

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene, materie, logistieke, commerciële en juridische eisen

Algemene-eisen	
a-e-1	Kwaliteit dienstverlening Inschrijver garandeert dat de door Inschrijver te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst en gedurende de garantieperiode van onveranderde goede kwaliteit is en blijft.
a-e-2	Personeel Het door Inschrijver in te zetten personeel (of onderaannemers) dient: <ul style="list-style-type: none">• Voldoende te zijn opgeleid voor de door Opdrachtgever verlangde dienstverlening;• De Nederlandse taal te beheersen;• De geldende huisregels (algemeen normaal gangbare fatsoensregels) van Opdrachtgever, voor zover aanwezig, in acht te nemen;
a-e-3	Servicepunt Inschrijver beschikt over een servicepunt, waar door Opdrachtgever inlichtingen kunnen worden verkregen, waar vragen gesteld kunnen worden en waar klachten ingediend kunnen worden. Dit servicepunt dient op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 uur tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail, bereikbaar te zijn. Communicatie geschiedt in de Nederlandse taal. Klachten met betrekking tot geleverde zaken dienen te worden afgehandeld door een serviceorganisatie van Inschrijver of namens een door Inschrijver in stand te houden serviceorganisatie.

Materie-eisen	
m-e-1	Specificaties Inschrijver geeft in de Inschrijving aan welke types worden aangeboden en levert de bijbehorende specificaties van de lockers en de software mee. De specificaties tonen aan dat de lockers en software aan alle gestelde eisen voldoen. Eventuele afwijkingen welke na opdrachtverstrekking zouden blijken, zullen voor rekening van Inschrijver worden hersteld.
m-e-2	Fabrieksnieuw Inschrijver levert fabrieksnieuwe lockers en terminals.
m-e-3	Levensduur en naleverbaarheid Inschrijver staat er voor in dat de technische levensduur van de geleverde producten minimaal vijftien (15) jaar bedraagt, waarbij oneigenlijk gebruik en vandalisme zijn uitgesloten, en dat de geleverde producten (van hetzelfde systeem, dan wel compatible met hetzelfde systeem), evenals reserveonderdelen, tot minimaal vijftien (15) jaren na levering naleverbaar zijn.
m-e-4	Kwaliteit producten Inschrijver garandeert dat de door Inschrijver geleverde producten gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde, goede kwaliteit, kleur en vorm zijn en blijven en dat producten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, geschiktheid van taak, specificaties, overheidsvoorschriften (waaronder de AVG), normen en milieubepalingen.

m-e-5	<p>Montage eigen beheer</p> <p>Het verrichten van eenvoudige reparaties dient in eigen beheer mogelijk te zijn. Inschrijver dient een toolbox met kleine reserve-onderdelen te leveren. Indien door verkeerde montage in eigen beheer, door Inschrijver extra kosten gemaakt moet worden, dan zijn deze kosten verhaalbaar bij Opdrachtgever.</p>
m-e-6	<p>Onderhoud en reiniging</p> <p>Onderhoud en reiniging van het geleverde dient eenvoudig mogelijk te zijn met gebruik van gangbare milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen.</p>
m-e-7	<p>Uitbreidingsmogelijkheden</p> <p>Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om het aantal geplaatste lockers, tot 10 jaar na plaatsingsdatum, uit te breiden met dezelfde lockers en werkend onder hetzelfde lockermanagementsysteem.</p>

