

Bijlage E: Programma van eisen Touchscreens

1	Algemene eisen
1.1	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.
1.2	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.
1.3	Onder alle kosten wordt in ieder geval verstaan, maar niet beperkt tot: adviesgesprek, opslag, transport, aflevering, kabels, het af- en wegwerken van kabels (bijv. met behulp van kabelgoten), afstandsbedieningen, montage, demontage, het afvoeren van oude producten, acceptatietesten, herstel van gebreken, garantie, voorrijkosten, verpakkingen, afvoeren van verpakkingen, minimale orderkosten, facturatie, voorraad reserveonderdelen, de-installatie, lijst met serienummers, software, gebruiksmaterialen en milieubijdragen.
1.4	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.
1.5	Opdrachtnemer bepaalt zijn prijzen altijd op basis van de prijzen en opslag/kortingspercentages die zijn vastgesteld in het Inschrijfbiljet.
1.6	Alle communicatie van Opdrachtnemer en de personen die voor hem werken dient in het Nederlands te geschieden. De software en displays dienen in het Nederlands te zijn uitgevoerd.
1.7	De Touchscreens dienen volledig te functioneren onder standaard gebruikersrechten (geen (lokale) aangepaste rechten benodigd) zonder verplichte benodigde software en/of stuurprogramma's geschikt voor de genoemde besturingssystemen (en opvolgers) gedurende de duur van de Raamovereenkomst.
2	Bestellingen en leveringen
2.1	Opdrachtnemer is expert in het leveren en onderhouden van betrouwbare Touchscreens, die toepasbaar zijn in het Primair Onderwijs.
2.2	Indien Opdrachtgever voornemens is nieuwe apparatuur aan te schaffen zal hij hiertoe contact leggen met Opdrachtnemer middels een accountmanager. 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. Bestellingen worden gedaan middels een webbased omgeving waarin een kernassortiment passend bij de behoefte van de Opdrachtgever wordt ingericht. De getoonde prijzen zijn all-in prijzen, inclusief BTW.
2.3	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 (buiten de scope van de aanbesteding), 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. Alleen een schriftelijk akkoord wordt gezien als opdracht.
2.4	Alle leveringen zijn nieuw, veilig, van recente datum en samengesteld uit deugdelijke, goed functionerende onderdelen.
2.5	Bij levering van producten is de volgende dienstverlening inbegrepen: - Verwijderen en afvoeren van oude apparatuur (ook indien dit door een andere partij is geleverd; - Montage en installatie op locatie, bekabeling wordt veilig, netjes en uit het zicht weggewerkt, conform normen en toegankelijk voor onderhoud; - Afvoeren van alle verpakkingsmaterialen; - Garantie en Service; - Communicatie omtrent levering en installatie; - Werkend opleveren van apparatuur inclusief testrapport.
2.6	Opdrachtnemer levert alle technische handboeken, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften en materialen mee.
2.7	De acceptatie vindt plaats door een aangewezen medewerker van de Opdrachtgever. Deze komt fysiek ter plaatse om in gezamenlijkheid de levering te controleren. De Opdrachtnemer stelt een checklist op waar op gecontroleerd dient te worden. 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 en checklist af wanneer de controle is uitgevoerd en alles volgens afspraak en naar tevredenheid werkt.
2.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor schade en diefstal, tot de formele acceptatie door Opdrachtgever.
2.9	Opdrachtnemer garandeert dat alle leveringen minimaal voldoen aan de specificatie zoals door Opdrachtgever in het Inschrijfbiljet is bepaald.
2.10	De Opdrachtnemer voorziet iedere geleverde Touchscreen van een sticker met het serienummer.
2.11	De Opdrachtnemer levert in Excel de CMDB gegevens aan bij de Opdrachtgever. Er wordt minimaal de volgende gegevens aangeleverd: serienummer, merk/type/model, revisie, aanschafdatum, afloop garantie datum, adres/locatie (kamer/plek), kostenplaats. Indien een bord wordt uitgefaseerd (ongeacht of van merk/type van de leverancier) dient dit ook gecommuniceerd worden richting ICT. De CMDB gegevens worden aangeleverd bij de afdeling ICT van de Opdrachtgever. De afspraken rondom de CMDB worden vastgelegd in de DAP.
3	Garantie en levensduur
3.1	Alle leveringen voldoen aan alle Europese en Nationale wet- en regelgeving en overige normen die de overheid stelt.
3.2	De leveringen zijn geschikt voor onderwijs en veilig in de ruimste zin van het woord. Dit geldt voor alle geoffreerde en geleverde opstellingen, incl. vrijrijdbare onderstellen, als wel voor de elektrische en andere aansluitingen, alsmede kabels.
3.3	De geleverde Touchscreens en de geleverde montage (wand, muurlift en vrijrijdbare opstelling) hebben een minimale garantiebepaling van 5 jaar.

