



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Eisen

Bijlage 1

Huren van Digitale Kiosken

t.b.v. DJI

Kenmerk : 14-DJI-KIOSKEN-23
Datum : 20-9-2023
Versienummer : 3.0

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen dat deel uit maakt van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen waaraan u als Verhuurder tijdens de uitvoering van de Overeenkomst moet voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document 'eisen' genoemd. De eisen zijn als paragrafen opgenomen in dit document en zijn gegroepeerd in hoofdstukken.

Eisen gelden als knock-out criterium. Dit betekent dat wanneer u niet, slechts deels of voorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, wij uw Inschrijving als ongeldig aanmerken en dus terzijde moeten leggen. Ook als dit blijkt uit andere documenten, informatie of antwoorden die u overlegt. U kunt dan helaas niet in aanmerking komen voor gunning.

In het geval bij een eis wordt gevraagd om een toelichting dan wel om bewijs mee te sturen dan dient u dit als bijlage te worden ingediend bij de Inschrijving. Een toelichting is in zo'n geval nodig om een indruk te krijgen op welke wijze aan de betreffende eis wordt voldaan. Er kunnen geen additionele punten mee worden gescoord.

U accepteert dit Programma van Eisen geheel en onvoorwaardelijk door formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' in te vullen, te ondertekenen en in te dienen bij uw Inschrijving. U hoeft de eisen zelf dus niet te beantwoorden.

Inhoudsopgave

1 EISEN ALGEMEEN	3
2 EISEN TEN AANZIEN VAN KIOSKEN	3
3 EISEN AAN HET PERSONEEL	6
4 FINANCIËLE EISEN	6
5 HET BESTELPROCES	8
6 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN	8

1 Eisen Algemeen

1.1 Algemene eisen

Eisnr	Omschrijving
1.	Verhuurder conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze Opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
2.	Alle medewerkers van Verhuurder en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van Huurder dienen een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken maar met name duidelijk en verstaanbaar te kunnen uitdrukken. Alle communicatie en documentatie is beschikbaar in de Nederlandse taal.
3.	Medewerkers van, dan wel namens, Verhuurder die werkzaamheden verrichten op de locaties van Huurder dienen zich te allen tijde te houden aan de geldende huisregels en instructies op te volgen van aanwezig personeel. Medewerkers die werkzaamheden op locatie uitvoeren dienen zich op verzoek van Huurder te kunnen legitimeren.
4.	Verhuurder fungeert gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst met Huurder als eerste en enige aanspreekpunt inzake alle componenten van de door hem geleverde Digitale Kiosken en de (eventueel door onderaannemers) geleverde dienstverlening.
5.	Verhuurder heeft één vaste contactpersoon (professioneel accountmanager), die als centraal aanspreekpunt voor Huurder fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt Huurder. Verhuurder treedt op als adviseur voor de ICT-medewerkers van Huurder. Op verzoek van de ICT-medewerkers van Huurder adviseert Verhuurder over de verschillende mogelijkheden en over de ontwikkelingen in de markt.
6.	Verhuurder beschikt over een servicepunt, waar door de medewerkers van Huurder vragen kunnen stellen en storingen kunnen aanmelden. Dit servicepunt dient op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur telefonisch en per email bereikbaar te zijn. Vragen worden binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord. Voor oplostijden van storingen: zie eis 10.

1.2 Eisen materie algemeen

Eisnr	Omschrijving
7.	Inschrijver levert in de Inschrijving de uitgebreide specificaties en het ontwerp inclusief visuele weergave van de te verhuren apparaten. De specificaties tonen aan dat de apparatuur aan alle gestelde eisen voldoet. Zie bijlage 3 checklist Inschrijving, in te dienen documenten nr I.
8.	Verhuurder levert fabrieksnieuwe apparatuur bestemd voor de Nederlandse markt en vallend onder de Nederlandse garantie van de fabrikant, niet afkomstig uit grijze import. Verhuurder garandeert dat hardware in de bestelde configuraties nieuw gefabriceerd is en is samengesteld uit deugdelijke nieuwe onderdelen.
9.	Verhuurder staat er voor in dat de technische levensduur van de geleverde producten minimaal zes (6) jaar bedraagt en dat reserveonderdelen tot minimaal zes (6) jaren na levering van de eerste kiosk naleverbaar zijn.
10.	Verhuurder repareert of vervangt een Kiosk binnen 16 uren vanaf aanmelden, gerekend binnen werkdagen tussen 08:00 en 17:00.
11.	'Keep your harddrive': bij vervanging/reparatie of beëindigen van huur blijven opslagmedia die onderdeel zijn van een Kiosk achter bij en in bezit van Huurder.