Logistieke-eisen	
l-e-1	<p>Implementatie</p> <p>Inschrijver is verantwoordelijk voor de volledige implementatie van de lockers en het lockermanagementsysteem. Inschrijver stelt een projectleider beschikbaar die het project aanstuurt, zo vaak als nodig is op locatie aanwezig is en communiceert met alle benodigde betrokkenen. Inschrijver stelt na gunning een implementatieplan op en bezoekt de locaties om de leverdatum en details te bespreken.</p>
l-e-2	<p>Levering en installatie</p> <p>De lockers (voor de in het Bestek opgenomen drie scholen) dienen in de zomervakantie van 2022 geleverd te worden (exacte datum in overleg met de locaties). De software voor de lockers dient in dezelfde periode als hierboven genoemd geïnstalleerd te worden. Uiterlijk aan het einde van de zomervakantie dient alles getest te zijn en operationeel te zijn. Minimaal 2 weken voor het einde van de zomervakantie (of andere overeengekomen datum) worden de opstellingen in bijzijn van Opdrachtgever opgeleverd en gedemonstreerd. Eventuele restpunten worden binnen twee weken volledig en naar tevredenheid van Opdrachtgever opgelost.</p> <p>Inschrijver verzorgt, levert en plaatst de gehele lockervoorziening, dus zowel lockers (inclusief eventuele interieurbouw en eventueel bijbehorende visuals) als ook een daarvoor bestemd digitaal sluitsysteem en het lockermanagementsysteem inclusief bedrijfsklare oplevering van de gehele lockervoorziening.</p>
l-e-3	<p>Vertraging levering</p> <p>Inschrijver dient Opdrachtgever onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen, indien zich omstandigheden voordoen op grond waarvan de levering geen doorgang kan vinden of uitgesteld moet worden. Voor zover Opdrachtgever wegens verhindering zijdens Inschrijver aantoonbaar onnodig kosten heeft gemaakt of moet maken worden deze kosten door Inschrijver vergoed.</p>
l-e-4	<p>Aflevertijden</p> <p>Aflevering en uitvoering van werkzaamheden vindt plaats in overleg met de betreffende locatie.</p>
l-e-5	<p>Leveringsvoorwaarden</p> <p>De lockers worden geleverd op basis van de conditie DDP (Delivery Duty Paid). Hierbij dienen de volgende kosten te zijn inbegrepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het geleverde moet volledig afgeleverd en geplaatst zijn op de daadwerkelijke plaats van gebruik; • Het geleverde moet gebruiksklaar gemonteerd en geïnstalleerd zijn; • Het geleverde moet volgens tekening geplaatst zijn; • De vrijgekomen emballage dient door Inschrijver kosteloos te worden afgevoerd.

I-e-6	<p>Aanvullende bestellingen</p> <p>Inschrijver zal aanvullende bestellingen binnen vijf (5) werkdagen nadat de schriftelijke order van Opdrachtgever is ontvangen schriftelijk aan Opdrachtgever bevestigen en een datum afspreken waarop het bestelde geleverd wordt.</p>
I-e-7	<p>Te leveren diensten</p> <p>Inschrijver verplicht zich tot het verrichten van de volgende diensten welke bij de prijs zijn inbegrepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het geven van technische instructie aan de technische medewerkers over montage, demontage en eenvoudige reparaties enz.; • Het geven van een gebruikersinstructie aan de beheerders van het geleverde; • Het verlenen van nazorg direct na het plaatsen en installeren aan de beheerders en gedurende de garantieperiode; • Het op verzoek deelnemen aan het overleg van het projectteam van Opdrachtgever inzake voorbereiding en levering; • Het leveren van een plan voor de voorbereiding, inname, levering, plaatsing en nazorg van het geleverde.
I-e-8	<p>Legitimeren</p> <p>Inschrijver draagt er zorg voor dat alle medewerkers zich bij binnenkomst in de gebouwen of terreinen van Opdrachtgever kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van Inschrijver.</p>
I-e-9	<p>Inname huidige lockers</p> <p>De huidige lockers dienen, indien Opdrachtgever hiertoe beslist, afgevoerd te worden. Het gaat hier om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Gymnasium Apeldoorn, Kastanjelaan 10 Apeldoorn: ca 600 lockers, 20 jaar oud, leverancier Sonesto</i> • <i>Christelijk Lyceum, Jachtlaan 108 Apeldoorn: ca 1300 lockers, 25 jaar oud, leverancier voornamelijk Oostwoud</i> • <i>VC Walterbosch, Waltersingel 130 Apeldoorn: ca. 1300 lockers, minimaal 15 jaar oud, leverancier Scheeres</i> <p>Op het calculatieblad (bijlage 5) kan Inschrijver een bedrag per locker aanbieden. Indien de lockers geen waarde voor Inschrijver hebben, maar alleen kosten, dan dient dit met een negatief bedrag aangegeven te worden. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de lockers (deels) zelf af te (laten) voeren indien zij dit wenst.</p>
I-e-10	<p>Voorbeeldfunctie</p> <p>De werkzaamheden worden uitgevoerd op een school (voortgezet onderwijs). Het is voor Opdrachtgever belangrijk dat het personeel van Inschrijver zich bewust is dat iedereen in en om de school een voorbeeldfunctie heeft. Er wordt verwacht dat er professioneel, vakbekwaam en dienstverlenend wordt gehandeld en het personeel een positieve uitstraling heeft. Denk aan o.a. gedrag, kleding, taalgebruik en (geluid)overlast. Personeel van Inschrijver houdt zich aan de op dat moment geldende Covid-regels.</p>