3.4	De geleverde totaaloplossing heeft een minimale continuïteitsgarantie van 10 jaar. Onder continuïteitsgarantie wordt verstaan dat alle onderdelen tot 10 jaar na aanschaf beschikbaar blijven én er een leentoeistel ter beschikking wordt gesteld indien zich onverhoopt problemen voordoen, met als doel om de continuïteit van het primaire proces te waarborgen.
4	Storingen en klachten
4.1	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze service en onderhoud biedt voor de geleverde apparatuur. Dit omvat in ieder geval correctief onderhoud. Correctief onderhoud: Het opsporen en verhelpen van storingen door Opdrachtnemer, die door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer zijn gemeld of die Opdrachtnemer op andere wijze bekend zijn geworden.
4.2	De ICT medewerker binnen Sophia Scholen zal het eerste aanspreekpunt zijn voor klachten vanuit de locaties. De ICT medewerker zal een klacht/storing in eerste instantie zelf proberen op te lossen. Opdrachtnemer gaat derhalve akkoord dat de medewerker de apparatuur onderzoekt met als doel om storingen/klachten te verhelpen dan wel goed te kunnen inschatten of er hulp van de Opdrachtnemer noodzakelijk is. De medewerker verzorgt de aanmelding van de storing/klacht bij Opdrachtnemer.
4.3	Opdrachtnemer dient bij storingen/klachten direct actie te ondernemen. De klacht dient binnen 1 werkdag opgelost te zijn vanaf het moment dat de klacht door Opdrachtgever wordt gemeld bij Opdrachtnemer.
4.4	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.
4.5	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 aanleveren, tijdelijk lenen en ophalen van deze apparatuur zijn geen extra kosten verbonden. Tevens houdt Opdrachtnemer de Opdrachtgever op de hoogte ten aanzien van de voortgang van het herstel en wordt er gecommuniceerd over wanneer de Touchscreen weer wordt omgeruild en weer werkbaar wordt opgeleverd.
4.6	De garantietermijn van de leveringen staat vermeld in dit Programma van Eisen. Indien de storing niet valt onder de garantie/service, dan dient dit uitdrukkelijk kenbaar worden gemaakt aan Sophia Scholen. Opdrachtnemer dient expliciet en schriftelijk akkoord te krijgen van Opdrachtgever voor de uitvoering van de geoffreerde 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. Indien bovenstaande van toepassing is wordt dit schriftelijk vastgelegd inclusief specificaties en schriftelijk akkoord gegeven door de Opdrachtgever.
4.7	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 het gevraagde na het verstrijken van de redelijke termijn niet is geleverd, dan wel de verzochte presentatie niet deugdelijk is verricht, is Opdrachtnemer van rechtswege in verzuim en kan Opdrachtgever de overeenkomst ontbinden, zoals bedoeld in artikel 4, lid A van de Raamovereenkomst.

4.8	Indien Opdrachtgever door een melding 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.
4.9	Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor het oplossen van storingen welke aantoonbaar het gevolg zijn van een van de onderstaande zaken. De kosten voor het verhelpen van deze storingen zijn niet voor opdrachtnemer: • Onnauwkeurig en ongepast gebruik; • Wijzigen, verplaatsen, verhuizen; • Wijzigingen in de hardware, software en netwerkapplicaties door anderen dan opdrachtnemer; Problemen bij stroomuitval, brand, water en overige bijzondere omstandigheden.
4.10	De Opdrachtnemer overlegt bij aanvang van de overeenkomst een Service Level Agreement (SLA) en een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) waarin alle afspraken vanuit de aanbesteding worden vastgelegd. De SLA en DAP worden besproken en ter goedkeuring aangeboden bij de Opdrachtgever. De Opdrachtgever dient schriftelijk akkoord te geven op de SLA en DAP alvorens deze van toepassing verklaard worden.
4.11	De Opdrachtgever zorgt voor een (online) centraal ticketsysteem in het Nederlands waarin de medewerker van de school serviceverzoeken kan registreren (al dan niet geautomatiseerd via een mailadres). De bovenschoolse ICT'er heeft eveneens inzage in dit ticketsysteem om overkoepelend alle serviceverzoeken te kunnen inzien (incl. historie). Nadere afspraken worden vastgelegd in de DAP.
4.12	De Opdrachtgever zorgt voor een online Service/Helpdesk, die ook telefonisch bereikbaar is, er wordt Nederlands gesproken tijdens (minimaal) kantoortijden. Nadere afspraken worden vastgelegd in de DAP.
5	Communicatie (contractmanagement)
5.1	Voor de gehele uitvoering van de overeenkomst (inclusief implementatie) zorgt de Opdrachtnemer voor één vast contactpersoon en aanspreekpunt. Er wordt verwacht dat er gewerkt wordt met een projectmatige aanpak. Indien de vaste contactpersoon afwezig is wordt er een vaste back-up contactpersoon aangewezen. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever indien er een wijziging plaatsvindt van contactpersonen.
5.2	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen minimaal eenmaal per kwartaal 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.
5.3	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 de inschrijver haar casus zijn vastgesteld.
6	Facturatie

6.1	De factuur dient volgens de door Opdrachtgever gewenste specificatie en elektronisch (e-mail) aangeleverd te worden en dient de juiste prijzen te bevatten. De factuur mag op de eerste dag van de betreffende periode worden aangeboden.
6.2	De facturatie en betaling vindt plaatst conform artikel 6 van bijlage C Raamovereenkomst
6.3	De Opdrachtgever ontvangt een verzamelfactuur met de geleverde producten en diensten. Op de verzamelfactuur dient duidelijk te worden aangegeven op welke school de producten en diensten zijn geleverd.
6.4	Gedurende het gehele eerste jaar van deze Raamovereenkomst kunnen géén prijswijzigingen worden doorgevoerd. Na het eerste jaar van de Raamovereenkomst kan per 1 september 2026 een prijswijziging worden doorgevoerd voor het daaropvolgende jaar. Een prijswijziging wordt nooit met terugwerkende kracht toegepast. Let op: de prijswijzigingen mogen alleen worden doorgevoerd op de uurtarieven, onderzoekskosten en overige dienstverlening.
6.5	Prijswijzigingen dienen uiterlijk twee maanden voor het verstrijken van het kalenderjaar te worden aangedragen door Opdrachtnemer ter acceptatie op basis van maximaal het CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening, waarbij het prijsniveau staat voor 2024 en gelijk is aan 100. Opdrachtnemer stelt de prijswijziging vast op basis van het prijsindexcijfer en meldt dit schriftelijk bij Opdrachtgever.