2 Eisen ten aanzien van Kiosken

2.1 Kiosken algemeen

Eisnr	Omschrijving
12.	De geoffreerde kiosken dienen correct te werken binnen de bestaande infrastructuur van Huurder.
13.	Verhuurder levert een lijst (in CSV formaat) met serienummers en Mac adressen en van afgeleverde producten en de daarin opgenomen PC en touchscreen.

14.	De kiosken (als geheel, inclusief touchscreen) dienen molest- en schokbestendig te zijn, deze dienen dus bestand te zijn tegen destructieve handelingen, al dan niet opzettelijk (minimaal Impact Kinetic IK08)
15.	De kiosken (als geheel, inclusief touchscreen) dienen spatwaterdicht te zijn (minimaal Ingress Protection IP55).
16.	De Kiosken moeten met beveiligingsschroeven op de grond worden bevestigd of aan een muur worden bevestigd.
17.	Het moet niet mogelijk zijn via (bijvoorbeeld ventilatie) openingen interne componenten te bereiken.
18.	Het moet niet mogelijk zijn voorwerpen te verbergen in de kiosken. Eventuele ventilatieopeningen moeten daar tegen beschermd zijn.
19.	Toebehoren voor montage zoals schroeven en wadnbeugels worden als onderdeel van de kiosk meegeleverd.
20.	Het touchscreen in de kiosk is het enige invoerapparaat. Invoerapparaten zoals (pincode) toetsenbord, muis en/of paslezer zijn niet nodig en mogen niet aanwezig zijn.
21.	De Kiosk moet met een standaard 230 volt aansluiting van stroom worden voorzien.

2.2 Behuizing

Eisnr	Omschrijving
22.	De behuizing is afgesloten en kan alleen met speciaal gereedschap of met een sleutel geopend worden.
23.	Onderdelen van de behuizing die voor onderhoud of reparatie geopend kunnen worden zijn voorzien van verzegelingsstickers. Als een behuizing geopend is, is dat zichtbaar doordat de verzegeling verbroken is.
24.	Het moet niet mogelijk zijn voorwerpen te verbergen in de kiosken. Eventuele ventilatieopeningen moeten daar tegen beschermd zijn.
25.	Toebehoren voor montage worden als onderdeel van de behuizing meegeleverd.

2.3 Touchscreen

Eisnr	Omschrijving
26.	De diameter van het touch-screen moet tussen 14 en 24 inch zijn.
27.	De resolutie van het touch-screen is minimaal 1024X768.
28.	Het touchscreen heeft een goede response op aanraking, zoals bij capacitieve touchscreen techniek of vergelijkbaar.
29.	Het beeldscherm heeft een hoge helderheid, zodat het bij daglicht en onder TL licht goed leesbaar is.
30.	Het touchscreen is geschikt voor gebruik met Windows 11 Professional.

2.4 PC

Eisnr	Omschrijving
31.	De PC die onderdeel is van de kiosk is een model uit een serie voor de grootzakelijke markt.
32.	De PC in de kiosk heeft volledige ondersteuning voor Windows 11 Enterprise als besturingssysteem (OEM Certified). Huurder zal voor het OS licenties toepassen uit een eigen Volume License softwareovereenkomst met Microsoft.
33.	De PC in de kiosk heeft een RJ45 1Gbps ethernet aansluiting. Een draadloze LAN adapter is niet aanwezig of kan worden uitgeschakeld.
34.	De PC in de kiosk is geschikt voor PXE boot.
35.	PC voldoet aan de richtlijnen t.a.v. BIOS/UEFI en Firmware beveiliging (zie hiervoor de richtlijnen gesteld in NIST 800-193, NIST 800-155, NIST 800-147 en UEFI). En dient verder minimaal te voldoen aan de volgende eisen: • BIOS en Firmware updates worden ondertekend met een geldig cryptografisch certificaat, het update proces controleert of de BIOS/Firmware update geldig is en niet een door derden aangepaste update betreft. • Toegang tot de BIOS en overige hardware configuratie is te beveiligen met een sterk wachtwoord, dit wachtwoord is niet te omzeilen en/of te manipuleren. • Het device heeft de mogelijkheid om de versies van BIOS en Firmware centraal uit te lezen en te rapporteren. • Debug functies zijn standaard uitgeschakeld.

