onderaanneming dient onderdeel II D ingevuld te worden. Na een schriftelijk verzoek kan Inschrijver gevraagd worden deel II: afdelingen A en B en deel III van de UEA in te laten vullen door de betrokken onderaannemers en de bijbehorende bewijsstukken aan te leveren.

***D. ISO certificering o.g.v. artikel 2.96 AW 2012***

Inschrijver te beschikken over een geldig ISO 9001-certificaat (of gelijkwaardig) c.q. te voldoen aan bepaalde kwaliteitsnormen. Indien Inschrijver niet in het bezit is van een dergelijk certificaat kan hij op grond van artikel 2.96 AW ook andere bewijzen overleggen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking (zie hiertoe de vragen zoals opgenomen in ‘Bijlage Certificering Kwaliteit EA Werkplekapparatuur RUG 2017’.

Na een schriftelijk verzoek van de RUG dient Inschrijver een van datum voorzien en gewaarmerkte (kopie van een) geldig ISO 9001-certificaat (of gelijkwaardig) te uploaden. Indien Inschrijver hier niet over beschikt dient Inschrijver ‘Bijlage Certificering Kwaliteit EA Werkplekapparatuur RUG 2017’ volledig in te vullen en te uploaden.

***E. Milieucertificering o.g.v. artikel 2.93 lid 1 sub g en 2.97 AW 2012***

Inschrijver dient te beschikken over een geldig certificaat op het gebied van Milieuzorg (ISO 14001/ EMAS-certificaat of gelijkwaardig) c.q. te voldoen aan bepaalde milieunormen. Indien Inschrijver niet in het bezit is van een dergelijk certificaat kan hij op grond van artikel 2.97 AW 2012 ook andere bewijzen overleggen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van milieubeheer (zie hiertoe de vragen zoals opgenomen in ‘Bijlage Certificering Milieu EA Werkplekapparatuur RUG 2017’).

Na een schriftelijk verzoek van de RUG dient Inschrijver een van datum voorzien (kopie van een) geldig ISO 14001 / EMAS-certificaat (of gelijkwaardig) te uploaden. Indien Inschrijver hier niet over beschikt dient Inschrijver ‘Bijlage Certificering Milieu EA Werkplekapparatuur RUG 2017’ volledig in te vullen en te uploaden.

***F. Studie en beroepsdiploma’s o.g.v. artikel 2.93 lid 1 sub f AW 2012***

Niet van toepassing op deze Aanbestedingsprocedure.

**Beroepsbevoegdheid**

***A. Uittreksel handels- en beroepsregister o.g.v. artikel 2.98 lid 1 AW 2012***

Inschrijver dient ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister (in Nederland: bij de Kamer van Koophandel). Na een schriftelijk verzoek van de RUG dient inschrijver een recent (dat wil zeggen met datum van maximaal zes (6) maanden voor de datum van publicatie van de opdracht) bewijs van inschrijving in het handels- of beroepsregister van de lidstaat waar de inschrijver is gevestigd conform artikel 2.98 lid 1 AW 2012 aan te leveren.

*Bedrijfsstructuur*

Ter verduidelijking van het uittreksel uit het handels- en beroepsregister dient inschrijver *na een schriftelijk verzoek van de RUG* een duidelijke omschrijving van de bedrijfs- en rechtsvorm alsmede van de organisatiestructuur inclusief organogram te geven. Uitsluitend een verwijzing naar het uittreksel van het handels- of beroepsregister volstaat in deze niet.

Ten aanzien van het bewijs van inschrijving in het handels- en beroepsregister en de beschrijving van de bedrijfsstructuur dient na een schriftelijk verzoek van de RUG de hierboven gevraagde bewijsstukken te worden overlegd.

***B. Bijzondere vergunning organisatie of lidmaatschap beroepsorganisatie o.g.v. artikel 2.98 lid 2 AW 2012***

Niet van toepassing op deze Aanbestedingsprocedure.

## 6.4 Beroep op een derde/derden

***Beroep op een derde/derden t.b.v. geschiktheidseisen o.g.v. artikel 2.92 lid 1 en 2.94 lid 1 AW 2012***

Inschrijver kan zich ten bewijze van het voldoen aan de geschiktheidseisen beroepen op middelen van een derde / derden om zo gezamenlijk met een derde / derden te voldoen aan de gestelde eisen hierover. De inschrijver dient hiertoe bij deel II C van de UEA aan te geven voor welke geschiktheidseisen hij een beroep doet op een derde / derden.

Onder beroep op een derde/derden bij deel II C van de UEA dient ook verstaan te worden een beroep op de ervaring of financiële draagkracht van een gelieerde onderneming (dochter-, zuster of moedervennootschap).

De RUG verwacht dat inschrijver te allen tijde zal voldoen aan de contractsverplichtingen, ook indien mocht blijken dat hij niet kan beschikken over de genoemde middelen van een derde / derden zoals dit in deel II C van de ingediende UEA is aangegeven.

De bescheiden die de inschrijver na een schriftelijk verzoek van de RUG moet overleggen ten behoeve van de beoordeling van de geschiktheidseisen ten aanzien van financiële en economische draagkracht, technische- of beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid, dienen ook door de derde / derden waarop een beroep wordt gedaan voor de betreffende eisen / punten benoemd in deel II C van de UEA te worden ingediend om na te gaan of er daadwerkelijk een beroep kan worden gedaan op de genoemde middelen van de derde / derden.

Derden waarop door de inschrijver een beroep wordt gedaan, moeten conform deel II C van de UEA elk afzonderlijk een UEA invullen.

# **7. Programma van Eisen**

De RUG heeft het Programma van Eisen met zorg samengesteld en is daarbij uitgegaan van zaken die voor de RUG van belang of zelfs noodzakelijk zijn.

Echter, de RUG heeft geen diepgaande expertise in het vakgebied van Inschrijver. Inschrijver is de expert en weet welke mogelijkheden de markt (niet) kan bieden. De RUG roept Inschrijver dan ook nadrukkelijk op om het Programma van Eisen in relatie tot de Aanbestedingsleidraad en bijlagen kritisch te beoordelen op redelijkheid, haalbaarheid en uitvoerbaarheid. Daarbij is het van belang om te kijken naar technische, operationele en commerciële aspecten.

Indien Inschrijver Eisen treft die in optiek van Inschrijver niet redelijk, haalbaar en/of uitvoerbaar zijn, roept de RUG Inschrijver op om dit kenbaar te maken middels de ‘Vraag & Antwoord-module’ van het EIP. Antwoorden worden middels de Nota’s van Inlichtingen verstrekt. De RUG verzoekt Inschrijver vriendelijk om vragen of opmerkingen deugdelijk te motiveren, zodat de RUG de vragen en opmerkingen in de juiste context kan plaatsen.

Na de laatste Nota van Inlichtingen zal het Programma van Eisen definitief worden vastgesteld. Inschrijver dient bij Inschrijving onvoorwaardelijk te voldoen aan dit Programma van Eisen. Het niet voldoen aan één of meerdere Eisen betekent uitsluiting van deze Aanbestedingsprocedure.

## 7.1 Apparatuur

Opdrachtgever hanteert een Standaardassortiment waaruit besteld en geleverd kan worden. Opdrachtnemer levert ook andere Werkplekapparatuur dan in het Standaardassortiment is opgenomen (Specials). Bij de producten in het Standaardassortiment en bij Specials moet het mogelijk zijn aanverwante Accessoires af te nemen.

**Eisen:**

1. **Assortimentstabel**Inschrijver dient de Werkplekapparatuur die in onderstaande tabel (zowel de productsoorten A, B, C, .., als de producttypes A1, A2, B1, …) staat weergegeven te kunnen leveren op basis van de specificaties, zoals later in deze paragraaf staan beschreven. Code 10 geeft steeds de special van de productsoort weer. De Accessoires kunnen betrekking hebben op alle productsoorten en –typen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Werkstations (A) \*** | **Beeldscherm (B)** | **Mobiele devices (C)** |
| **Standaardassortiment** | | |
| A1 Standaard Werkstation | B1 Standaard LCD | C1 Laptop |
| A2 Scientific Education Werkstation | B2 Big Screen LCD | C2 Laptop |
|  |  | C3 Laptop |
|  |  |  |
| **Specials** | | |
| A10 Specials | B10 Specials | C10 Specials |
|  |  |  |
| **Accessoires** | | |

*\* werkstations dienen altijd te worden geleverd inclusief toetsenbord en muis*

Toelichting assortimentstabel:

* A1 is een licht werkstation met voldoende rekenkracht voor ondersteunende werkzaamheden;
* A2 is een werkstation voor bijvoorbeeld middelzwaar rekenwerk en eventueel voor studentenzalen voor de faculty of Science and Engineering;
* B1 is een standaard formaat beeldscherm;
* B2 is een groot formaat beeldscherm voor bijv. grafische werkzaamheden;
* C1 is een mobiele device op basis goedkoop;
* C2 is een mobiele device op basis licht en snel;
* C3 is een mobiele device op basis licht en goedkoop;
* A10 – C10 zijn ‘specials’ van de te onderscheiden productsoorten, dit kan ook Apple hardware betreffen;
* Accessoires hebben betrekking op de productsoorten A-C.

1. **Werkplekapparatuur algemeen**Een belangrijk kenmerk van de producten voor de zakelijke markt is de lange levenscyclus: de periode dat een product beschikbaar is in de markt. Ook wel de verkoopperiode genoemd. Gedurende deze periode is een specifiek product in nagenoeg identieke configuratie beschikbaar. De minimale wijzigingen die het product tijdens deze verkoopperiode ondergaat, hebben geen invloed op het Image dat de RUG voor dit product heeft ontwikkeld. Een voorbeeld van een minimale wijziging kan zijn het uitrusten van het product met een nieuwere processor.  
   Wat ziet de RUG als levenscyclus:  
   - Notebooks       18 maanden  
   - Werkstations  24 maanden
2. **Werkstations (A) algemeen**Alle te leveren werkstations dienen aan de volgende specificaties te voldoen:

|  |  |
| --- | --- |
| **Chipsetonderdelen** | **Specificatie** |
| CPU | 64-bit architectuur |
| Bus-architectuur | Minimaal 64-bit, virtualisatie-technology |
| USB | Minimaal 6x USB-poorten v3 en v2, minimaal 2 usb v3 front, en minimaal waarvan 2 usb v32 back |
| Video | Mogelijkheid tot uitbreiding aansturing twee beeldschermen waarvan minimaal 2 digitaal |
| Resolutie | Aansluitbaar op alle beeldschermen in assortiment |
| NIC | RJ45 gigabit Ethernet |
| Technieken | PXE 2.1, WOL, WinPE 3.1 en hoger Zenworks Imaging v10 of hoger |
| Bios/UEFI | * Software upgradable: mogelijkheid om de BIOS/UEFI te voorzien van nieuwe software vanuit Windows en/of het BIOS configuratie-scherm. Handmatig en gemanaged * Bios instellingen en Asset-ID moeten gewijzigd kunnen worden zonder speciale tools * Password Protected: mogelijkheid om een wachtwoord te configureren om toegang tot de BIOS/UEFI configuratie te beveiligen * Boot Device Selection: mogelijkheid om de toegang tot het "Boot Device Selection"- scherm uit te schakelen of te beveiligen met een wachtwoord, zodat een gebruiker niet in staat is te booten van een eigen bootable apparaat * Legacy kunnen booten |
| Harde Schijf | Minimaal ssd 240 gig M.2 PCI x4 |
| Geluidskaart | Aanwezig |
| TPM | De Trusted Platform Module-chip is aanwezig. TPM 1.2 of TPM 2.0. |
| **Overige onderdelen** | **Specificatie** |
| Driver support | Windows 7 en hoger, Linux |
| Speakers | Ingebouwd en uitschakelbaar in BIOS |
| Systeemkast | Degelijk en afsluitbaar |
| Duurzaamheid | Minimaal te voldoen aan de actuele gestelde minimumeisen in de criteria voor duurzaam inkopen van Werkplekapparatuur ontwikkeld door Agentschap NL (zie ook 7.16.1) |
| Arbo | P184 |
| Geluidsniveau | Totaal systeemgeluid met volledige belasting < 35 |
| Diefstalbeveiliging | Voorbereid (kensingtonlock en oog) |
| Licentie | Altijd leveren met Windows licentie (specificatie zie 7.1.17) |
| Bios | Virtualization Support (HAV Hardware Assisted Virtualization Support) |

