

Bijlage 2 – Programma van Eisen

Referentienummer ZAAM25ICT

Nr.	Communicatie
1.	Taal: Alle communicatie (ook de servicemeldingen, helpdesk en de service) is Nederlandstalig (behalve Engelse vaktermen).
2.	Alle communicatie geschiedt tussen Opdrachtgever (of Brite Wireless indien van toepassing) en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert dat communicatie over levering, garantie, reparatie enz. nimmer tussen Opdrachtgever en een derde partij plaats vindt.
3.	Opdrachtgever heeft een vast aanspreekpunt bij Opdrachtnemer voor het accountmanagement, bestellingen, leveringen, facturaties, escalaties en planning.
Nr.	Algemene eisen
4.	Door het indienen van een inschrijving accepteert Inschrijver alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de Inschrijver inbegrepen.
5.	De apparatuur dient voor de gehele levering van hetzelfde merk en type, of opvolgend type te zijn te zijn. Per batch is de serie uit het type altijd gelijk.
6.	Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige helpdesk voor ondersteuning en het beantwoorden van vragen over switches en access points, instellingen en het melden van gebreken/storingen gedurende kantoor tijden van 08.30 uur tot en met 17.00 uur (Nederlandse tijd). Door de Opdrachtnemer dient 1 accountmanager te worden aangesteld ten behoeve van commerciële zaken.
7.	Opdrachtgever wil uitsluitend fabrieksnieuwe apparatuur (tenzij anders overeengekomen). Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardig vervangende onderdelen van de apparatuur nog tenminste 3 jaar leverbaar zijn, geteld vanaf de leveringsdatum. Bij reparatie worden uitsluitend via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur; na reparatie blijft de initieel afgesproken garantietermijn ongewijzigd. Bij alle vervangen apparatuur blijven alle bepalingen van de originele levering onverminderd van kracht.
8.	Wanneer er sprake is van aanspraak op garantie, zal de communicatie hierover uitsluitend door de beheerpartij, Brite, gedaan worden. Opdrachtnemer kan ervan uitgaan dat de beheerpartij voorafgaand aan de melding een diagnose heeft gesteld met betrekking tot het defect.
Nr.	Levering
9.	Voordat een levering plaatsvindt wordt het levermoment (datum en tijdstip) eerst afgestemd met de besteller. Alle leveringen vinden plaats bij Brite Wireless in Enschede in originele ongeopende fabrieksverpakking.
10.	Bestelde apparatuur wordt goed verpakt voor vervoer/ levering. Eventuele schade welke is ontstaan tijdens het leveren is voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.
11.	De levering van een order geschiedt altijd als één geheel per locatie, tenzij anders aangegeven door Opdrachtgever. Leveringen boven € 500,- zijn altijd Franco.
12.	Wanneer een (gedeelte van) levering vertraging dreigt op te lopen of op zal lopen, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover tijdig en proactief.
13.	Als Opdrachtnemer gebruik maakt van Euro pallets dan zorgt zij voor het retour halen hiervan (zonder hiervoor extra kosten te berekenen). Geladen pallets zijn maximaal 1,8 meter hoog. De Euro pallets zijn schoon en toonbaar. Apparatuur moet binnen de afmetingen van de pallets blijven.