Commerciële-eisen	
c-e-1	<p>Prijzen</p> <p>Alle aangeboden prijzen en kosten zijn (inclusief het leveren, plaatsen, installeren, dienstverlening, (implementatie en updates van het) lockermanagementsysteem, eventuele koppelingen, garantie en voorrijkosten) vermeld in Euro's, exclusief BTW en zoveel mogelijk gespecificeerd zoals gevraagd in het Bestek en het Calculatieblad. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan de kosten die zijn opgenomen op het Calculatieblad, tenzij expliciet en schriftelijk anders overeengekomen.</p>
c-e-2	<p>Geen afnamegarantie</p> <p>Het Bestek is gebaseerd op de verwachte aantallen van Opdrachtgever. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie.</p>

Juridische-eisen	
j-e-1	<p>Garantie</p> <p>Er geldt een garantieperiode van tien (10) jaar op alle lockers inclusief sloten en een garantieperiode van drie (3) jaar op alle terminals en de elektronica van de terminals. De kosten voor deze garantie zijn inclusief voorrijkosten en verbruiksmateriaal. Tijdens de garantietermijn worden geleverde zaken kosteloos (oneigenlijk gebruik en vandalisme uitgesloten) vervangen, dan wel tot volle tevredenheid van Opdrachtgever gerepareerd.</p>
j-e-2	<p>Aansprakelijk</p> <p>Inschrijver is aansprakelijk voor elke schade welke het gevolg is van een onjuiste werking van de lockers en onjuiste handelingen bij de uitvoering van de dienstverlening. Opdrachtnemer wordt niet verantwoordelijk gehouden voor het onjuist handelen van (niet door Opdrachtnemer ingeschakelde) derden.</p>
j-e-3	<p>Beschermingsmateriaal</p> <p>Inschrijver is verantwoordelijk voor het aanbrengen van deugdelijk beschermingsmateriaal aan liften, kozijnen, deuren en dergelijke. Beschadigingen aan het gebouw veroorzaakt door Inschrijver, worden ten laste van Inschrijver gelegd.</p>
j-e-4	<p>SLA</p> <p>Na gunning wordt er tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een SLA afgesloten voor het lockermanagementsysteem. Deze SLA is van toepassing zolang Opdrachtgever gebruik maakt van het lockermanagementsysteem. De SLA en het gebruik van het lockermanagementsysteem is door Opdrachtgever per schooljaar, met een opzegtermijn van 3 maand (uiterlijk 30 april voorafgaand aan het nieuwe schooljaar), opzegbaar.</p>