1. **Standaard Werkstation (A1) specifiek**Alle te leveren standaard Werkstations (A1) dienen naast de reeds genoemde specificaties te voldoen aan de volgende aanvullende specificaties:

|  |  |
| --- | --- |
| **Onderdeel** | **Specificatie** |
| Processor | minimaal i3 of gelijkwaardig |
| Memory | Minimaal 8 GB uitbreidbaar naar min 64 GB |
| Behuizing | Mini: max 21cm breed x 21 cm diep x 4 cm hoog.  Mountable op vesa mount |
| Vrije Drivebay | Minimaal 1 |
| Vermogen | Max. 35 watt |

1. **Scientific Education Werkstation (A2) specifiek**Alle te leveren scientific education Werkstations (A2) dienen, naast de reeds genoemde, te voldoen aan de volgende aanvullende specificaties:

|  |  |
| --- | --- |
| **Onderdeel** | **Specificatie** |
| Chipset | Zelfde als A1 |
| Processor | minimaal i7 of gelijkwaardig |
| Memory | Minimaal 16 GB uitbreidbaar naar min 64 GB |
| Voeding | moet krachtig genoeg zijn om reken videokaarten te ondersteunen |
| Vrije sloten | Minimaal 2x PCIe x16, 2x SATA |
| Vrije Drivebay | Minimaal 1 5.25 inch voor bijv. DVD/Blue-Ray + Minimaal 1 3.5 inch |
| Kabels | Voldoende data en standaard voedingskabels voor uitbreiding |
| Behuizing | Geschikt voor full height videokaarten. |
| Videokaart | Minimaal ondersteuning van Quadro 620. |

1. **Werkstation inclusief toetsenbord en muis**Alle werkstations dienen geleverd te worden inclusief toetsenbord en muis.
2. **Toetsenbord**De algemene specificaties voor het bij alle werkstations (A) te leveren toetsenbord zijn als volgt:  
   - Degelijke kwaliteit waarbij de CE keuring, ICES-003-/ NMB-003 Class B, FCC de minimale keurmerken  
    zijn:  
   - Bedraad (niet draadloos);  
   - Standaard 101 Qwerty;  
   - Euroteken;  
   - NEN-EN-ISO-9241 norm of gelijkwaardig;  
   - USB;  
   - Aansluitbaar op Werkstations uit het Standaardassortiment.
3. **Muis**De algemene specificaties voor de bij alle werkstations (A) te leveren muis zijn als volgt:  
   - Degelijke kwaliteit, waarbij de CE keuring FCC, ICES 003 Class B de minimale keurmerken  
    zijn;  
   - Bedraad (niet draadloos);  
   - Optisch;  
   - 2 toetsen + scroll;  
   - Symmetrisch zodat die gebruikt kan worden door links- en rechtshandigen;  
   - USB;  
   - Aansluitbaar op Werkstations uit het Standaardassortiment.
4. **Beeldschermen (B) algemeen**Alle te leveren beeldschermen uit het Standaardassortiment dienen aan de volgende specificaties te voldoen:

|  |  |
| --- | --- |
| **Onderdeel** | **Specificatie** |
| ARBO | NEN-ISO 9241-307- EN 29241 |
| Hoogte verstelbaar | Minimaal 10 cm instelbaar |
| Kantelbaar | Minimaal 15 graden instelbaar |
| Kijkhoek | Minimaal 165 graden horizontaal - 155 graden verticaal |
| Pivot optie | Ja (landcape  portrait) |
| Voet | Draaibaar minimaal 90 graden |
| Voeding | Ingebouwd in beeldscherm, geen losse adapter |
| Mount | Vesa mount |
| Certificeringen | TCO6 of hoger, Energy star of EPA |
| Energieverbruik | Powermanagement ingebouwd, < 45 W max , < 1W standby-mode |
| Helderheid | Minimaal 250 cd/m2 |
| Signaalingangen | VGA (D-sub) en DVI-D en/of HDMI en/of DP  Te koppelen aan standaard werkstations |
| Beeldverhouding | 16:9 of 16:10 |
| Diefstalbeveiliging | Voorbereid |
| Monitorkabel | Monitorkabel geschikt voor de maximale resolutie van het scherm |

1. **Standaard LCD (B1) specifiek**Alle te leveren standaard LCD’s (B1) dienen naast de reeds genoemde specificaties te voldoen aan de volgende aanvullende specificaties:

|  |  |
| --- | --- |
| **Onderdeel** | **Specificatie** |
| Formaat | 22 of 23 inch TFT |
| Resolutie | Minimaal 1920x1080 |
| Beeldverhouding | 16:9 of 16:10 |

1. **Big screen LCD (B2) specifiek**Alle te leveren big screen LCD’s (B2) dienen naast de reeds genoemde specificaties te voldoen aan de volgende aanvullende specificaties:

|  |  |
| --- | --- |
| **Onderdeel** | **Specificatie** |
| Formaat | Minimaal 27 inch TFT |
| Resolutie | Minimaal 2560x1440 |
| Beeldverhouding | 16:9 of 16:10 |

1. **Mobiele devices (C) algemeen**Alle te leveren Mobiele devices uit het Standaardassortiment dienen aan de volgende specificaties te voldoen:

|  |  |
| --- | --- |
| **Onderdeel** | **Specificatie** |
| Processor | Minimaal 2 cores of meer, >= 2.3 Gh, >= 3 MB cache , 64 bits architectuur, mobiele “energiezuinige” processor |
| Intern geheugen | Minimaal 8 GB |
| Harddisk | Minimaal ssd 240 gig M.2 PCI x4 |
| Wireless | 802.11 b/g/n, wifiadapter, kan met knop aan en uitgeschakeld worden, eduroam compatible |
| IO | Min 1x USB min v3 |
| Accuduur | Accu lithium-ion techniek, minimaal genoeg voor 4 uur gewoon werken |
| Bios/UEFI | * Software upgradable: mogelijkheid om de BIOS/UEFI te voorzien van nieuwe software vanuit Windows en/of het BIOS configuratiescherm. Handmatig en gemanaged * Bios instellingen en Asset-ID moeten gewijzigd kunnen worden zonder speciale tools * Password Protected: mogelijkheid om een wachtwoord te configureren om toegang tot de BIOS/UEFI configuratie te beveiligen * Boot Device Selection: mogelijkheid om de toegang tot het "Boot Device Selection"- scherm uit te schakelen of te beveiligen met een wachtwoord, zodat een gebruiker niet in staat is te booten van een eigen bootable apparaat * Legacy kunnen booten |
| Webcam | Geïntegreerd |
| TPM | De Trusted Platform Module-chip is aanwezig. TPM 1.2 of TPM 2.0. |
| Microfoon | Aanwezig en extern aan te sluiten met 3.5 mm aansluitingen |
| Bluetooth | Geïntegreerd |
| Video | Dual setup voor beamer/monitor waarbij beide apart en tegelijk aangesproken kunnen worden |
| Sound | Sound on Board, speakers on board |
| Muis | Touchpad |
| Toetsenbord | Standaard US International qwerty, uitgerust met €-teken |
| Diefstalbeveiliging | Voorbereid |
| Licentie | Altijd leveren met Windows licentie (zie Paragraaf 7.1Apparatuur, Eis 17) |

1. **Mobiele device (C1) specifiek**Alle te leveren Mobiele devices (C1) dienen naast de reeds genoemde specificaties te voldoen aan onderstaande aanvullende specificaties:

|  |  |
| --- | --- |
| **Onderdeel** | **Specificatie** |
| Scherm | 14 inch tot 15.6 inch |
| Resolutie | Minimaal 1366 x 768 |
| Gewicht | Maximaal 2.2 kg |

1. **Mobiele device (C2) specifiek**Alle te leveren Mobiele devices (C2) dienen naast de reeds genoemde specificaties te voldoen aan de volgende aanvullende specificaties:

|  |  |
| --- | --- |
| **Onderdeel** | **Specificatie** |
| Scherm | 12.5 tot 14 inch |
| Resolutie | Minimaal Full HD |
| Gewicht | Maximaal 1.5 kg |
| Processor | Minimaal i7 of gelijkwaardig |
| Opslag | Minimaal 240 gigabyte |
| Accuduur | Minimaal 8 uur |

1. **Mobiele device (C3) specifiek**Alle te leveren Mobiele devices (C3) dienen naast de reeds genoemde specificaties te voldoen aan de volgende aanvullende specificaties:

|  |  |
| --- | --- |
| **Onderdeel** | **Specificatie** |
| Scherm | 12.5 tot 13.3 inch |
| Resolutie | Minimaal Full HD |
| Gewicht | Maximaal 1.5 kg |
| Accuduur | Minimaal 6 uur |

1. **Accessoires**Bij de standaard productsoorten en –types horen Accessoires die de RUG zal opnemen in haar Bestelportal om een samengestelde Bestelling te kunnen maken. Het gaat hier om uitbreidingen die meer dan gemiddeld zullen worden afgenomen.   
   De volgende Accessoires dienen bij een standaard productsoort / type te kunnen worden besteld in een samengestelde Bestelling:  
     
   Werkstation  
   Security Kit voor Werkplek  
   Extra Geheugen   
   Een kleine range Videokaarten (basis tot high-end)  
   2de HD

Beeldscherm  
Aansluitkabel 2e beeldscherm   
Verhoger

Mobiele devices  
Tas  
Docking station  
Notebook lock   
Extra geheugen indien mogelijk

Extra Accu  
Extra monitor kabels passend bij type mobiele device. Output VGA als HDMI. Hoeft niet in 1 kabel  
  
De Accessoires dienen in of met de aangeboden Werkplekapparatuur te kunnen functioneren. Bovengenoemde lijst is een indicatie die door de RUG te allen tijde kan worden aangepast. Opmerking: Na definitieve gunning worden details zoals merk, type van de Accessoires nader afgestemd tussen de RUG en Opdrachtnemer.

1. **Windows licentie**Werkstations en mobile devices die Windows kunnen draaien, worden standaard uitgeleverd met een Microsoft Windows licentie. De licentiesticker dient aan de buitenkant van een werkstation en de onderkant van een laptop zichtbaar te zijn aangebracht.  
   Voor werkstations geldt dat een minimale OEM licentie voldoende is, doordat de RUG de MS Campusovereenkomst Productgroep A1 heeft afgesloten, die een upgrade naar Windows 7/10 Enterprise garandeert. De Windows campuslicentie overeenkomst is indien nodig in te zien door Opdrachtnemer. Kortgezegd: Geldige Windowslicentie geleverd door de fabriek aan de machine en (up-/down-) gradable door de RUG.
2. **Garantie Werkplekapparatuur**Opdrachtgever neemt uitsluitend de standaard garantie af behorende bij de Werkplekapparatuur die in de prijs van de fabrikant van de Werkplekapparatuur is geïntegreerd. Opdrachtnemer zorgt dat de RUG op eenvoudige wijze inzage heeft in de bij het product behorende standaard garantie.
3. **Assortimentswijzigingen**Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de RUG gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de assortimentstabel jaarlijks kan wijzigen, zowel in de lengte (meer producttypes) als in de breedte (productsoorten), evenals de specificaties. Veranderingen van specificaties zullen eenmaal per jaar plaatsvinden op basis van de Forecast van de RUG.
4. **Specials**Voor sommige onderwijs en/of onderzoeksdoeleinden binnen de RUG is speciale (of unieke) Werkplekapparatuur benodigd, zogenaamde ‘specials’. Dit is Werkplekapparatuur die niet is opgenomen in het Standaardassortiment (A1 tm C3) als producttype of die niet is te creëren door een combinatie van een producttype uit het standaard assortiment met een of meer standaard accessoire(s). Opdrachtnemer dient een breed spectrum van merken en types van Werkplekapparatuur, die binnen de scope vallen, te kunnen leveren tegen goede voorwaarden, zodat het grootste gedeelte van specialaanvragen kan worden ingevuld. Indien Opdrachtnemer een gevraagde Special niet kan leveren is de RUG gerechtigd om de gevraagde Special elders te Bestellen. Als special wordt ook Apple hardware gezien. Zie paragraaf 7.8 Specials S1 en paragraaf 7.9 Specials S2 (Apple).
5. **Projectbestellingen**

Soms moet de RUG een groot aantal Werkstations/Mobiele devices  plaatsen of vervangen. Te denken valt bijvoorbeeld aan het inrichten/vervangen van zalen met studentwerkplekken of het vernieuwen van laptopkarren. Dit wordt gezien als Projectbestellingen. Deze Projectbestellingen worden over het algemeen opgenomen in de jaarlijkse Forecast. Bij uitzondering is het opnemen in de Forecast niet mogelijk, maar wordt van Opdrachtnemer wel verlangd dat hij de betreffende projectbestelling kan leveren tegen de voorwaarden zoals die zijn vastgelegd voor het Standaardassortiment. Projectbestellingen bestaan doorgaans uit A1-10, B1-10 en C1-C10.