	Het opstartproces is beveiligd door een in hardware gecontroleerd proces waarbij alleen door de fabrikant geverifieerde firmware wordt geladen. (Intel Boot Guard of vergelijkbare technologie).
36.	Meegeleverde BIOS beheer tooling kan, zonder additionele kosten en/of licenties, volledig worden geïntegreerd in Microsoft MDT en Ivanti Automation. Dit geldt voor zowel de BIOS updates, firmware als het configureren van de BIOS settings.
37.	De PC in de Kiosk is voorzien van Intel® UHD-grafische kaart.
38.	Ten behoeve van stabiliteit van het image (OS Deployment) wordt de chipset maximaal 1x per jaar tussentijds gewijzigd. Indien een wijziging plaatsvindt dient een testdevice te worden afgeleverd inclusief de gewijzigde Bill of Materials.
39.	De PC heeft ondersteuning voor audio en beschikt daartoe over een (geïntegreerde) luidspreker en een geïntegreerde geluidskaart/-chip
40.	De PC is uitgerust met een Intel 12e generatie Intel i3 CPU of beter.
41.	De PC is uitgerust met tenminste 16GB werkgeheugen.
42.	De PC is uitgerust met een Solid State Drive met tenminste 256GB voor OS en opslag.
43.	De PC heeft voorzieningen voor beveiliging: - Tenminste TPM 2.0 of gelijkwaardig; - Voldoet aan de eisen conform Microsoft Secured-Core PC; - Centraal beheer van drivers, BIOS en firmware door middel van de meegeleverde beheertools. De beheertools is te integreren / te gebruiken met Microsoft Endpoint Configuration Manager (Current Branch).
44.	De PC in de kiosk is uitgerust met een interne AC adapter met Power Cable EU en tenminste 92% efficiency.

2.5 Installatie van Kiosken

Eisnr	Omschrijving
45.	Huurder organiseert een projectmatige aanpak voor de installatie van de Kiosken. Verhuurder stelt een projectleider aan.
46.	Kiosken worden door Verhuurder gemonteerd opgeleverd.
47.	Indien er gebruikt wordt gemaakt van schroeven aan de buitenzijde van de Kiosk dient hier, waar mogelijk, gebruik te worden gemaakt van veiligheidsschroeven, type Torx met pin.
48.	Er is alleen sprake van acceptatie van Kiosken bij een schriftelijke akkoordverklaring van Huurder.

2.6 Beheer van Kiosken

Eisnr	Omschrijving
49.	Verhuurder stelt een aanspreekpunt (en vervanger) voor contractmanagement aan. Er vindt bij aanvang van de contractlooptijd elke 2 maanden overleg plaats over plannen van de installatie van Kiosken en het functioneren van de Kiosken. Na het eerste jaar wordt geëvalueerd en eventueel de frequentie van dit overleg aangepast.
50.	Verhuurder verstrekt het eerste jaar van de Overeenkomst aan de contractmanager van het SSC DJI maandelijks, binnen twee weken na afloop van iedere kalendermaand (met inbegrip van de laatste maand van de looptijd van deze Overeenkomst), digitaal managementinformatie (in MS Excel). Na het eerste jaar van de Overeenkomst verstrekt Verhuurder per kwartaal de digitale managementrapportage. Deze rapportage dient minimaal te bevatten zowel DJI breed als per locatie: - Aantal geplaatste Kiosken; - Aantal nog te plaatsen Kiosken; - Aantal storingen/incidenten; - Reactietijd en oplostijd per incident; - Klachten: het aantal, de aard en de oorzaak van de klachten, en de status van de afhandeling; - Acties en adviezen voor structurele kwaliteitsverbetering. De definitieve vorm wordt in onderling overleg tussen Verhuurder en Huurder vastgesteld na een voorstel hiertoe door Verhuurder.