Minimale technische eisen lockers

Afmetingen:	
Buitenmaat:	<p><u>Variant 1 (VC Walterbosch):</u> 35 cm breed 30 cm hoog 50 cm diep</p> <p>Voor deze variant is 30 cm hoog en 35 cm breed ook toegestaan</p> <p><u>Variant 2 (Gymnasium Apeldoorn):</u> 37 cm breed 37 cm hoog 56 cm diep</p> <p><u>Variant 3 (Christelijk Lyceum):</u> 30 cm breed 30 cm hoog 50 cm diep</p> <p>De opgegeven maten voor de varianten zijn de minimale afmetingen. De maten mogen maximaal 5% naar boven afwijken. Per locatie kunnen er verschillende varianten met verschillende afmetingen afgenomen worden.</p>
Kolommen	5 of 6 lockers hoog. Totale hoogte van de opstelling maximaal 1950 mm.
Dak:	De kolommen van 5 of 6 hoog worden geleverd met een schuin dak, plat dak of worden ingebouwd. Dit wordt per opstelling aangegeven. Indien er gekozen wordt voor een schuin dak, dan dient deze geïntegreerd te zijn in de romp en niet los i.v.m. vervuiling en scherpe randen.
Plint circa:	100 a 150 mm. Een plint in lijn met de deuren is gewenst, maar niet verplicht.
Materiaal en constructie:	
Deur:	<ul style="list-style-type: none">• Vlakke opdekdeur• Gepoedercoat (minimaal 60 micron dik) krasvast plaatstaal (minimaal 1,5 mm). De poedercoating die gebruikt wordt, is vrij van oplosmiddelen en voldoet minimaal aan de kwaliteitseisen zoals beschreven in NEN-EN 71-3.• Rechts- of linksdraaiend.• Vandalisme bestendig.• Deuren van de onderste rij lockers zijn extra verstevigd ivm schoppen van leerlingen.• Een deurbegrenzer/deurpen is toegestaan, maar geen eis.
Romp:	Hoogwaardig plaatstaal (min. 1,0 mm), gelaste uitvoering, gepoedercoat.
Legborden:	Hoogwaardig plaatstaal (min. 0,8 mm), gepoedercoat. De legborden zijn zo aan de romp bevestigd dat er geen kieren optreden waardoor er vloeistoffen van de ene locker naar de andere locker kunnen lekken.
Scharnier:	De deuren van de lockers dienen vervangbaar te zijn zonder dat de volledige kolom verplaatst hoeft te worden. <u>Een doorlopende scharnierpen</u> waarmee alle lockers boven elkaar vastzitten is dus niet toegestaan.