## 7.2 Labeling, Configuratie en Assemblage

Opdrachtgever hanteert voor Werkplekapparatuur het principe van aansluiten is werken (bij Aflevering op de werkplek kan de eindgebruiker direct aan het werk). Om dit te realiseren heeft Opdrachtnemer voor levering er onder andere voor gezorgd: dat tijdig Werkplekapparatuur gegevens naar de RUG zijn gecommuniceerd, dat de juiste door de RUG gespecificeerde biosinstellingen (inclusief Asset-ID) zijn ingevoerd en dat deWerkplekapparatuur op de juiste wijze is voorzien van een Label conform het nummersysteem van de RUG.

**Eisen:**

***Labeling***

1. **Labeling Werkplekapparatuur**Alle Werkplekapparatuur wordt door Opdrachtnemer voor de levering voorzien van een duurzaam Label (sticker, plaatje of ets) waarop het Asset-ID is opgenomen.
2. **Plaatsing Label (fysiek en in bios)**De Labels op beeldschermen, werkstations kunnen niet eenvoudig verwijderd worden (buitenkwaliteit, temperatuurbestendig tussen -40 en +150 graden Celsius, krasvast en kleurvast);

- De Labels op mobiele devices zijn dunne stickers of etsen;

- De Labels worden aangebracht op productonderdelen die niet eenvoudig te verwijderen zijn. Dus bijvoorbeeld bij een systeemkast niet op de afdekplaat;

- De Labels worden consistent op dezelfde plek geplaatst. De voorkeur heeft de linkerkant van het vooraanzicht bij werkstations en de achterkant bij beeldschermen;

- Hetzelfde nummer dat via een Label visueel zichtbaar wordt aangebracht, wordt ook in de BIOS/UEFI (bij Werkstations en Mobiele devices) als Asset-ID geplaatst, zodat het geautomatiseerd kan worden uitgelezen.

1. **Uitstraling Label**De uitstraling van het plaatje of de sticker( in geval van een mobiele device) dient aan te sluiten bij de huisstijl van de RUG. Dit betekent witte nummers op een rood vlak (lettertype: Georgia / Verdana, kleurcode PMS 186, dimensies 7 x 4 cm) eventueel met het logo van de RUG (te bevragen bij de RUG).
2. **Nummer Labels**Opdrachtgever hanteert een (volg)nummersysteem dat geldt voor alle Werkplekapparatuur (geen aparte reeks per productsoort of -type). Het is een simpel numeriek oplopend systeem van 6 digits beginnend met het nummer dat de RUG bepaalt voor het eerste apparaat dat wordt uitgeleverd. Het volgende apparaat krijgt nummer +1, etc. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de bewaking van het (volg)nummersysteem. Het volgnummer wordt uitgedrukt als Asset-ID.
3. **Gebruik Asset-ID**Het nummer van het Label dient als sleutel in alle communicatie-uitingen tussen Opdrachtnemer en de RUG (Storingen en garantie, facturatie, Pakbon, Ontvangstbevestiging, registratiesystemen, etc). Opdrachtnemer registreert in haar systemen dus ook de Asset-ID’s die bij uitgeleverde Werkplekapparatuur horen.

***Configuratie***

1. **Instellen BIOS/UEFI**Bij het installeren hoort het op specificatie instellen van de BIOS/UEFI van elk werkstation en laptop uit het Standaardassortiment. De specificaties zullen door de RUG per Producttype worden opgesteld. De algemene specificatie is:  
   De bootvolgorde: 1 Netcard/PXE  
    2 Harddisk   
     
   De ownershiptag: University of Groningen   
     
   BIOS boot logo: logo RUG  
     
   de Asset-ID die ook aan buitenzijde van de Werkplekapparatuur als Label is aangebracht.  
     
   Nadere specificatie is te vinden in ‘Bijlage BIOS instellingen EA Werkplekapparatuur RUG 2017’. De inhoud kan gedurende de looptijd aangepast worden.

Opdrachtnemer dient alle werkstations en Mobiele devices uit het standaard assortiment te voorzien van de laatst beschikbare goed functionerende en door de RUG goedgekeurde BIOS/UEFI/Firmware versie.

Tevens moet het apparaat opstarten zoals omschreven in ‘Bijlage BIOS instellingen EA Werkplekapparatuur RUG 2017’.

1. Opdrachtnemer dient, voor al het geleverde Standaardassortiment (eerste en opvolgende jaren), maandelijks een melding te maken of er een nieuwe of betere BIOS/firmware versie beschikbaar is.
2. **Controleproces**Opdrachtnemer richt een controleproces in waardoor het onmogelijk wordt dat een werkstation of laptop zonder ingestelde BIOS/UEFI wordt afgeleverd.

***Assemblage***

1. **Plaatsing Accessoires in Standaardassortiment**Opdrachtnemer dient Accessoires, die bij het Bestellen van Werkplekapparatuur uit het standaard assortiment zijn opgenomen, te plaatsen in het betreffende apparaat (bijvoorbeeld extra geheugen of videokaart). Dit dient te geschieden, voordat deze Werkplekapparatuur daadwerkelijk wordt uitgeleverd aan Opdrachtgever zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen. Dit samengestelde standaard werkstation behoord getest te zijn op goede werking.

## 7.3 Bestellen Standaardassortiment

**Eisen:**

1. **Forecast**  
   De RUG bepaalt jaarlijks de technische specificaties (functioneel), en per Producttype het aantal dat de RUG in het betreffende aankomende jaar verwacht te zullen gaan bestellen. Dit is de zogenaamde jaarlijkse Forecast.
2. **Projectbestellingen**  
   De RUG zal Projectbestellingen proberen op te nemen in de jaarlijkse Forecast. Dit is niet altijd mogelijk.
3. **Vervangingstermijn**  
   De RUG heeft geen vaste vervangingstermijn. Over het algemeen wordt 5 à 6 jaar gehanteerd.
4. **Afname**De RUG is niet verplicht om de aantallen zoals vastgelegd in de Forecast af te nemen, het betreft hier geschatte aantallen die dienen als indicatie, maar waaraan Opdrachtnemer op geen enkele wijze rechten kan ontlenen.
5. **Overschrijding Forecast**Indien de RUG de afname van de aantallen zoals vastgesteld in de Forecast overschrijdt, garandeert Opdrachtnemer de vastgestelde Producttypes te kunnen leveren met dezelfde specificaties en tegen dezelfde voorwaarden, waaronder Prijs en Aflevertijd.
6. **Offerteproces Standaardassortiment**Opdrachtnemer vraagt op basis van de Forecast van de RUG per Producttype met de bijbehorende specificaties minimaal 2 offertes op bij 2 fabrikanten, per Fabrikant dus 1 offerte per producttype. Een derde offerte per producttype mag geoffreerd worden waarbij de derde offerte een offerte is met betere technische specificaties voor een eventueel hogere prijs. Per producttype uit het Standaardassortiment mogen deze fabrikanten verschillen. Het staat Opdrachtnemer vrij om meerdere producttypes tegelijkertijd uit te vragen als dat mogelijk is.
7. **Doorlooptijd Offerteproces Standaardassortiment**De doorlooptijd van het Offerteproces is maximaal 3 weken. Deze start vanaf het moment dat de RUG de technische specificaties en de aantallen producten gecommuniceerd heeft aan Opdrachtnemer. De doorlooptijd stopt op het moment dat de ingekochte Werkplekapparatuur besteld kan worden in de Bestelportal van de RUG en door Opdrachtnemer geleverd kan worden. De doorlooptijd zou er als volgt uit kunnen zien:   
   1e week: offertes uitzetten / aanvragen bij minimaal 2 Fabrikanten voor de afgesproken configuratie. Aanvragen van een derde offerte waarbij de specificaties beter zijn dan afgesproken;  
   2e week: ontvangen / aanleveren offertes, beoordelen en keuze maken;  
   3e week: fysieke levering van een sample door uitgekozen Fabrikant aan  
   Opdrachtgever voor het testen van de RUG infrastructuur hierop (zie paragraaf 7.3 Bestellen Standaardassortiment, Eis 9.) .
8. **Beoordeling offertes**Opdrachtnemer beoordeelt de ontvangen offertes op basis van prijs/functionaliteit volgens dezelfde methodiek die door de RUG is gebruikt voor de beoordeling van het Standaard assortiment in de aanbestedingsprocedure. Opdrachtnemer stelt hierover een advies op voor de RUG met de economisch meest voordelige aanbieding. De offertes en het advies worden aan de RUG verstrekt. Opdrachtgever besluit over de offertes. Leidt dit niet tot een keuze door de RUG, dan worden door Opdrachtnemer nieuwe offertes (met andere merken/types) opgevraagd.
9. **Sample**Voordat er een definitieve keuze van de offerte gemaakt kan worden, moet door Opdrachtnemer een sample van elk standaard producttype geleverd worden, zodat die getest kan worden in de goede werking met de RUG werkplekinfrastructuur. Het zal jaarlijks gaan om maximaal 6 apparaten en bijbehorende Accessoires (videokaarten) die over het algemeen zelden worden afgekeurd.  
     
   De Opdrachtnemer stelt de RUG gedurende een termijn van één maand het sample ten behoeve van testdoeleinden beschikbaar aan de RUG. Bij het niet voldoen aan de testen kan het sample zonder bijbehorende kosten geretourneerd worden.  
     
   De testen bestaan uit:  
   - Werkt de BIOS  
   - Werkt PXE  
   - Werkt:  
    o Het imagen van Windows  
    o Het imagen van Linux  
    o De unattent van Windows  
    o De unattent van Linux  
   - Start:  
    o Windows op  
    o Linux op  
    o Komen alle schermen online  
    o Zijn alle videokaarten beschikbaar in alle mogelijke resoluties  
   - Werken de bijbehorende accessoires.  
     
   De testen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst inhoudelijk wijzigen. Indien het sample geaccordeerd is, zal dit sample door de RUG worden gekocht en wordt het gezien als een reguliere bestelling van Standaardassortiment.
10. Samples worden in eerste instantie niet gelabeld, maar labels zijn los bijgeleverd, zodat de hardware onbeschadigd blijft.
11. **Definitieve offerte keuze**Indien de RUG definitief een keuze heeft gemaakt uit de ontvangen offertes en het goedkeuringsproces van de samples positief is verlopen, meldt zij dit aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert de gegevens van de nieuwe Werkplekapparatuur aan bij de RUG, zodat deze de Bestelportal kan aanpassen. Daarna kan tot aanschaf/levering over worden gegaan.

## 

## 7.4 Bestelproces vanuit de RUG

De technische processen die door de Bestelportal worden ondersteund, zijn omschreven in ‘Bijlage E-communicatie EA Werkplekapparatuur RUG 2017’, inclusief de van Opdrachtnemer benodigde gegevens en technische vereisten.

Opdrachtgever gebruikt voor het Bestellen haar Bestelportal waarin de volgende zaken zijn geregeld:

* Het Bestelproces Standaardassortiment, inclusief een koppeling aan eventuele accessoires.
* Het behandelen van offertes die voortkomen uit het Offerteproces Overig.

**Eisen:**

1. **Offertes**

Het Offerteproces Overig ondersteunt:

* + - 1. Projectbestellingen
      2. Special (S1 en S2) bestellingen.