14.	De bij levering eventueel gebruikte rolcontainers/ (Euro) pallets blijven na levering twee weken beschikbaar voor Opdrachtgever, zonder dat hier kosten voor berekend worden.
15.	<p>Voordat er kan worden overgegaan tot een definitieve gunning zal de Aanbestedende dienst in samenwerking met de inschrijver met de laagste prijs een acceptatietest uitvoeren ter verificatie van de inschrijving.</p> <p>Direct na verloop van de bezwaartermijn zal er met de winnende inschrijver een proof of concept worden opgestart. Opdrachtnemer levert ter verificatie van elke type switch 1 exemplaar en 2 Accesspoints met licenties en Managementomgeving. Deze apparaten worden door Brite gedurende één maand volledig functioneel getest om te beoordelen of alle eisen en prestaties worden gehaald. Gedurende deze maand zal tevens compatibiliteit en ondersteuning beoordeeld worden voor EduGuard, monitoring en koppelingen met ticketsystemen, alsmede toegang tot de supportdiensten van de fabrikant.</p> <p>Een acceptatietestdocument is een kopie van het Programma van Eisen, conform de inschrijving, waarbij de volgende kolommen worden toegevoegd: is getest JA/NEE en is geslaagd JA/NEE. Eventuele mutaties die voortkomen uit de Algemene Nota van Inlichtingen worden verwerkt in de acceptatietestdocumenten. Het doel van de acceptatietest/verificatie is te bepalen of de Inschrijver ook werkelijk in staat is om volledig aan het Programma van Eisen en het aanbestedingsdocument te voldoen. Alle eisen uit het gehele aanbestedingsdocument (inclusief de Algemene Nota van Inlichtingen) vormen de basis voor de acceptatietest/verificatie.</p> <p>Uit de test zal verder moeten blijken of het primaire proces zonder een onacceptabele aanpassing van het werkproces, op een eenzelfde wijze kan functioneren, dit ter beoordeling van de Aanbestedende dienst. Het kan dus zijn dat er 1 of meer showstoppers naar voren komen waar dit document niet in heeft kunnen voorzien.</p> <p>Mocht er ondanks de uitgebreide beschrijving van functionele eisen een showstopper vastgesteld worden dan zal de test worden afgebroken en aangemerkt worden als niet geslaagd.</p> <p>Acceptatie van het aanbod vindt uitsluitend plaats na expliciete validatie en goedkeuring van ZAAM en Brite, uitsluitend op basis van de gestelde eisen en hetgeen hiervoor is beschreven over de POC. Bij het niet volledig slagen van de acceptatietest neemt de leverancier alle materialen kosteloos retour en behoudt ZAAM zich het recht voor om van gunning af te zien.</p>
Nr.	Facturatie
16.	<p>Facturen worden verzonden ter attentie van de financiële administratie onder vermelding van de juiste budgethouder, van de Opdrachtgever. Zij ontvangt de digitale facturen in een native PDF en UBL-factuur naar een e-mailadres aangegeven door Opdrachtgever. De Opdrachtnemer draagt zorg voor facturatie per bestelling en kostenplaats (achteraf). Alle facturen van de bestelde apparatuur dienen de minimaal volgende informatie te bevatten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. afleveradres (locatie en afdeling); 2. factuuradres; 3. ordernummer Opdrachtnemer; 4. intern referentienummer van de Opdrachtgever (ook opnemen in onderwerpregel van de e-mail); 5. leverdatum; 6. geleverde artikelen: (aantallen, artikelnummers en omschrijving); 7. prijzen (in euro) met een duidelijke opsomming van het totaal exclusief BTW, het BTW bedrag en het totaal inclusief BTW.