Kleur:	In diverse RAL kleuren (later door Opdrachtgever te bepalen (minimaal 6 zonder meerkosten)) leverbaar. Een centrale kleur eventueel met zwerfkleuren. Inschrijver dient bij de specificaties van de lockers (zie paragraaf 6.3 van het Bestek) de beschikbare kleuren te vermelden.
Nummering:	Kolommen zijn voorzien van deurnummers.
Slot:	Push to open systeem (deur springt niet open bij ontgrendeling). Elektronische bediening middels een (mifare classic) schoolpas (Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de schoolpas) en middels de mobiele telefoon (middels een smartphone app die voldoet aan de AVG en in de playstore beschikbaar is). Als de locker niet wordt geopend, wordt deze automatisch na xx seconden weer vergrendeld. Het geplaatste slot betreft een zogeheten inbouw-slot of in elk geval een slot dat de dagmaat van de locker niet verkleint.
Onderkant:	Bescherming tegen beschadigingen en roestvorming op de vloeren.
Leerlingproof:	De lockers zijn geschikt voor het gebruik binnen een voortgezet onderwijsomgeving en van voldoende kwaliteit om de gevraagde levensduur van minimaal 15 jaar te halen.
Onderstel	De lockerkasten worden geleverd met een instelbaar onderstel o.i.d. waardoor de lockerkasten onafhankelijk van de vloer, altijd waterpas worden neergezet. Dit betekent op 4 hoeken stelbaar.
Uitrusting:	
Verlichting	De lockers hoeven niet te zijn voorzien van verlichting. Indien dit standaard aanwezig is dan mag dit alleen LED-verlichting zijn (en op basis van sensor of koelkast principe alleen aan indien deur geopend is) en moet de verlichting centraal voor alle lockers uit te schakelen zijn.
(USB) oplaadpunt	De lockers zijn bij voorkeur niet uitgerust met een USB oplaadpunt. Als deze standaard aanwezig is, dan is het toegestaan. Hier worden verder geen eisen aan gesteld.
Afwerk materiaal	Christelijk Lyceum: 1200 stuks / 8 opstellingen waarvan 4 met een schuine kap en 4 met een plat dak. 2 opstellingen met een plat dak dienen laag uitgevoerd te worden (3 lockers hoog en 30 lockers breed) en afgewerkt te worden met een houten blad geschikt voor onderwijsomgevingen. Gymnasium Apeldoorn: 560 stuks / meerdere (vanuit schouw bekijken) opstellingen met schuine kap. Veluws College Walterbosch: 1500 stuks / 5 opstellingen tegen achterwand geplaatst met schuine kap, verder geen afwerking nodig. Inschrijver dient de scholen na gunning te adviseren over de mogelijkheden die er zijn ten aanzien van de opstellingen om zo optimaal mogelijk gebruik te maken van de beschikbare ruimte. Het aantal hierboven genoemde opstellingen is een indicatie en zal mogelijk, mede op het advies van Inschrijver, nog wijzigen. Voor de calculatie dient Inschrijver uit te gaan van het aantal opstellingen zoals hier genoemd.
Visuals	Het is mogelijk om visuals (d.m.v. sublimatie) aan te brengen op de opstellingen. Per opstelling wordt aangegeven of dit wel of niet van toepassing is.

Minimale technische eisen terminals

Werking:	
Bedieningspanelen	De bediening van de lockers dient te gebeuren via bedieningspanelen welke op strategische posities in de lockerkasten dienen te worden gemonteerd. Het voorhouden van de pas is voldoende om de locker te laten openen. Het lockernummer is niet zichtbaar op de terminal.
Netstroom	Het systeem dient niet afhankelijk te zijn van batterijen, maar dient wel te zijn voorzien van een noodstroomvoorziening.
Netwerk	In het geval dat voor verbinding met de managementsoftware het VOG netwerk gebruikt moet worden, moet er per terminal (per Mac adres) een RJ45 LAN aansluiting beschikbaar zijn. De terminals moeten DHCP ondersteunen. Indien er bekabeling nodig is regelt de VOG dit. Vanaf de muur/plafond aansluiting is Inschrijver verantwoordelijk.
Remote beheer	Indien er NAT translaties nodig zijn voor remote beheer/onderhoud is het source WAN IP van Inschrijver nodig.

Minimale technische en functionele eisen lockermanagementsysteem

Functionele eisen:	
Handmatig toewijzen en wijzigen	Het is voor de beheerders mogelijk om lockers handmatig toe te wijzen aan passen/leerlingen. Tevens is het voor de beheerders mogelijk om een leerling handmatig een andere locker toe te wijzen dan de locker die de leerling heeft gereserveerd.
Toewijzen groepen	Het is voor de beheerders mogelijk om specifieke opstellingen van lockers (bijvoorbeeld de lockers op de eerste verdieping) beschikbaar te stellen voor specifieke groepen (bijvoorbeeld eerstejaars of bijvoorbeeld VMBO leerlingen). Als een VMBO leerling in de app een locker wil reserveren, kan hij/zij alleen een locker op de eerste verdieping reserveren.
Persoonlijk reserveren	Het lockermanagementsysteem biedt de mogelijkheid voor eindgebruikers om een locker te reserveren. Eindgebruikers kunnen vanaf een laptop (via een website) en smartphone (middels een app beschikbaar in de playstore) op ieder gewenst moment een locker reserveren voor een zelf te kiezen periode (variërend van één dag tot een schooljaar) zonder tussenkomst van een beheerder van Opdrachtgever. Nadat een eindgebruiker een locker heeft gereserveerd en indien van toepassing heeft betaald, dan kan de eindgebruiker de locker zowel met de app op de telefoon als met de eigen schoolpas openen. Opdrachtgever kan zelf instellen welke lockers beschikbaar zijn als daglockers. Opdrachtgever kan ervoor kiezen om alle lockers als daglocker aan te wijzen, maar kan er ook voor kiezen om een bepaald deel van de lockers als daglocker te gebruiken en het andere deel als vaste (jaar)locker.
Einde reservering	Het lockermanagementsysteem stuurt de leerling een door de school instelbaar push-bericht, wanneer de reserveringsperiode bijna afloopt.

