

Bijlage D1: Programma van eisen Touchscreens

Eis	Algemene eisen
1	Er rust een afname- en leveringsverplichting ten aanzien van de touchscreens. Voor leveringen van overige ICT-componenten (zoals Accessoires) of zaken die leverancier ook kan leveren, geldt geen afnameverplichting.
2	Indien opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst geen levering of service van touchscreens nodig heeft, is opdrachtgever niet verplicht om opdrachten te verstrekken aan opdrachtnemer voor het leveren van touchscreens en service. Opdrachtnemer kan op geen enkele wijze aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten gedurende de looptijd van de overeenkomst.
3	Onder alle kosten wordt in ieder geval verstaan, maar niet beperkt tot: adviesgesprek, opslag, transport, aflevering, kabels, af- en wegwerken van kabels (bijv. o.a. kabelgoten), afstandsbedieningen, demontage, montage, afvoeren van oude producten, acceptatietesten, herstel van gebreken, garantie, voorrijdkosten, verpakkingen, afvoeren van verpakkingen, minimale orderkosten, facturatie, voorraad reserveonderdelen, de-installatie, lijst met serienummers, software, gebruiksmaterialen en milieubijdragen.
4	Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuwere versies van de touchscreens worden aangeschaft dan in de uitvoeringsbepaling staat vermeld, zullen de prijzen tot stand komen met het opslagpercentage zoals vermeld in de uitvoeringsbepaling.
5	Opdrachtnemer bepaalt zijn prijzen altijd op basis van de prijzen en opslag/kortingspercentages die zijn vastgesteld in het inschrijfbiljet.
Bestellingen en leveringen	
6	Opdrachtnemer is specialist in het leveren en onderhouden van deugdelijke touchscreens, aantoonbaar toepasbaar in het VO Onderwijs.
7	Indien opdrachtgever voornemens is nieuwe apparatuur aan te schaffen zal hij hiertoe contact leggen met opdrachtnemer. Op verzoek van opdrachtgever zal opdrachtnemer op de betreffende locatie ter plaatse gaan voor het voeren van een adviesgesprek inzake de aanschaf. Aan dit adviesgesprek zijn geen kosten verbonden. Tijdens het adviesgesprek wordt in ieder geval bepaald of er bouwkundige aanpassingen noodzakelijk zijn voor het monteren. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor deze aanpassingen.
8	Op basis van het adviesgesprek stelt opdrachtnemer een offerte op met daarin de geadviseerde apparatuur (eventueel incl. benodigde randapparatuur) en eventuele alternatieven (cafetariamodel) zoals beoogd wordt aan te schaffen. De offerte kan ook extra service en dienstverlening bevatten, als dan dient dit expliciet vermeld te worden incl. prijzen (conform gemaakte afspraken). Opdrachtgever zal de offerte voor akkoord tekenen, pas dan is er sprake van een opdracht en kan er worden overgegaan tot levering.
9	Alle leveringen zijn nieuw, veilig, van recente datum en samengesteld uit deugdelijke, goed functionerende onderdelen.
10	Bij levering van producten is de volgende dienstverlening inbegrepen: - Verwijderen en afvoeren van oude apparatuur; - Demontage, montage en installatie op locatie; - Afvoeren van alle verpakkingsmaterialen; - Afvoeren oude apparatuur - Garantie en Service; - Installeren Image (indien gewenst); - Communicatie omtrent levering en installatie; - Testen van apparatuur.
11	Opdrachtnemer levert alle technische handboeken, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften en materialen mee.
12	De acceptatie vindt plaats door een aangewezen medewerker van de opdrachtgever. Deze komt fysiek ter plaatse om in gezamenlijkheid de levering te controleren. De acceptatie vindt plaats binnen 1 week na levering. Controle vindt plaats op: - Zichtbare beschadigingen