De daadwerkelijke bestelling op basis van een akkoord bevonden offerte, ook die van het sample voor testdoeleinden (zie paragraaf 7.3 Bestellen Standaardassortiment, Eis 9.), zal uiteindelijk altijd via het in het E-document beschreven Opdrachtverstrekkingsproces plaatsvinden.

1. **Plaatsen Bestellingen**

De Bestelling zal geplaatst worden zoals beschreven in ‘Bijlage E-communicatie EA Werkplekapparatuur RUG 2017’.

## 7.5 Leverproces

**Eisen:**

1. **Gegevens voorafgaand aan de levering**Voorafgaand aan Levering stuurt Opdrachtnemer de gegevens van de te leveren Werkplekapparatuur aan de RUG, zoals omschreven in ‘Bijlage E-communicatie EA Werkplekapparatuur RUG 2017’.
2. **Afhandelingstijd levering**Op het moment dat Opdrachtnemer de Bestelling heeft ontvangen, gaat de Aflevertijd lopen. De afhandelingstijd stopt als de RUG na levering een digitale gereedmelding heeft ontvangen zoals in het communicatieproces is omschreven in ‘Bijlage E-communicatie RUG EA Werkplekapparatuur RUG 2017’.
3. **Aflevertijden**Aflevertijden gelden per individuele Bestelling. Het is aan Opdrachtnemer om Bestellingen zodanig te groeperen dat het logistiek verantwoord is, maar dat geen enkele levering te laat is. De volgende Aflevertijden gelden:

- Het levermoment is op een vaste dag in de week: donderdags.

- Bestelling bestaande uit minder dan 20 stuks van hetzelfde producttype Standaardassortiment: maximaal 13 werkdagen;

- Accessoires: overeenkomstig de Aflevertijden voor bijbehorende bestelde producttypes (geen deelleveringen).

1. **Afleverbetrouwbaarheid**Afleverbetrouwbaarheid is van groot belang voor de RUG.   
   Opdrachtnemer garandeert een Afleverbetrouwbaarheid bij Bestellingen van 98%. De RUG zal de Afleverbetrouwbaarheid controleren aan de hand van de Kwartaalmanagementrapportage (zie ‘Bijlage KPI’s EA Werkplekapparatuur RUG 2017’).
2. **Afleverplaatsen**De RUG is opgedeeld in faculteiten en diensten. Deze zijn qua gebouwen deels geconcentreerd op de Zernikecampus aan de Noordkant van de stad Groningen en deels zijn ze verspreid in verschillende gebouwen in de binnenstad van Groningen. Standaard zal er een beperkt aantal Afleverplaatsen zijn (maximaal 5 Afleverplaatsen).
3. **Pakbon**Opdrachtnemer dient bij elke (af)levering er voor te zorgen dat bij het pakket een Pakbon is toegevoegd.
4. **Digitale ontvangstbevestiging**Opdrachtnemer dient bij elke (af)levering te zorgen voor een Digitale Ontvangstbevestiging.
5. **Dead on arrival (DOA)**Indien blijkt dat de Werkplekapparatuur bij (af)levering al volledig of gedeeltelijk defect is (bijv. door een montage-, materiaal- of fabricagefout) wordt dit door Opdrachtnemer gedurende de gehele contractperiode kosteloos hersteld bij de eerst volgende zending of na overleg. Ook als de Werkplekapparatuur binnen een werkweek na levering defect raakt, wordt dit gezien als DOA en geldt het hierboven beschreven herstellen van de Werkplekapparatuur danwel het vervangen ervan.
6. **Foutieve leveringen**Foutieve leveringen worden kosteloos retour genomen door Opdrachtnemer.

## 7.6 Storingen en Reparaties

De technische processen die de processen rond Storingen en Reparaties ondersteunen zijn omschreven in ‘Bijlage E-communicatie RUG EA Werkplekapparatuur RUG 2017’, inclusief de van Opdrachtnemer benodigde gegevens en technische vereisten.

**Eisen:**

1. **Inzage Storingen en Reparaties**De RUG wil te allen tijde realtime inzicht hebben in de status van de afhandeling van de Reparatie.  
   Opdrachtnemer stelt een Storingendashboard ter beschikking waarin:  
   - Storingen kunnen worden gemeld  
   - Storingsstatussen kunnen worden ingezien (locatie apparaat, verwachte statusovergangstijden).
2. **Stellen diagnose**Opdrachtnemer staat CIT-Servicedesk medewerkers toe om bij Storingen onder normale omstandigheden, bijvoorbeeld bij het openen van de systeemkast, een diagnose te stellen zonder dat dit enige invloed heeft op (het verlopen van) de garantie die de RUG heeft afgenomen bij de aanschaf van de Werkplekapparatuur.
3. **Melden Storing**Een Storing wordt door de CIT-Servicedesk digitaal aangeleverd bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer voorziet de betreffende Storing van het SR-nummer van de RUG, Storingsnummer van Opdrachtnemer. Tevens worden de Asset-ID, het serienummer van het apparaat, de omschrijving van de Storing en de locatie waar het apparaat zich bevindt, vermeld.
4. **Geautoriseerde personen**Uitsluitend Storingen die via de beschreven werkwijze zijn ingediend door de RUG worden in behandeling genomen. De CIT-Servicedesk is geautoriseerd om Storingen te melden. Telefonisch, of op welke andere wijze dan ook, gemelde storingen (en eventueel uit te voeren Reparaties) worden niet in behandeling genomen door Opdrachtnemer.
5. **Acceptatie storing**Opdrachtnemer maakt aangemelde Storingen, inclusief alle bijbehorende informatie, binnen een uur zichtbaar in het Storingendashboard.
6. **Reactietijd storing**Opdrachtnemer komt binnen 18 werkuren na melding van de Storing bij de desbetreffende CIT-Servicedesk langs om de Werkplekapparatuur te repareren of de Werkplekapparatuur mee retour te nemen voor Reparatie. De RUG zal de reactietijd op Storingen periodiek meten aan de hand van rapportages uit het Storingendashboard.
7. **Reparatietijd Werkplekapparatuur bij retour Opdrachtnemer**Alle Werkplekapparatuur die ter reparatie wordt aangeboden aan Opdrachtnemer, wordt na maximaal 15 werkdagen gerepareerd door Opdrachtnemer en afgeleverd bij de CIT-Servicedesk. Op het moment dat Opdrachtnemer de opdracht tot reparatie heeft ontvangen, gaat de reparatietijd lopen. Indien het Werkplekapparatuur betreft waar nog garantie op zit en de termijn van 15 werkdagen conflicteert met de standaard garantie die bij de Werkplekapparatuur is afgenomen, zijn de garantievoorwaarden leidend. De RUG zal de reparatietijd periodiek meten aan de hand van rapportages uit het Storingendashboard.
8. **Gereedmelding Reparatie**Een gereedmelding van reparatie wordt door Opdrachtnemer digitaal aangeleverd bij de CIT-Servicedesk. Opdrachtnemer voorziet de betreffende reparatie van het SR-nummer van de RUG, Storingsnummer van Opdrachtnemer.
9. **Plaats reparaties**Opdrachtgever faciliteert Reparaties ter plaatse. Het is aan Opdrachtnemer om te bepalen waar hij Reparaties wenst uit te voeren.
10. **Reparaties buiten garantie**Voor Werkplekapparatuur met een Storing buiten de garantieperiode dient Opdrachtnemer, alvorens tot Reparatie over te gaan, een offerte op te stellen, waarin alle te maken kosten zijn opgenomen. Deze offerte dient digitaal aan Opdrachtgever te worden verstuurd. Opdrachtgever laat digitaal weten of de offerte akkoord is. Alleen bij akkoord kan Opdrachtnemer overgaan tot daadwerkelijke Reparatie.
11. **Voorrij- en onderzoekskosten**Indien de RUG niet akkoord gaat met de offerte of dat blijkt dat het apparaat niet is te repareren, is de RUG alleen eventuele Voorrij- en onderzoekskosten aan Opdrachtnemer verschuldigd.
12. **Niet te repareren Werkplekapparatuur**Indien Opdrachtnemer constateert dat Werkplekapparatuur niet meer is te repareren, dient hiervan melding te worden gemaakt bij de RUG. Niet te repareren Werkplekapparatuur dient bij de volgende Aflevering geretourneerd te worden.
13. **Vervanging moederbord**  
    Bij vervanging van het moederbord binnen en buiten de garantie moeten de instellingen conform paragraaf 7.2 Labeling, Configuratie en Assemblage, Eis 6 plaatsvinden.

## Projectbestellingen

**Eisen:**

1. **Bestelling**Projectbestellingen zullen via het Bestelproces Overig geplaatst worden.
2. **Levering**Voor Projectbestellingen neemt Opdrachtnemer een levertermijn op in de offerte. Na opdrachtverstrekking op basis van de aangeboden offerte wordt de daarmee geaccepteerde levertermijn leidend. Bij Projectbestellingen hoeft niet te worden uitgegaan van 1 vast levermoment per week.
3. **Toetsenbord en muis**Indien er toetsenborden en muizen bij de Projectbestellingen geleverd dienen te worden, zijn de specificaties volgens opgave van de Besteller. Is er geen specificatie opgegeven, dan wordt de standaard afgeleverd.
4. **Beeldschermen**   
   Indien er beeldschermen bij de Projectbestelling geleverd dienen te worden, zijn de specificaties volgens opgave van de Besteller. Is er geen specificatie opgegeven, maar wel een beeldscherm vereist, dan wordt de standaard B1 afgeleverd.
5. **Windows licentie**Werkstations en Mobiele devices die Windows kunnen draaien, worden standaard uitgeleverd met een Microsoft Windows licentie. De licentiesticker dient aan de buitenkant van een werkstation en de onderkant van een laptop zichtbaar te zijn aangebracht.  
   Voor werkstations geldt dat een minimale OEM licentie voldoende is, doordat de RUG de MS Campusovereenkomst Productgroep A1 heeft afgesloten, die een upgrade naar Windows 7/10 Enterprise garandeert. De Windows campuslicentie overeenkomst is indien nodig in te zien door Opdrachtnemer.  
   Kort: Geldige Windowslicentie (minimaal Windows XP) geleverd door de fabriek aan de machine en (up-/down-) gradable door de RUG.
6. **Labeling, Configuratie en Assemblage**Zie paragraaf 7.2 Labeling, Configuratie en Assemblage, deze is ook voor Projectbestellingen (waar mogelijk) geheel van toepassing.
7. **Aflevertijden**Aflevertijden worden in samenspraak met de besteller overeengekomen.
8. **Afleverplaats**  
   Een afwijkende Afleverplaats dient afgesproken te kunnen worden.
9. **Garantie**Opdrachtgever neemt uitsluitend de standaard garantie af behorende bij de Werkplekapparatuur die in de prijs van de fabrikant van de Werkplekapparatuur is geïntegreerd. Opdrachtnemer zorgt dat de RUG op eenvoudige wijze inzage heeft in de specifieke bij het product behorende standaard garantie.
10. **Storingen en reparaties**Zie paragraaf 7.6 ‘Storingen en Reparaties’, deze is ook voor Projectbestellingen (waar mogelijk) geheel van toepassing.