Aantal lockers reserveren	Een leerling kan zelf maximaal één locker reserveren. Voor de beheerder is het mogelijk om handmatig een extra locker toe wijzen aan een leerling.
Financiële afhandeling	Het kan zijn dat Opdrachtgever ervoor kiest (deze keuze kan per school verschillen) dat leerlingen die een locker reserveren hiervoor moeten betalen. De betaling moet via de reserveringsmodule van het lockermanagementsysteem van Inschrijver afgehandeld worden op een gebruiksvriendelijke wijze (iDEAL). De geïnde bedragen worden direct op een derdengeldenrekening op naam van de school gestort, waarbij rekening wordt gehouden met de geldende wetgeving op dit gebied. Deze zogenaamde betaalmodule van het lockermanagementsysteem is een optioneel onderdeel van deze aanbesteding en wordt separaat uitgevraagd op het Calculatieblad. Per school zal er een keuze worden gemaakt of deze module wel of niet wordt afgenomen.
Rapportages	Opdrachtgever kan in het lockermanagementsysteem zelf financiële rapportages genereren t.a.v. het gebruik van de lockers en de geïnde bedragen.
Functionaliteiten	<p>Binnen de centrale omgeving (op stichtingsniveau) worden de individuele scholen van elkaar gescheiden, zodat een leerling van school A geen locker kan reserveren op school B en zodat een beheerder van school B geen instellingen kan aanpassen op school A.</p> <p>De beheerder van Opdrachtgever (conciërge) moet over de volgende functionaliteiten beschikken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het op afstand openen van lockers (per stuk, opstelling en alle lockers); • Het op afstand blokkeren van lockers (per stuk, opstelling en alle lockers); • Het ter plaatse openen van een locker (middels een app of moederpas);
Technische eisen	
Import Azure Active Directory	Het is mogelijk om leerling gebruikers gegevens + pasgegevens vanuit de Azure AD middels realtime provisioning te realiseren.
SaaS applicatie	Het lockermanagementsysteem dient een SaaS oplossing te zijn. Het is niet toegestaan om lokale software op de scholen of in het datacenter van Opdrachtgever te installeren.
SSO	Azure SSO met MFA moet ondersteunt worden in de eindgebruiker app en de management software.
Wettelijke verplichtingen	De aangeboden software voldoet aan alle wettelijke verplichtingen vanuit de AVG en WWFT.
Systeemveiligheid	<p>De oplossing van Inschrijver voldoet aan onderstaande punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminal minimaal verbonden via een modern versleuteld protocol; • Data verkeer tussen client of app en de lockermanagement software is versleuteld; • Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever op de hoogte van nieuw uitgekomen updates en upgrades en de release planning; • Er dient een 21 dagen anypoint in time back-up principe actief te zijn in de aangeboden software; • De software is en wordt zolang de lockers worden gebruikt voortdurend voorzien van de laatste updates en kritieke software security maatregelen.

Schaalbaar	De softwareapplicatie en de bijbehorende database is bewezen schaalbaar, qua omvang passend bij de organisatie.
------------	---