3 Eisen aan het personeel

3.1 Eisen ten aanzien integriteit, veiligheid en betrouwbaarheid

Eisnr	Omschrijving
51.	Huurder stelt eisen aan de integriteit en betrouwbaarheid van het personeel van Verhuurder die werkzaamheden verricht bij Huurder. Voor het screenen van medewerkers maakt Huurder gebruik van een Verklaring Omtrent Gedrag Natuurlijk Persoon (VOG), uitgevoerd door de Dienst Justis. Een VOG is een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag uit het verleden van de in te zetten medewerker geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving. Alleen in het geval de medewerker van Verhuurder in het bezit komt van de VOG én een getekende geheimhoudingsverklaring kan overleggen, krijgt de medewerker van Huurder toestemming om ingezet te worden. De kosten voor de VOG zijn rekening van Verhuurder. Meer informatie m.b.t. de VOG Natuurlijke Personen kunt u vinden via deze link. Voor de integriteit maakt Huurder gebruik van het Model Integriteitsverklaring Rijk (externen) (zie bijlage 7). Het in het bezit hebben van een VOG en een getekende geheimhoudingsverklaring is niet in alle gevallen automatisch geldig voor andere Locaties van Huurder. Tijdens de implementatie zal Verhuurder dit per Locatie moeten nagaan.
52.	Binnen DJI gelden speciale regels inzake het veiligheidsbeleid, welke per Locatie vertaald zijn naar een eigen toelatingsbeleid. Iedere Locatie heeft zijn eigen toelatingsbeleid. Het personeel van Verhuurder dient zich te houden aan het toelatingsbeleid van de betreffende Locatie.
53.	Uitsluitend medewerkers van de Verhuurder die een geldig identificatiebewijs kunnen overleggen, mogen de Locaties betreden. De Locatie mag uitsluitend worden betreden en verlaten via de daartoe aangewezen ingangen, doorgangen en routes. Men mag zich uitsluitend ophouden op plaatsen waar de werkzaamheden (laden en lossen) in het kader van deze Overeenkomst dienen te worden uitgevoerd.

3.2 Eisen ten aanzien arbeidswet- en regelgeving

Eisnr	Omschrijving
54.	Conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving dient Verhuurder zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

4 Financiële eisen

4.1 Indexatie

Eisnr	Omschrijving
55.	Voor het eerste contractjaar (de eerste 12 maanden na inwerkingtredingsdatum) van de Overeenkomst gelden de prijzen zoals opgegeven in bijlage 6 'Prijzenblad'. Deze zijn gebaseerd op het kostenniveau per inwerkingtredingsdatum van de Overeenkomst. Eerst na een periode van 12 maanden na de inwerkingtredingsdatum van de Overeenkomst zullen de prijzen, eenmaal per contractjaar, worden geïndexeerd (zowel opwaarts als neerwaarts, afhankelijk van de indexcijfers) conform de volgende formule en voorwaarden. Voor alle in het prijzenblad (formulier E) opgenomen tarieven geldt: Indexering van het tarief is toegestaan met maximaal het percentage gelijk aan de wijziging van het CBS indexcijfer Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100. Prijsaanpassingen vinden plaats conform de officieel gepubliceerde CBS-index volgens de formule: $\text{prijs_nieuw} = \text{prijs_vorig} * (\text{CBS_nieuw} / \text{CBS_vorig})$ Waarbij: Prijs_nieuw = de nieuwe prijs voor het komend contractjaar

	Prijs_vorig= de prijs van het afgelopen contractjaar CBS_nieuw = het meest recente indexcijfer CBS_vorig = het vorige indexcijfer Als voor CBS_nieuw bijvoorbeeld het cijfer van de maand oktober wordt gehanteerd, dan wordt CBS_vorig het cijfer van oktober gehanteerd maar dan van het daaraan voorafgaande jaar. Deze maand dient tevens ook voor de volgende indexeringen te worden gehanteerd. De indexeringsperiode beslaat derhalve maximaal 12 opeenvolgende maanden. Slechts na schriftelijke overeenstemming tussen Huurder en Verhuurder kan de prijswijziging ingaan. De prijswijzigingen dienen conform het gestelde in de Overeenkomst te geschieden. Indien het genoemde CBS indexcijfer van een onderdeel niet gepubliceerd wordt, dient voor het indexeringsverzoek gebruik gemaakt te worden van het daarvoor door het CBS in plaats gestelde indexcijfer. In voorkomend geval zal dit na overleg met Huurder worden vastgesteld. Verhuurder zal eenmaal per jaar, 3 maanden voor afloop van een contractjaar een indexeringsvoorstel indienen voor de tarieven bij Huurder in de vorm van een nieuw prijzenblad bij Team Contractmanagement van het IUC DJI. Dit voorstel is voorzien van een berekening zoals hierboven is opgenomen. Na schriftelijk akkoord van Huurder is Verhuurder gerechtigd de prijzen aan te passen voor het nieuwe contractjaar. Een niet tijdig (minimaal 3 maanden voor afloop van een contractjaar) indexatieverzoek, zal op zijn vroegst (bij een goedgekeurd verzoek) 3 maanden na goedkeuring door Huurder in kunnen gaan. Verhuurder conformeert zich aan de hierboven beschreven indexatiemethodiek en aan de voorgeschreven indexatiecijfers.
--	---