	<p>Bij facturen van meer dan € 10.000,- kan de BTW-verleggingsregeling van toepassing zijn en zal Opdrachtnemer de betreffende factuur daarop aanpassen. Opdrachtnemer dient op de factuur minimaal het onderstaande op te nemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modelnummer; - Afgenomen opties; - Uw ordernummer/ kostenplaats ICT-afdeling; - Achternaam en voorletter van de betreffende besteller; - Alle Nederlandse wettelijke factuureisen. <p>Thuiskopie-plichtige voorwerpen worden door de Opdrachtnemer heffingsvrij doorgeleverd aan de Opdrachtgever (www.thuiskopie.nl).</p>
17.	Facturen worden altijd door Opdrachtnemer verzonden, ook wanneer een levering door een derde partij gedaan is.
18.	Indien Opdrachtgever bij plaatsing van een bestelling meerdere kostenplaatsen opgeeft, zal dit onderscheid in kostenplaatsen op de factuur ook inzichtelijk zijn.
19.	Opdrachtnemer draagt zorg voor volledig correcte facturen. Onjuiste facturen worden niet betaalbaar gesteld. De facturen dienen 100% conform de uitgangspunten van de aanbestedingsdocumenten te zijn. Indien Opdrachtnemer een foutieve factuur stuurt, dient er creditnota te volgen met hetzelfde bedrag en een nieuwe factuur met het juiste bedrag.
20.	Bij bestellingen worden GEEN administratie-, behandel en transportkosten of andere soorten kosten in rekening gebracht. Indien tijdens werkzaamheden meerkosten ontstaan doordat er een niet voorziene situatie ontstaat, dient Opdrachtnemer hier direct melding van te maken bij Opdrachtgever. Extra kosten worden slechts betaald na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.
21.	De verwijderingsbijdrage wordt, indien van toepassing, eenmaal door Opdrachtgever betaald.
Nr.	Garantie bepalingen
22.	Opdrachtgever wil uitsluitend fabrieksnieuwe Switches (tenzij anders overeengekomen) met een minimale support en garantie van 5 jaar welke pas ingaat vanaf het moment van facturatie van de ICT-hardware. Bij niet goed functioneren wordt de apparatuur kosteloos door leverancier gerepareerd of, indien reparatie niet mogelijk is, kosteloos vervangen. De support en garantie is bij de aanschafprijs inbegrepen.
23.	In het geval van een DOA (dead on arrival) of een defect binnen 30 werkdagen na levering dient de betreffende apparatuur door de Opdrachtnemer binnen 3 werkdagen na melding kosteloos vervangen te worden door een nieuw exemplaar. Brite zal bij aanvang van de levering een test uitvoeren om vast te stellen of de geleverde apparatuur (volledig of gedeeltelijk) stuk is bij levering. Indien vervanging i.v.m. defecten nodig is dan is het vervangend apparaat identiek aan het te vervangen apparaat of heeft een betere specificatie; indien het vervangend apparaat niet gelijk is, wordt overlegd met de Opdrachtgever en heeft de Opdrachtgever het recht het vervangend exemplaar te weigeren. De Opdrachtgever zal dit dan motiveren. De Opdrachtnemer zal dan met een ander alternatief moeten komen
24.	Wanneer Opdrachtgever, in het kader van garantie, vervangende apparatuur ontvangt, zorgt Opdrachtnemer voor de afhandeling hiervan inclusief het retour nemen van de defecte apparatuur. Alle vervangende apparatuur voldoet aan het gestelde in de aanbestedingsdocumenten.
25.	Garanties/overeenkomsten die gegeven zijn vanuit de fabrikant blijven onverminderd van kracht bij beëindiging van de raamovereenkomst.
26.	Indien de productie van gevraagde apparatuur gestopt wordt of apparatuur (tijdelijk) niet leverbaar is binnen de afgesproken termijn, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk proactief informeren en een alternatief aanbieden dat minstens gelijkwaardig is qua specificaties, met dezelfde prijsstelling en wel leverbaar is.