## 

## 7.8 Specials S1

**Eisen:**

1. **Bestelling**Specialbestellingen zullen via het Bestelproces Overig geplaatst worden.
2. **Levering**Voor Specialbestellingen neemt Opdrachtnemer een levertermijn op in de offerte. Na opdrachtverstrekking op basis van de aangeboden offerte wordt de daarmee geaccepteerde levertermijn leidend, waarbij nog steeds uitgegaan wordt van 1 levermoment per week.
3. **Toetsenbord en muis**Indien er een toetsenbord en muis bij de Special geleverd dient te worden, zijn de specificaties volgens opgave van de Besteller. Is er geen specificatie opgegeven, dan wordt de standaard afgeleverd.
4. **Beeldschermen**   
   Indien er een beeldscherm bij de Special geleverd dient te worden, zijn de specificaties volgens opgave van de Besteller. Is er geen specificatie opgegeven, maar wel een beeldscherm vereist, dan wordt de standaard B1 afgeleverd.
5. **Windows licentie**Werkstations en mobile devices die Windows kunnen draaien, worden standaard uitgeleverd met een Microsoft Windows licentie. De licentiesticker dient aan de buitenkant van een werkstation en de onderkant van een laptop zichtbaar te zijn aangebracht.  
   Voor werkstations geldt dat een minimale OEM licentie voldoende is, doordat de RUG de MS Campusovereenkomst Productgroep A1 heeft afgesloten, die een upgrade naar Windows 7/10 Enterprise garandeert. De Windows campuslicentie overeenkomst is indien nodig in te zien door Opdrachtnemer.  
   Kort: Geldige Windowslicentie (minimaal Windows XP) geleverd door de fabriek aan de machine en (up-/down-) gradable door de RUG.
6. **Labeling, Configuratie en Assemblage**Zie paragraaf 7.2 Labeling, Configuratie en Assemblage, deze is ook voor Specialbestellingen (waar mogelijk) geheel van toepassing.
7. **Aflevertijden**Aflevertijden worden in samenspraak met de besteller overeengekomen.
8. **Garantie**Opdrachtgever neemt uitsluitend de standaard garantie af behorende bij de Werkplekapparatuur die in de prijs van de fabrikant van de Werkplekapparatuur is geïntegreerd. Opdrachtnemer zorgt dat de RUG op eenvoudige wijze inzage heeft in de specifieke bij het product behorende standaard garantie.
9. **Storingen en reparaties**Zie paragraaf 7.6 ‘Storingen en Reparaties’, deze is ook voor Specialbestellingen (waar mogelijk) geheel van toepassing.

## 7.9 Specials S2 (Apple)

**Eisen:**

1. **Bestelling**Specialbestellingen zullen via het Bestelproces Overig geplaatst worden.
2. **Levering**Voor Specialbestellingen neemt Opdrachtnemer een levertermijn op in de offerte. Na opdrachtverstrekking op basis van de aangeboden offerte wordt de daarmee geaccepteerde levertermijn leidend, waarbij nog steeds uitgegaan wordt van 1 levermoment per week.
3. **Toetsenbord en muis**Indien er een toetsenbord en muis bij de Special geleverd dient te worden, zijn de specificaties volgens opgave van de Besteller. Is er geen specificatie opgegeven, dan wordt de standaard afgeleverd.
4. **Beeldschermen**   
   Indien er een beeldscherm bij de Special geleverd dient te worden, zijn de specificaties volgens opgave van de Besteller. Is er geen specificatie opgegeven, maar wel een beeldscherm vereist, dan wordt de standaard B1 afgeleverd.
5. **Labeling, Configuratie en Assemblage**Zie paragraaf 7.2 Labeling, Configuratie en Assemblage, deze is ook voor Specialbestellingen (waar mogelijk) geheel van toepassing.
6. **Aflevertijden**Aflevertijden worden in samenspraak met de besteller overeengekomen.
7. **Garantie**Opdrachtgever neemt uitsluitend de standaard garantie af behorende bij de Werkplekapparatuur die in de prijs van de fabrikant van de Werkplekapparatuur is geïntegreerd. Opdrachtnemer zorgt dat de RUG op eenvoudige wijze inzage heeft in de specifieke bij het product behorende standaard garantie.
8. **Storingen en reparaties**Zie paragraaf 7.6 Storingen en Reparaties, deze is ook voor Specialbestellingen (waar mogelijk) geheel van toepassing.

## 

## 7.10 Klachtenafhandeling

**Eisen:**

1. De RUG registreert Klachten van Bestellers ten aanzien van de dienstverlening van Opdrachtnemer. Klachten worden bij de afdeling Contractmanagement van het FB verzameld en beoordeeld. Indien sprake is van een Klacht zal deze digitaal door de afdeling Contractmanagement van het FB worden doorgezet naar Opdrachtnemer. Voor deze communicatie is een standaard ontwikkeld. Deze standaard is te vinden in ‘Bijlage E-communicatie EA Werkplekapparatuur RUG 2017’. Opdrachtnemer hanteert het in deze bijlage beschreven communicatieproces.
2. Binnen twee uur na de gemelde Klacht stuurt Opdrachtnemer een digitale ontvangstbevestiging van de Klacht op de in ‘Bijlage E-communicatie EA Werkplekapparatuur RUG 2017’ weergegeven wijze.
3. Binnen 8 kantooruren (tussen 8.30 en 17.00 uur) na de ontvangstbevestiging dient Opdrachtnemer inhoudelijk te reageren op de Klacht. Zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 Werkdagen na de eerste inhoudelijke reactie, dient overeenstemming ten aanzien van de oplossing voor de Klacht bereikt te zijn tussen Opdrachtnemer en de RUG.
4. Op het moment dat Opdrachtnemer een digitale ontvangstbevestiging van de gemelde Klacht heeft verzonden aan de RUG, gaat de afhandelingstermijn lopen. De afhandelingstermijn stopt als de RUG een digitale gereedmelding heeft ontvangen zoals in ‘Bijlage E-communicatie RUG WPA 2017’ is omschreven.
5. Opdrachtnemer beschikt voor alle binnenkomende klachten over een klachtenregistratiesysteem en een procedure voor klachtenregistratie en Klachtenafhandeling. Hierin zijn tenminste de volgende zaken opgenomen:  
   - Scheiding tussen Klachten ten aanzien van de Dienstverlening van Opdrachtnemer en Klachten ten aanzien van derden (bijvoorbeeld Onderaannemers)  
   - Borging gegevens en proces  
   - Tijdspaden en afhandeling  
   - Correctieve en preventieve maatregelen  
   - Vervolgacties  
   - Verbeteringen voor de toekomst.
6. Bij elk periodiek overleg in het kader van contractmanagement worden, aan de hand van een door Opdrachtnemer op te stellen klachtenrapportage, de Klachten besproken. Opdrachtnemer geeft daarbij aan hoe Klachten zijn afgehandeld en hoe soortgelijke Klachten in de toekomst kunnen worden voorkomen.
7. De RUG zal de Klachtenafhandeling controleren aan de hand van de Kwartaalmanagementrapportage (zie ‘Bijlage KPI’s EA Werkplekapparatuur RUG 2017’).

## 7.11 Communicatie met betrekking tot contractmanagement

De communicatie tussen Opdrachtnemer en de RUG verloopt snel, helder, open en zorgvuldig. Bij alle aspecten van de dienstverlening staat het tot stand brengen van overleg en het op de hoogte houden van de betrokken RUG medewerkers voorop.

**Eisen:**

1. Voor de RUG is het van belang dat een eenduidige coördinatie van alle samenhangende activiteiten kan worden gewaarborgd, waarbij de relatie en communicatie tussen de RUG en Opdrachtnemer middels één centraal aanspreekpunt plaatsvindt. Opdrachtnemer zorgt voor een centraal aanspreekpunt met een vast contactpersoon op operationeel niveau. Het aanspreekpunt is te bereiken via e-mail en telefoon. De contactpersoon is op de hoogte van alle contractafspraken, heeft een proactieve houding en is telefonisch en per e-mail goed bereikbaar (in ieder geval op Werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur).
2. De voertaal, inzake de communicatie rond contractmanagement, is voor de duur van de Raamovereenkomst Nederlands. De in te zetten medewerkers en de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
3. Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon zorgt Opdrachtnemer voor een vervanger. Deze vervanger is op de hoogte van alle contractafspraken, heeft een proactieve houding en is telefonisch en per e-mail goed bereikbaar (in ieder geval op Werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur).
4. Communicatie vindt plaats volgens onderstaande overlegstructuur:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Type** | **Contactpersoon van de RUG** | **Contactpersoon van Opdrachtnemer** | **Frequentie** |
| Strategisch overleg | Contracteigenaar en contractmanager van het FB en directie van het CIT | Directie | Op aanvraag |
| Tactisch overleg | Contracteigenaar en contractmanager van het FB | Contactpersoon Opdrachtnemer/(regio)manager | Per kwartaal |
| Operationeel overleg | Contracteigenaar en contractmanager van het FB | Contactpersoon Opdrachtnemer | Op aanvraag |

1. Op verzoek van een der partijen kunnen de frequenties en contactpersonen bij de aanvang van de contractperiode gewijzigd worden.
2. Bij wisseling van een contactpersoon bij de RUG of Opdrachtnemer, dient de nieuwe contactpersoon zo spoedig mogelijk officieel voorgesteld te worden bij Opdrachtnemer of de RUG.
3. Tijdens het tactisch overleg worden de volgende punten besproken:

* Algemene voortgang en dagelijkse gang van zaken
* Relevante ontwikkelingen bij de RUG en bij Opdrachtnemer
* Werkprocessen (en het dossier van afspraken en procedures)
* Kwaliteitsbeheersing
* Kwartaalmanagementrapportage en KPI’s.

1. Verslaglegging: Opdrachtnemer levert binnen 15 Werkdagen na het tactisch overleg een schriftelijk gespreksverslag aan bij de RUG. Aan de orde dienen te komen de onderwerpen die besproken zijn en de afspraken die gemaakt zijn.

## 7.12 Management- en stuurinformatie

**Eisen:**

1. De RUG vraagt van Opdrachtnemer management- en stuurinformatie die ondersteuning biedt bij een uniforme en doelmatige uitvoering van de Raamovereenkomst Werkplekapparatuur. Deze informatie is voor de RUG zowel van belang voor de aansturing van de procesactiviteiten als op (toekomstig) beleidsmatig terrein. Opdrachtnemer verstrekt één maal per kwartaal, binnen vier weken na afloop van het betreffende kwartaal, een Kwartaalmanagementrapportage aan de afdeling Contractmanagement van de RUG. De Kwartaalmanagementrapportage bestaat minimaal, maar niet gelimiteerd, uit de volgende punten:  
   > Omzetrapportage waaronder (niet limitatief): omzet per faculteit/Dienst, omzet per  
    product/dienst, aantal Bestellingen;  
   > Afleverbetrouwbaarheid waaronder (niet limitatief); levertermijn, retouren, type product,   
    Labelnummer;  
   > Klachten waaronder (niet limitatief); aantal, omschrijving, doorlooptijd  
   > Rapportage Storingen/Reparaties waaronder (niet limitatief): type producten, doorlooptijden,   
    etc.;  
   > Besparingsmogelijkheden;  
   > Duurzaamheid en social return;  
   > Resultaten en deugdelijke onderbouwing KPI’s (Leverbetrouwbaarheid, Klachtenafhandeling en  
    management- en stuurinformatie);  
   > Een overzicht van eventuele knelpunten, trends en oplossingen;  
   > Eventuele voorstellen voor verbetering van de bestaande samenwerking.

**Nb.**

* Bij alle cijfers en bedragen moeten de cumulatieve totalen tot uitdrukking komen.
* Bij alle cijfers en bedragen is een splitsing gemaakt per faculteit of dienst.
* Bij alle omzetgegevens is sprake van bedragen exclusief BTW.
* Door de RUG afgedragen BTW is apart weergegeven.
* De cijfers dienen in Excel format aangeleverd te worden in verband met de mogelijkheid tot verdere verwerking.

De indeling van de rapportages wordt na definitieve Gunning in overleg tussen de RUG en Opdrachtnemer opgemaakt.

## 7.13 Kritische Prestatie Indicatoren

**Eisen:**

1. De RUG zal Opdrachtnemer tijdens de contractperiode aan de hand van KPI’s beoordelen.
2. Inschrijver conformeert zich aan de KPI’s zoals deze staan omschreven in ‘Bijlage KPI’s EA Werkplekapparatuur 2017’. De KPI’s zullen na definitieve Gunning in overleg tussen de RUG en Opdrachtnemer definitief worden vastgesteld.
3. De uitkomst van de KPI bepaalt het wel of niet toepassen van de malusregeling zoals opgenomen in ‘Bijlage KPI’s EA Werkplekapparatuur RUG 2017’.