4.2 Facturatie

Eisnr	Omschrijving
56.	Verhuurder verzendt de factuur elektronisch (XML) zodat deze, met inachtneming van de door Aanbestedende dienst gegeven specificaties, kan worden ontvangen en verwerkt.
57.	Voor facturatie van de digitale Kiosken is het volgende van toepassing: om het proces overzichtelijk te houden mag een digitale Kiosk gefactureerd worden over de maand na plaatsing. Met andere woorden er mogen slechts hele maanden worden gefactureerd en daarom mag een digitale Kiosk over de eerstvolgende volledige maand worden gefactureerd. De maand van plaatsing is dus niet facturabel.
58.	Facturatie vindt plaats conform hetgeen beschreven op e-factureren bij het ministerie van Justitie en Veiligheid en conform de daar opgenomen voorwaarden . Zie ook bijlage 9 Bijsluiter e-factureren.
59.	Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats.
60.	Verhuurder dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een factuur te accepteren. Om de betalingstermijn te realiseren dienen facturen te voldoen aan de gestelde eisen.
61.	Facturen voldoen minimaal aan alle geldende wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. Om zaken te doen met het SSC DJI gelden er aanvullende eisen. Deze kunt u terugvinden via ' zaken doen met DJI '. Ook aan deze eisen moet u voldoen.
62.	Na gunning kunnen er nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot de facturatie.

5 Het Bestelproces

5.1 Het bestelproces

Eisnr	
63.	Verhuurder conformeert zich aan de beschrijving in paragraaf 2.2 van het Beschrijvend document.
64.	Verhuurder stemt ermee in dat Huurder per e-mail Opdrachten kan plaatsen. Na gunning wordt een emailadres voor Huurder ter beschikking gesteld.
65.	Tijdens de initiële installatieperiode levert de Verhuurder wekelijks een overzicht van de geleverde kiosken.

6 Maatschappelijk verantwoord inkopen

6.1 Internationale Sociale Voorwaarden (ISV), Bijlage 8

Eisnr	Omschrijving
66.	RISICO PRODUCTIEKETEN Uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning van de Opdracht wordt een risicoanalyse door Verhuurder aangeleverd. De risicoanalyse gaat in op de eerste schakel van het productieproces. Hierin is minimaal het volgende opgenomen: ▪ een beschrijving van de eerste schakel van het productieproces; ▪ een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten. PLAN VAN AANPAK MITIGEREN RISICO'S Uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning van de Opdracht wordt een plan van aanpak mitigeren risico's door Verhuurder verstrekt. Dit plan gaat in op de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. Hierin is minimaal het volgende opgenomen: ▪ een overzicht en beschrijving van de inspanningen die Verhuurder zal leveren om de risico's te mitigeren; ▪ een planning ten aanzien van de inspanningen die Verhuurder zal leveren; ▪ (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders. JAARLIJKSE RAPPORTAGE Gedurende de Overeenkomst rapporteert Verhuurder jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat Verhuurder zijn uiterste best heeft gedaan en maximale inzet heeft getoond om de risico's ten opzichte van de vorige rapportage verder te mitigeren. De rapportage moet eveneens gelijktijdig openbaar worden gemaakt. Dit kan als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Verhuurder weergeeft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de Verhuurder. Hierin is minimaal het volgende opgenomen: ▪ een risicoanalyse zoals beschreven bij risicoanalyse productieketen; ▪ de maatregelen die, in het jaar waarover gerapporteerd wordt, zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; ▪ de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; ▪ informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de begrijpelijkheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn. Zie tevens Bijlage 8 van het Beschrijvend Document.