	- Het voldoen aan technische specificaties - Goede werking van de levering - Werkende aansluiting op het netwerk - Voldoen aan overige, afwijkende afspraken indien van toepassing Opdrachtnemer zorgt voor een getekende bon ten einde de acceptatie te kunnen bevestigen. De contactpersoon van de locatie tekent deze bon wanneer de controle is uitgevoerd en alles volgens afspraak en naar tevredenheid werkt.
13	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor schade en diefstal, tot de fysieke acceptatie door opdrachtgever.
14	Opdrachtnemer garandeert dat alle leveringen minimaal voldoen aan de specificatie zoals door opdrachtgever in het inschrijfbiljet is bepaald.
15	De opdrachtnemer voorziet iedere geleverde touchscreen van een registratie sticker. De sticker wordt geleverd door de opdrachtgever.
16	De opdrachtnemer registreert de school, aankoopdatum, aankoopbedrag, serienummer, merk, type en registratienummer.
Garantie en levensduur	
17	Alle leveringen voldoen aan alle Europese en Nationale wet- en regelgeving en overige normen die de overheid stelt.
18	De leveringen zijn geschikt voor onderwijs en veilig in de ruimste zin van het woord. Dit geldt voor de opstelling incl. verrijdbare onderstel, als wel voor de elektrische en andere aansluitingen, alsmede kabels.
19	De geleverde touchscreen heeft een minimale garantiebepaling van 5 jaar.
20	De geleverde totaaloplossing heeft een minimale continuïteitsgarantie van 10 jaar. Onder continuïteitsgarantie wordt verstaan dat alle onderdelen tot 10 jaar na aanschaf beschikbaar zijn én er een leentoeistel ter beschikking wordt gesteld om de continuïteit van het onderwijs te waarborgen.
21	Bij storingen/klachten wordt direct actie ondernomen. De klacht dient binnen 1 werkdag opgelost te zijn vanaf het moment dat de klacht door opdrachtgever wordt gemeld bij opdrachtnemer. Indien herstel binnen 1 werkdag niet mogelijk is, zorgt opdrachtnemer voor (tijdelijke) vervanging van de apparatuur, zodat het primaire proces doorgang kan vinden. Aan het lenen van deze apparatuur zijn geen extra kosten verbonden.
Communicatie	
22	Opdrachtnemer stelt binnen de eigen organisatie één vast contactpersoon aan, welke aanspreekpunt is voor alle vragen en opmerkingen. Dit geldt ook voor opdrachtgever. De partijen informeren elkaar schriftelijk over degene die zij als contactpersoon hebben aangewezen.
23	Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen minimaal eenmaal per half jaar tactisch overleg voeren. Het gesprek zal in ieder geval de volgende gespreksonderwerpen bevatten: KPI's, gang van zaken, eventuele klachten, facturatie, mutaties, verwachtingen voor de komende tijd, functionaliteiten en tevredenheid van gebruikers. Hierbij is vanuit opdrachtnemer in ieder geval de vaste contactpersoon aanwezig.
24	Opdrachtnemer verzorgt periodiek of opvraagbaar managementrapportages zodat er voldoende inzicht is in de afgenomen producten per locatie. De managementrapportage bevat o.a. het configuratiebeheer: welke touchscreen staat waar en wanneer is die waar geleverd (bijvoorbeeld door gebruik van serienummers). Daarnaast bevat de managementrapportage inzicht in de KPI's die in de uitwerking van uw casus zijn vastgesteld.
Storingen en klachten	
25	Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer service en onderhoud verleent op de apparatuur. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: correctief onderhoud. Correctief Onderhoud: Het opsporen en herstellen van Storingen door opdrachtnemer, die opdrachtgever bij opdrachtnemer heeft gemeld of die opdrachtnemer anderszins bekend zijn geworden.
26	De ICT afdeling zal het eerste aanspreekpunt zijn voor klachten vanuit de locaties. De ICT afdeling zal een klacht/storing in eerste instantie proberen op te lossen. Opdrachtnemer gaat derhalve akkoord dat de ICT afdeling de apparatuur onderzoekt met als doel om storingen/klachten te verhelpen dan wel goed te kunnen inschatten. De ICT afdeling verzorgt de aanmelding van de storing/klacht bij opdrachtnemer.
27	Opdrachtnemer garandeert dat hij beschikt over voldoende capaciteit(en) om de overeengekomen

	werkzaamheden waar te maken, dat wil zeggen dat het personeel voldoende opgeleid en gekwalificeerd is, voldoende in aantal is en, binnen de marges van deze raamovereenkomst, voldoende tijd en professionele ruimte wordt geboden om conform de richtlijnen van de beroepsgroep te kunnen werken.
28	Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer de meest storingsgevoelige onderdelen op voorraad heeft en binnen 1 werkdag na melding kan leveren, zodanig dat de storing is verholpen. Indien herstel binnen 1 werkdag niet mogelijk is, zorgt opdrachtnemer voor (tijdelijke) vervanging van de apparatuur, zodat het primaire proces doorgang kan vinden. Aan het lenen van deze apparatuur zijn geen extra kosten verbonden.
29	Opdrachtgever stelt, indien gewenst, aan opdrachtnemer ruimte ter beschikking om conform lid e. apparatuur in voorraad te leggen zodat eenvoudiger kan worden voldaan aan de service-eisen t.a.v. het oplossen van klachten/storingen. Opdrachtnemer kan, indien gewenst, aan de ICT afdeling verzoeken om apparatuur/componenten te vervangen.
30	De garantietermijn van de leveringen staan vermeld in dit Programma van Eisen. Indien de storing niet valt onder de garantie/service, dan dient hij dit uitdrukkelijk kenbaar te maken aan de ICT afdeling en expliciet opdracht te krijgen voor de uitvoering van de werkzaamheden, alvorens over te gaan tot verhelpen van de storing. Bij reparatie buiten de garantie dient Inschrijver minimaal 3 maanden garantie te geven. De kosten voor een reparatie buiten de garantieperiode komen voor rekening van Opdrachtgever.
31	Wanneer opdrachtnemer het gebrek niet, dan wel niet tijdig herstelt zal opdrachtgever, opdrachtnemer middels aangetekende brief in gebreke stellen. In deze ingebrekestelling staat dat opdrachtnemer binnen 5 dagen alsnog voor een deugdelijke service dient zorg te dragen. Indien er voor zover na het verstrijken van de voor bedoelde redelijke termijn het gevraagde niet is geleverd, dan wel de verzochte presentatie niet deugdelijk is verricht, is opdrachtnemer van rechtswege in verzuim en kan opdrachtgever de ontbinding van de overeenkomst inroepen. Als bedoeld in artikel 4 lid. a van de raamovereenkomst.
32	Indien opdrachtgever door een opdracht bon kenbaar maakt een touchscreen te willen retourneren of wil laten repareren, is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het retourproces van het product. Opdrachtnemer draagt de kosten voor de retourname. De producten dienen op de afgesproken locatie te worden opgehaald.