## 7.14 Prijs

**Eisen:**

***Algemeen***

1. De aangeboden Prijzen zijn inclusief alle benoemde onderdelen van het Programma van Eisen en alle door Inschrijver aangeboden onderdelen van de Gunningscriteria. Gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst mogen geen additionele Prijzen en/of kosten in rekening worden gebracht, tenzij nadrukkelijk overeengekomen met de RUG.
2. De Fictieve Inschrijfsom wordt alleen gebruikt om op het onderdeel Prijs een winnende Inschrijver te kunnen aanwijzen.
3. Alle aangeboden Prijzen voor Dienstverlening liggen vast gedurende de gehele duur van de overeenkomst inclusief de opties tot verlenging. Wel mag er eventueel geïndexeerd worden. Zie paragraaf 7.14 Prijs\Indexatie.
4. Veranderingen in de koersverhouding tussen de euro en andere valuta hebben geen effect op de Prijs.
5. Alle genoemde prijzen, bedragen en kortingen zijn exclusief BTW.
6. Kosten op basis van nacalculatie komen alleen voor vergoeding in aanmerking als hiervoor vooraf toestemming is gegeven door de Besteller.
7. De RUG schrijft de maximumprijs, die de RUG wil betalen voor alle Producttypes uit het Standaardassortiment voor. De Prijzen die de RUG aan Opdrachtnemer betaald voor alle Producttypes uit het Standaardassortiment, moeten gelijk of lager zijn dan de voorgeschreven maximum prijzen.   
   De RUG ziet de voorgeschreven maximum prijzen in combinatie met de gestelde specificaties als normaal geaccepteerde prijzen waarvoor goede kwaliteit Werkplekapparatuur verwacht mag worden.

De volgende maximum prijzen worden bij de start van de raamovereenkomst als uitgangspunt gehanteerd.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Standaardassortiment\*** |  | **Maximumprijs Standaardassortiment** |
| Werkstation (A) incl Microsoft Windows licentie, toetsenbord en muis | A1 Standaard Werkstation | € 550,- |
| A2 Scientific Education Werkstation | € 830,- |
|  |  |  |
| Beeldscherm (B) | B1 Standaard LCD | € 120,- |
| B2 Big Screen LCD | € 300,- |
|  |  |  |
| Mobiele devices | C1 | € 590,- |
| C2 | € 1240,- |
| C3 | € 830,- |

*\*inclusief de standaard garantie behorend bij de Werkplekapparatuur*

1. De RUG schrijft de maximumprijs, die de RUG wil betalen voor de Dienstverlening behorend bij alle producttypes uit het standaard assortiment voor. De Dienstverleningsprijzen moeten gelijk of lager zijn dan de voorgeschreven maximum prijzen. De RUG ziet de voorgeschreven maximum prijzen in combinatie met de gestelde Eisen als normaal geaccepteerde prijzen waarvoor goede kwaliteit Dienstverlening verwacht mag worden.

De volgende maximum prijzen worden bij de start van de raamovereenkomst als uitgangspunt gehanteerd.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Standaardassortiment** |  | **Maximumprijs Dienstverlening** |
| Werkstation (A) incl Microsoft Windows licentie, toetsenbord en muis | A1 Standaard Werkstation | € 15,- |
| A2 Scientific Education Werkstation | € 15,- |
|  |  |  |
| Beeldscherm (B) | B1 Standaard LCD | € 15,- |
| B2 Big Screen LCD | € 15,- |
|  |  |  |
| Mobiele devices | C1 | € 15,- |
| C2 | € 15,- |
| C3 | € 15,- |

1. Inschrijver gaat ermee akkoord dat de RUG de gestelde maximumprijzen, gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, kan wijzigen als daar aanleiding voor is door bijvoorbeeld ontwikkelingen in de markt, binnen de RUG of door gewenste aanpassing van de specificaties aan de Werkplekapparatuur vanuit de interne klanten.
2. De Prijzen voor de Producttypes in het Standaardassortiment dienen de prijzen exclusief BTW te zijn, die Opdrachtnemer heeft aangeboden in het Prijzenblad. Hierbij worden de BTW en Dienstverleningsprijzen (Configuratie, Labeling en Aflevering) opgeteld.
3. De Prijzen voor Specials S1 dienen marktconform te zijn. Indien de RUG van mening is dat aangeboden prijzen niet marktconform zijn, behoudt zij zich het recht voor om de marktconformiteit van Specials te toetsen in de markt. De RUG zal de prijs controleren door het opvragen van vergelijkbare offertes bij andere marktpartijen. Bij een afwijking groter dan 10% is de RUG vrij om de specifieke Bestelling te plaatsen bij de partij met de laagst geboden prijs. Inschrijver dient een gespecificeerde prijsopgave voor de specials aan te leveren.
4. De RUG is zich er van bewust dat er binnen de RUG veel Apple producten worden besteld.  
   De RUG wil haar Medewerkers hierin, zowel ten aanzien van kwaliteit als ten aanzien van prijs faciliteren. De afname van Apple Werkplekapparatuur is pertinent niet voorgeschreven door de RUG, maar komt voor uit de vrije keuze van de Medewerkers. Zij zijn vrij om zelf te kiezen welke Special Werkplekapparatuur het beste aansluit op hun functionele specificatie. Dit kan leiden tot de aanschaf van Apple Werkplekapparatuur maar kan net zo goed leiden tot de aanschaf van (andere) Werkplekapparatuur van andere merken. De historische afnamegegevens bieden dan ook geen enkele garantie voor afnames in de toekomst. Afhankelijk van de voorkeuren van medewerkers kunnen er verschuivingen ontstaan in de afnames ten aanzien van onder andere producten, merken en aantallen.
5. De Prijzen voor Specials S2 dienen Appleprijzen inclusief BTW en inclusief de in het Prijzenblad aangegeven kortingen (exclusief BTW) te zijn. De prijzen voor Specials S2 zijn inclusief Dienstverlening, er kan separaat dus geen Dienstverleningsprijs voor Specials S2 in rekening worden gebracht.
6. De Prijzen voor Accessoires dienen Marktconform te zijn. Indien de RUG van mening is dat aangeboden Prijzen niet Marktconform zijn, behoudt zij zich het recht voor om de marktconformiteit van Accessoires te toetsen in de markt. De RUG zal de prijs controleren door het opvragen van vergelijkbare offertes bij andere marktpartijen. Bij een afwijking groter dan 10% is de RUG vrij om de specifieke Bestelling te plaatsen bij de partij met de laagst geboden prijs. Inschrijver dient een gespecificeerde prijsopgave voor de Accessoires aan te leveren.
7. Indien bij een Bestelling van Standaardassortiment Accessoires worden besteld die als Accessoire zijn gedefinieerd, dienen deze kosteloos door Opdrachtnemer in de Werkplekapparatuur te worden geplaatst (indien van toepassing) voordat de Werkplekapparatuur daadwerkelijk bij de RUG wordt afgeleverd.
8. Indien bij een Bestelling van Specials S1 Accessoires worden besteld die als Accessoire zijn gedefinieerd, dienen deze kosteloos door Opdrachtnemer in de Werkplekapparatuur te worden geplaatst (indien van toepassing) voordat de Werkplekapparatuur daadwerkelijk bij de RUG wordt afgeleverd.
9. Indien bij een Bestelling van Specials S2 Accessoires worden besteld die als Accessoire zijn gedefinieerd, dienen deze kosteloos door Opdrachtnemer in de Werkplekapparatuur te worden geplaatst (indien van toepassing) voordat de Werkplekapparatuur daadwerkelijk bij de RUG wordt afgeleverd.
10. Tijdens de garantieperiode behorend bij een product(type) brengt Opdrachtnemer bij Storingen/Reparaties geen voorrijkosten, arbeidskosten, materiaalkosten, onderzoekskosten en overige kosten in rekening.
11. Inschrijver mag voor een mogelijk uit te voeren Reparatie buiten de garantieperiode een maximum bedrag van € 40,- exclusief BTW rekenen voor Voorrij- en onderzoekskosten van de Storing. De kosten voor Reparatie zelf (arbeidskosten, materiaalkosten e.d.) komen overeen met de geaccordeerde offerte door de RUG voor de betreffende Reparatie. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de offerte of dat blijkt dat de Werkplekapparatuur niet reparabel is, is Opdrachtgever alleen de Voorrij- en onderzoekskosten verschuldigd aan Opdrachtnemer.
12. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan een ander prijsniveau te hanteren voor Bestellingen waarvan de specificaties afwijken van hetgeen omschreven in het Prijzenblad. De Prijzen van Bestellingen met afwijkende specificaties dienen volgens eenzelfde methodiek te zijn gecalculeerd met toepassing van (indien van toepassing) eenzelfde toeslag- dan wel kortingspercentage als gehanteerd voor de Bestellingen als beschreven in het Prijzenblad en dienen dus verhoudingsgewijs in lijn te liggen met de Prijzen als opgegeven in het Prijzenblad.

***Indexatie***

1. Een verzoek tot prijsaanpassing diensten kan jaarlijks worden gedaan door opdrachtgever of opdrachtnemer. Eventuele indexering vindt éénmaal per jaar plaats in de eerste maand van het nieuwe kalenderjaar, ingaande januari 2019. De RUG wordt hiervan uiterlijk in de maand november van het voorgaande jaar over geïnformeerd.

De indexering van de aangeboden prijzen mag niet hoger zijn dan de indexering aangegeven in de ‘commerciële dienstverlening en transport index (reeks 2010 = 100), onderdeel Dienstenprijsindex (DPI), 62 Computerprogrammering, advisering van het CBS, gemeten over het gemiddelde van de eerste 3 kwartalen in het voorgaande jaar ten opzichte van het jaargemiddelde het jaar daarvoor. De kolom ‘jaarmutaties in procenten’ wordt daarbij aangehouden.

Zie ook: http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=81530NED&D1=0,2&D2=0,35-36&D3=60,65-70&HD=170306-1313&HDR=T,G2&STB=G1

Indien deze index niet langer gehanteerd wordt, zal het CBS geconsulteerd worden welke index een correcte opvolger is. Dit advies zal opgevolgd worden.

De berekening wordt afgerond op 2 cijfers achter de komma.

Voorbeeld:

De indexatie van de Prijzen voor 2016 had maximaal mogen bedragen:

Indexcijfer jaargemiddelde 2015 = 102,6

Indexcijfer gemiddelde over eerste 3 kwartalen 2016 = 102,8 + 102,9 + 103,3 / 3 = 103

((100 / 102,6) \* 103) - 100 = 0,39%

1. Prijsindexeringen vinden nooit met terugwerkende kracht plaats.
2. Prijsindexeringen mogen alleen doorgevoerd worden bij schriftelijk akkoord van de RUG.
3. Prijsindexeringen gelden niet voor Bestellingen die uitgevoerd werden vóór of ten tijde van de indexering. Deze Bestellingen worden gefactureerd middels de Prijs vóór indexatie.

***Prijzenblad***

1. Inschrijver vult ‘Bijlage Prijzenblad EA Werkplekapparatuur RUG 2017’ in zijn geheel in en upload deze bij 4.1 ‘Subcriterium Prijs (G1)’ op het EIP.
2. Alle Prijzen en kortingen die door Inschrijver zijn ingevuld dienen exclusief BTW te zijn.
3. Inschrijver dient reëel en transparant in te schrijven. Inschrijver mag geen misbruik maken van de Gunningssystematiek. De ingediende Prijs van Inschrijver zal tijdens de Raamovereenkomst worden gemonitord.
4. Het invullen van negatieve Prijzen (minbedragen, prijzen lager dan € 0,00) is niet toegestaan.
5. Het invullen van Prijzen met 4 cijfers achter de komma (bijvoorbeeld € 15,3755) is niet toegestaan.
6. Het invullen van negatieve percentages (bijvoorbeeld -15%) is niet toegestaan.
7. Het invullen van percentages met 4 cijfers achter de komma (bijvoorbeeld 15,3755%) is niet toegestaan.
8. Bij ‘Optie 1 t/m 3’ dient Inschrijver een Prijs per stuk van de betreffende Productsoort exclusief BTW op te geven.
9. Bij ‘Dienstverleningsprijs’ dient Inschrijver een Prijs per stuk van de betreffende Productsoort exclusief BTW op te geven.
10. Bij ‘Kortingspercentage’ dient Inschrijver een Kortingspercentage op alle aankopen binnen de betreffende Productsoort exclusief BTW op te geven.
11. Aan de hand van de ingevulde Prijzen en Kortingspercentages wordt de Fictieve Inschrijfsom berekend.

## 7.15 Facturatie

**Eisen:**

1. Elke Bestelling wordt afzonderlijk gefactureerd.
2. (Credit-) Facturen dienen digitaal verzonden te worden naar: [crediteuren-fssc@rug.nl](javascript:redir('rug.nl'%20,%20'crediteuren-fssc');).   
   Iedere afzonderlijke factuur inclusief bijlagen dient digitaal in een Pdf-bestand aangeleverd te worden.   
     
   De aanhef op de factuur wordt op de volgende wijze aangegeven:  
   Rijksuniversiteit Groningen Financial Shared Service Centre (FSSC)  
   t.a.v. <Naam faculteit of dienst>  
   Postbus 3  
   9700 AA Groningen
3. (Credit-) Facturen dienen te voldoen aan de wettelijke vereisten: <http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/administratie_bijhouden/facturen_maken/factuureisen>.
4. In de (credit-) factuur dienen tenminste onderstaande gegevens te zijn opgenomen:  
   - Bestelnummer;  
   - Factuurnummer;  
   - Kostenplaatscode;  
   - Projectnummer;  
   - Een omschrijving van de producten en diensten waarop de factuur betrekking heeft;  
   - Kosten per onderdeel;  
   - Het totaalbedrag (inclusief en exclusief BTW).
5. Indien een incorrecte factuur wordt ingediend bij de RUG dient Opdrachtnemer een creditfactuur te zenden voor het volledige factuurbedrag met verwijzing naar de incorrecte factuur en een nieuwe correcte factuur in te dienen conform bovenstaande eisen.
6. Creditfacturen dienen binnen twee maanden na afloop van het betreffende kwartaal ontvangen te zijn door de RUG.
7. Inschrijver gaat akkoord met een betalingstermijn van de RUG van 30 kalenderdagen na dagtekening.
8. Alle producten en diensten die door Bestellers zijn afgenomen dienen door Opdrachtnemer rechtstreeks aan de RUG te worden gefactureerd. Dit betekent dat bijvoorbeeld de factuur voor werkzaamheden van een Onderaannemer niet door de betreffende Onderaannemer, maar door Opdrachtnemer zelf gefactureerd worden.

## 7.16 Duurzaamheid

**Eisen:**

1. Inschrijver hanteert de minimum eisen uit ‘Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Werkplekapparatuur voor eindgebruikers ‘ te vinden op <https://www.pianoo.nl/document/10523/productgroep-hardware> De RUG behoudt zich het recht voor om tijdens de aanbesteding of na de Gunning na te gaan of Inschrijver zich daadwerkelijk aan deze criteria conformeert.
2. De RUG verlangt dat Opdrachtnemer in het kader van deze Opdracht bijdraagt aan het bewust worden, onderzoeken, voorkomen en aanpakken van nadelige invloeden op internationale sociale normen. Dit verlangen is in lijn met de duurzaamheidsambities van de RUG en de huidige internationale denkbeelden over ketenbeheer, internationaal maatschappelijk verantwoord ondernemen en verantwoord inkopen. In dit kader werkt de RUG samen met Electronics Watch (<http://electronicswatch.org/nl>). Inschrijver gaat akkoord met de hieropvolgende Eisen.
3. Opdrachtnemer zal de voorwaarden zoals omschreven in 'Bijlage Electronics Watch Contractvoorwaarden' waarin wordt verwezen naar 'Bijlage Electronics Watch Code of Labour Standards’ naleven. Deze documenten maken integraal onderdeel uit van de Opdracht en bijbehorende Raamovereenkomst.
4. Opdrachtnemer zal bij het uitvoeren van de Opdracht 'Bijlage Electronics Watch Contractor Guidance' als leidraad gebruiken. Enkele belangrijke punten uit deze leidraad zijn:  
   - Opdrachtnemer levert een redelijk inspanning om, samen met Electronics Watch en de RUG  
   - Zoveel mogelijk keten-transparantie te creëren voor de geleverde goederen  
   - Om vervolgens zoveel mogelijk samen met alle betrokkenen in de keten, de leverende fabrieken te bewegen om zich te houden aan Electronics Watch haar normen voor de productie van goederen ('Bijlage Electronics Watch Code of Labour Standards').
5. De RUG kan zich op onderdelen in grote mate laten vertegenwoordigen door Electronics Watch.
6. 'Bijlage Electronics Watch Compliance Plan Template' dient als voorbeeld van een format van een compliance plan dat voldoet aan de criteria voor een compliance plan zoals genoemd in 'Bijlage Electronics Watch Contractvoorwaarden'.

## 7.17 Social Return

**Eisen:**

1. Opdrachtnemer gaat na Gunning in gesprek met het stagebureau van de RUG om te onderzoeken of het gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst mogelijk is om, in het kader van stage, een of meerdere RUG-studenten binnen de organisatie van Opdrachtnemer te plaatsen.
2. Opdrachtnemer gaat na Gunning in gesprek met het Bureau Social Return van de gemeente Groningen om te onderzoeken of Opdrachtnemer zich gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan inzetten ten behoeve van social return.

## 7.18 Implementatie

**Eisen:**

1. De RUG wil zo snel mogelijk na Gunning gebruikmaken van de dienstverlening van Opdrachtnemer. Daarom dient de Implementatie in de 3 maanden direct volgend op de definitieve Gunning plaats te vinden.
2. Direct na definitieve Gunning en binnen een termijn van 4 weken dient Inschrijver een Implementatieplan op te stellen in afstemming met de afdeling Contractmanagement van de RUG. Het format en de inhoud worden in overleg tussen de RUG en Opdrachtnemer afgestemd, maar dient ten minste de volgende onderdelen te bevatten:

- Communicatie tijdens en na Implementatie richting RUG om de dienstverlening zo vloeiend mogelijk te laten lopen, draagvlak te vergroten en bekendheid te stimuleren.

- Beschrijving van de borging van de continuïteit van de dienstverlening tijdens de Implementatie.

- Beschrijving hoe tijdens de Implementatie geen, dan wel een zeer, minimale verstoring van de primaire processen van de RUG wordt gewaarborgd.

- Beschrijving welke werkprocessen ingericht moeten worden voor en/of met de RUG.

- Planning met relevante mijlpalen van de Implementatie.

- Verwachtingen van Opdrachtnemer ten aanzien van (de betrokken personen van) de RUG.

- Andere zaken die na Gunning tussen de RUG en Opdrachtnemer worden overeengekomen.

1. De eventuele implementatiekosten worden niet in rekening gebracht door Opdrachtnemer.
2. Tijdens de Implementatie en opstart dient er, indien daar aanleiding voor is, voortgangsoverleg plaats te vinden met de contactpersoon van Opdrachtnemer.
3. Opdrachtnemer kan omgaan met de wijze van communiceren middels E-Communicatie.
4. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat eventueel te maken kosten aan de zijde van Opdrachtnemer om aan te sluiten op het communicatieproces van Opdrachtgever voor rekening zijn van Opdrachtnemer.

## 7.19 Privacy & Vertrouwelijkheid

**Eisen:**

1. In het kader van de bescherming van gegevens van Bestellers en Medewerkers dient Inschrijver passende technische en organisatorische maatregelen vast te leggen en volledig en onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de inhoud van de aanvullende overeenkomst in ‘Bijlage Bewerkersovereenkomst SURF 2016’. Deze aanvullende overeenkomst maakt integraal onderdeel uit van de Opdracht en zal tijdens de Implementatie samen met de RUG ingevuld en ondertekend worden.

## 7.20 Juridisch kader

**Eisen:**

1. Inschrijver gaat akkoord met de concept Raamovereenkomst ‘Bijlage Concept Raamovereenkomst EA Werkplekapparatuur RUG 2017’.
2. Inschrijver gaat akkoord met het van toepassing verklaren van de algemene inkoopvoorwaarden van de RUG ‘Bijlage Algemene inkoopvoorwaarden RUG leveringen en diensten 2016‘.
3. Inschrijver gaat er mee akkoord dat de (inkoop-) voorwaarden van Opdrachtnemer door de RUG nadrukkelijk van de hand worden gewezen.
4. Opdrachtnemer verleent te allen tijde alle medewerking op het moment dat de Raamovereenkomst afloopt en een andere Opdrachtnemer de werkzaamheden gaat overnemen. Opdrachtnemer draagt kosteloos zorg voor een vloeiende overgang en zorgt ervoor dat (daar waar dit binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer valt) Bestellers en de RUG zo min mogelijk hinder ondervinden. Opdrachtnemer stelt teneinde dit te bewerkstelligen 3 maanden voor afloop van de Raamovereenkomst een Plan van Aanpak op met betrekking tot de overgang en overlegt dit aan de RUG.
5. Inschrijver gaat ermee akkoord dat bij tegenstrijdigheden in de aanbieding het voor de RUG meest gunstige aanbod gehanteerd wordt.
6. De aantallen genoemd in deze Offerteaanvraag zijn indicatief en hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.
7. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan namen en/of beeldmerken van de RUG of Bestellers te gebruiken zonder dat daar vooraf uitdrukkelijk schriftelijke toestemming is verleend.

# **8. Beschrijving Gunningscriterium**

Slechts van Inschrijvers die een Offerte hebben ingediend die voldoet aan de Formele Eisen, de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen en die onvoorwaardelijk voldoen aan het Programma van Eisen wordt het Gunningscriterium beoordeeld. Het Gunningscriterium is de beste prijs-kwaliteitverhouding. De Gunningscriteria hebben betrekking op Prijs en kwaliteit.

Voor de beoordeling van uw Offerte zullen de subcriteria met de bijbehorende wegingsfactor door de RUG worden gehanteerd.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr** | **Subcriteria** | **Weging (punten)** | **Nr** | **Criteriumonderdelen en subonderdelen** | **Score** | **Weging (punten)** |
| **G1** | **Prijs** | **1.000** | **SG2.1** | **Kwaliteit van dienstverlening** |  | 744 |
| **G2** | **Kwaliteit** | **1.500** | *SG2.1.1* | *Controleproces BIOS instellingen* | *186* |  |
|  |  |  | *SG2.1.2* | *Kwaliteitsbewaking* | *186* |  |
|  |  |  | *SG2.1.3* | *Relatiebeheer* | *186* |  |
|  |  |  | *SG2.1.4* | *Risico’s* | *186* |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **SG2.2** | **Implementatie** |  | 378 |
|  |  |  | *SG2.2.1* | *Planning* | *126* |  |
|  |  |  | *SG2.2.2* | *Verdeling van taken en rollen* | *126* |  |
|  |  |  | *SG2.2.3* | *Knelpunten* | *126* |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **SG2.3** | **Duurzaamheid** |  | 378 |
|  |  |  | *SG2.3.1* | *Transport en vervoer* | *126* |  |
|  |  |  | *SG2.3.2* | *Invulling van doelstellingen RUG* | *126* |  |
|  |  |  | *SG2.3.3* | *Bedrijfsvoering* | *126* |  |
|  | **Totaal G1 + G2** | **2500** |  | **Totaal G2** |  | **1500** |

De beoordeling van de Subcriteria ‘Kwaliteit’ wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie. Deze commissie bestaat uit de volgende functionarissen:

* Demandmanager
* Contractmanager
* Hoofd inkoop en logistiek
* Afdelingshoofd CIT Servicedesk
* Coördinator werkplekken

**Beste prijs-kwaliteitverhouding**

Om de beste prijs-kwaliteitverhouding te bepalen worden het aantal behaalde punten voor de Subcriteria ‘Prijs’ en ‘Kwaliteit’ bij elkaar opgeteld. De Inschrijver die opgeteld het meeste aantal punten heeft behaald, heeft de beste prijs-kwaliteitverhouding aangeboden en krijgt de Opdracht gegund. Aan deze Inschrijver wordt dan het voornemen tot gunnen uitgesproken. In het geval twee of meer Inschrijvers een gelijk aantal punten op twee decimalen achter de komma scoren, zal het aantal behaalde punten op het Subcriterium ’Kwaliteit’ de doorslag geven.

## 8.1 Subcriterium Prijs (G1)

Door middel van het Prijzenblad van het Subcriterium ‘Prijs’, wil de RUG inzicht krijgen in de Prijzen van Inschrijver.

**Werkwijze Subcriterium ‘Prijs’**

Inschrijver dient ‘Bijlage Prijzenblad EA Werkplekapparatuur RUG 2017’ in te vullen en te uploaden overeenkomstig de Eisen die aan de ‘Prijs’ zijn gesteld bij 7. ‘Programma van Eisen’.

**Beoordelingswijze**

In het Prijzenblad wordt een Fictieve Inschrijfsom berekend welke bepaald hoeveel punten Inschrijver krijgt voor het Gunningscriterium ‘Prijs’.

**Toekenning punten**

Voor het Subcriterium ‘Prijs’ kan maximaal 1000 punten worden behaald. De Inschrijver die voor alle onderdelen de minimale Prijs (€0,-) en maximale korting (100%) opgeeft krijgt 1000 punten. De ingevulde prijzen worden in mindering gebracht op het maximale aantal punten. De Inschrijver die voor alle tarieven de maximale prijs en de minimale korting invult krijgt 0 punten. Deze punten worden berekend door alle subtotaalprijzen bij elkaar op te tellen. Vervolgens worden alle relatieve Fictieve Inschrijfprijzen bij elkaar opgeteld, deze som vormt de Totale Fictieve Inschrijfsom. De Totale Fictieve Inschrijfsom wordt naar rato in mindering gebracht op het totaal aantal punten voor het Subcriterium ‘Prijs’, zo wordt het aantal punten op het Subcriterium ‘Prijs’ berekend.

De Fictieve Inschrijfprijzen zijn uitsluitend bedoeld voor de beoordeling. Voor de betaling van de uit te voeren Opdracht gelden uitsluitend de ingediende prijzen in de geel gemarkeerde vlakken (kolom I, J en K) van het Prijzenblad.

Het subcriterium ‘Prijs’ weegt voor 40% mee in de beoordeling van de Offerte.

## 8.2 Subcriterium Kwaliteit (G2)

Door middel van de beschrijvingen van de gevraagde Criteriumonderdelen van het Subcriterium ‘Kwaliteit’ wil de RUG een beeld krijgen op welke wijze Opdrachtnemer in grote lijnen zal opereren ten aanzien van het uitvoeren van de gevraagde werkzaamheden.

**Werkwijze Subcriterium ‘Kwaliteit’**   
Inschrijver dient daarom de kwalitatieve vragen geanonimiseerd te beantwoorden en daar waar dit van toepassing is bijlagen te uploaden en zich te houden aan het maximaal gestelde aantal A-4’s, het voorgeschreven lettertype en de minimaal voorgeschreven lettergrootte. Antwoorden die niet op deze wijze worden aangeboden zullen terzijde worden gelegd. De antwoorden op de gestelde vragen zullen door de leden van de beoordelingscommissie beoordeeld worden.

**NB**

* Niet geanonimiseerde antwoorden zullen terzijde worden gelegd. Deze antwoorden zullen derhalve niet meetellen in de beoordeling (uitgedrukt in een waarde van 0 punten).
* Antwoorden die het maximaal gestelde A-4’s overschrijden, zullen vanaf de éérste bladzijde waarbij sprake is van overschrijding terzijde worden gelegd. Deze antwoorden zullen vanaf deze bladzijde derhalve niet meetellen in de beoordeling.
* Informatie die niet door de RUG is gevraagd zal terzijde worden gelegd. Deze informatie zal derhalve niet meetellen in de beoordeling.
* Verwijzingen naar externe informatie (bijvoorbeeld bijlagen en links naar websites) die niet door de RUG zijn gevraagd zullen terzijde worden gelegd. Deze informatie zal derhalve niet meetellen in de beoordeling.

Onder het Subcriterium ‘Kwaliteit’ vallen de volgende Criteriumonderdelen:

* Kwaliteit van dienstverlening (G2.1)
* Implementatie (G2.2)
* Duurzaamheid (G2.3)

**Beoordelingswijze**

De beoordeling van de beschrijving van de gevraagde onderdelen van dit Subcriterium vindt plaats door per onderdeel scores toe te kennen. Hierbij wordt uitgegaan van een schaal die loopt van ontbrekend, onvoldoende, matig, voldoende naar uitstekend en gebaseerd is op toetsing aan de hand van de volgende aspecten:

* Aspecten die voor de RUG van belang zijn, zoals omschreven bij de Criteriumonderdelen
* Volledigheid van gegevens en informatie
* Controleerbare afspraken en toezeggingen
* Inhoud: invulling van de werkzaamheden, compactheid, onderscheid
* Helderheid/duidelijkheid inhoud: doorgronden van de inhoud, wijze van uitleggen
* Meerwaarde van de werkwijze van de Opdrachtnemer.

Bij de beoordeling worden onderstaande scores gehanteerd:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Onderdelen** | **Score** | | | | | | |
| **SG2.1 Kwaliteit van dienstverlening** | | | | | | | |
| SG2.1.1 Controleproces BIOS instellingen | Ontbrekend | 0 | 46,5 | 93 | 139,5 | 186 | Uitstekend |
| SG2.1.2 Kwaliteitsbewaking | Ontbrekend | 0 | 46,5 | 93 | 139,5 | 186 | Uitstekend |
| SG2.1.3 Relatiebeheer | Ontbrekend | 0 | 46,5 | 93 | 139,5 | 186 | Uitstekend |
| SG2.1.4 Risico’s | Ontbrekend | 0 | 46,5 | 93 | 139,5 | 186 | Uitstekend |
|  | | | | | | | |
| **SG2.2 Implementatie** | | | | | | | |
| SG2.2.1 Planning | Ontbrekend | 0 | 31,5 | 63 | 94,5 | 126 | Uitstekend |
| SG2.2.2 Verdeling van taken en rollen | Ontbrekend | 0 | 31,5 | 63 | 94,5 | 126 | Uitstekend |
| SG2.2.3 Knelpunten | Ontbrekend | 0 | 31,5 | 63 | 94,5 | 126 | Uitstekend |
|  | | | | | | | |
| **SG2.3 Duurzaamheid** | | | | | | | |
| SG2.3.1 Transport en vervoer | Ontbrekend | 0 | 31,5 | 63 | 94,5 | 126 | Uitstekend |
| SG2.3.2 Invulling doelstellingen RUG | Ontbrekend | 0 | 31,5 | 63 | 94,5 | 126 | Uitstekend |
| SG2.3.3 Bedrijfsvoering | Ontbrekend | 0 | 31,5 | 63 | 94,5 | 126 | Uitstekend |

De leden van de beoordelingscommissie geven onafhankelijk van elkaar een waardering aan de antwoorden van Inschrijver. Vervolgens wordt een gemiddelde berekend afgerond op hele punten. Bij grote verschillen tussen de beoordelaars in de gegeven score punten op een bepaalde vraag, wordt in discussie getreden en worden waarderingen eventueel aangepast. Op deze wijze borgt de RUG een zeer gewogen beoordeling waarbij alle invalshoeken worden meegenomen.

**Voorbeeld puntenberekening subonderdeel SG2.2.2 Verdeling van taken en rollen:**

Inschrijver ontvangt de volgende scores op het subonderdeel SG2.2.2 Verdeling van taken en rollen:

Beoordelaar 1 63

Beoordelaar 2 94,5

Beoordelaar 3 94,5

Beoordelaar 4 63

Beoordelaar 5 94,5

= (63 + 94,5 + 94,5 + 63 + 94,5 = 270) / 5 (aantal beoordelaars) = 82 punten

**Toekenning punten**  
Voor de onderdelen van het Subcriterium ’Kwaliteit’ tezamen kunnen maximaal 1500 punten worden behaald. Hierbij wordt de volgende puntenverdeling per Criteriumonderdeel gehanteerd:

Criteriumonderdeel ’Kwaliteit van dienstverlening’ (G2.1) maximaal 744 punten

Criteriumonderdeel ’Implementatie’ (G2.2) maximaal 378 punten

Criteriumonderdeel ’Duurzaamheid’ (G2.3) maximaal 378 punten

Het totaal aantal punten op het Subcriterium ‘Kwaliteit’ wordt berekend door de behaalde punten per Criteriumonderdeel (‘Kwaliteit van dienstverlening’, ‘Implementatie’ en ‘Duurzaamheid’) bij elkaar op te tellen.

***Criteriumonderdeel G2.1 Kwaliteit van dienstverlening***

Kwaliteit van dienstverlening kent twee aspecten. Enerzijds de kwaliteit van de Werkplekapparatuur zelf en anderzijds de dienstverlening. In dit onderdeel beschrijft Inschrijver hoe deze omgaat met de wens van de RUG naar hoogwaardige kwaliteit. Inschrijver dient daarbij in ieder geval in te gaan op de volgende aspecten:

* **Controleproces BIOS instellingen**  
  *Bijvoorbeeld: Hoe is het proces geborgd?*
* **Kwaliteitsbewaking**  
  *Bijvoorbeeld: Wat doet Inschrijver om de continuïteit van kwaliteit te kunnen borgen?*
* **Relatiebeheer**  
  *Bijvoorbeeld: Hoe heeft Inschrijver zijn organisatie ingericht om op een prettige, toegankelijke en flexibele manier met de RUG om te kunnen gaan en te kunnen communiceren?*
* **Risico’s**  
  *Bijvoorbeeld: Welke risico’s ziet Inschrijver met betrekking tot uitvoering van de Opdracht en welke beheersmaatregelen treft Inschrijver?*

Inschrijver dient bij beantwoording van deze wens een bijlage te uploaden van maximaal 2 enkelzijdige A-4’s (dus geen 2 pagina’s per A-4), lettertype Arial, lettergrootte minimaal 10 punten.

***Criteriumonderdeel G2.2 Implementatie***

Een tijdige en nauwkeurige Implementatie is voor Bestellers van de RUG essentieel om doorgang van primaire processen te waarborgen. In dit onderdeel beschrijft Inschrijver hoe de Implementatie er uit zal zien. Inschrijver dient daarbij in ieder geval in te gaan op de volgende aspecten:

* **Planning**  
  *Bijvoorbeeld: Hoe kan Inschrijver waarborgen dat de Implementatie zal verlopen volgens plan en planning?*
* **Verdeling van taken en rollen**  
  *Bijvoorbeeld: Welke medewerking van de RUG is nodig?*
* **Knelpunten**  
  *Bijvoorbeeld: Welke knelpunten ziet Inschrijver met betrekking tot de implementatie?*

Inschrijver dient bij beantwoording van deze wens een bijlage te uploaden van maximaal 2 enkelzijdige A-4’s (dus geen 2 pagina’s per A-4), lettertype Arial, lettergrootte minimaal 10 punten.

***Criteriumonderdeel G2.3 Duurzaamheid***

Inschrijver heeft een duidelijke visie op het onderwerp duurzaamheid en probeert als organisatie doorlopend de ecologische impact op de leefomgeving te minimaliseren, zie ook 2.2 ‘Algemene beschrijving’. In dit onderdeel beschrijft Inschrijver hoe deze omgaat met duurzaamheid ten aanzien van de eigen organisatie en de RUG. Inschrijver dient in ieder geval in te gaan op de volgende aspecten:

* **Transport en vervoer**  
  *Bijvoorbeeld: Doet Inschrijver naast het Programma van Eisen nog meer, bijvoorbeeld specifiek ten aanzien van de RUG, de Zernike Campus Groningen en de regio?*
* **Invulling van doelstellingen RUG**  
  *Bijvoorbeeld: Hoe kan Inschrijver aansluiten bij de doelstellingen van de RUG zoals terug te lezen in het Programma van Eisen en op ‘http://www.rug.nl/about-us/who-are-we/sustainability/’?*
* **Bedrijfsvoering**  
  *Bijvoorbeeld: Welke maatregelen heeft Inschrijver getroffen om haar bedrijfsvoering te verduurzamen?*

Inschrijver dient bij beantwoording van deze wens een bijlage te uploaden van maximaal 2 enkelzijdige A-4’s (dus geen 2 pagina’s per A-4), lettertype Arial, lettergrootte minimaal 10 punten.