27.	Wanneer er een productiefout van een bepaald merk/ type wordt geconstateerd dient Opdrachtnemer alle geleverde producten kosteloos te repareren of vervangen door een identiek of minimaal gelijkwaardig product van hetzelfde merk en type (welke minimaal voldoet aan alle gestelde eisen). Een productiefout houdt in dat bij meer dan 10% van de geleverde producten van één levering binnen de garantieperiode eenzelfde defect aanwezig is.
Nr.	Arbo- en milieueisen/ duurzaamheid
28.	De aangeboden apparatuur moet voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.
29.	De geboden accesspoints bieden <u>geén</u> ondersteuning voor 6GHz. ZAAM zal in de aangaande periode geen gebruik van deze functionaliteit gaan maken waar deze functionaliteit wel extra energie vergt.
30.	Eventueel statiegeld op verpakkingsmateriaal wordt niet door Opdrachtnemer in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
31.	Opdrachtnemer verklaart dat er geen kinderarbeid is toegepast bij productie van alle geleverde producten.
Nr.	Technische eisen
32.	De aangeboden apparatuur dient volledig te integreren met reeds aanwezige EduGuard oplossing.
33.	Alle apparatuur dient op het elektriciteitsnet 220 – 240 volt AC 50/60 Hz aangesloten te kunnen worden. De aansluitwaarde van het apparaat overschrijdt niet 16 Ampère.
34.	De aangeboden apparatuur wordt door de beheerpartij Brite geïmplementeerd, beheerd en onderhouden.
35.	De aangeboden apparatuur dient zowel technisch als functioneel aan te sluiten op de blauwdruk (zie bijlage 8) zoals deze nu bij de referentieschool geïmplementeerd is door Brite.
36.	<p>Switches minimale eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle switches zijn stackable tot minimaal 9 units per stack • Alle switches zijn layer 2 en layer 3 manageable • Alle switches hebben volledige ondersteuning voor de protocollen OSPFv3, BGP, ERP-ringprotocol en SNMPv2 • PoE voorziening op alle Edge poorten • 12-poort (120W PoE), 8 x 1 GB UTP, 2 x 10 GB SFP+, min. 2 x 10 GB stackp. = 12 poorten totaal • 24-poort (380W PoE), 24 x 1 GB UTP, 4 x 10 GB SFP+, min. 2 x 10 GB stackp. = 30 poorten totaal • 48-poort (380W PoE) 48 x 1 GB UTP, 4 x 10 GB SFP+, min. 2 x 10 GB stackp. = 54 poorten totaal • VLAN's: min. 4000, FIBv4: min. 8000 entries, MAC-adressen: min. 32.000 entries
37.	<p>Accesspoints minimale eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cloudmanaged WiFi 7, 2x2 MIMO (802.11be), dual-radio (2.4GHz/5GHz). • PoE (802.1af/at), 1Gb/2.5Gb UTP. • USB uitbreidingspoort (IoT/Zigbee). • PPSK/MPSK, minimaal 2.000 sleutels centraal beheerd. • Bluetooth 5.4+, geïntegreerde antennes, aanzichtzijde minimaal 80% wit van kleur. • Minimaal 250 gebruikers simultaan. • Montagehouders t.b.v. systeemplafonds en betonnen plafonds inbegrepen. • Inclusief Cloudlicentie van 5 jaar.

	<p>Enterprise Cloud WiFi management en monitoring omgeving minimale eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centrale hardware monitoring (volledig) WiFi netwerk. • Software beheer en updates centraal en per Accesspoint in te regelen en te distribueren. • Role based toegang voor minimaal 25 locatie beheerders (per locatie overzicht en toegang op status en historie voor debugging informatie bij issues). • High Density Roaming functionaliteit. • Isoleren van klassikaal verkeer t.o.v. mobiel verkeer. • Actuele status en uptime van het volledige netwerk, historische, gedetailleerde informatie van alle accespoints, users op 2.4 versus 5 GHz • Uitval van elk accespoint (elk incident van 5 minuten of meer) dient een alarm te genereren en middels een API door te kunnen melden aan een (gangbaar) ticketsysteem. • Alle incidenten moeten gedetailleerd over een periode van minimaal 365 dagen worden bewaard en door de locatie beheerders eenvoudig en overzichtelijk grafisch geraadpleegd kunnen worden om klachten over lange termijn op te kunnen sporen en de gewenste KPI's van het WiFi netwerk te kunnen controleren. • Gasttoegang per locatie door locatie beheerder te managen. • Gasttoegang dient met PPSK te werken inclusief licenties om PPSK en QR codes per locatie te genereren en te beheren. • PPSK codes moeten met verschillende looptijden aan te maken zijn: 1 dag, 1 maand, 1 jaar of oneindig). • Elke PPSK code moet toe te wijzen zijn aan op te geven (locatie) VLAN. • Inrichting en beheer van de Enterprise management omgeving zal volledig door Brite uitgevoerd worden.
Nr.	<i>Dienstverlening</i>
38.	Opdrachtnemer heeft een Premium supportcontract bij de fabrikant voor ten minste 5 jaar volledige ondersteuning.
39.	Opsturen voor reparatie (incl. retour sturen) van geleverde switches en access points wordt uitgevoerd door de Opdrachtgever en is binnen de garantietijd volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Reparatietijd duurt niet langer dan 1 maand, inclusief retour bezorgen en gerekend vanaf storingsmelding. Indien een device defect is en niet meer gerepareerd kan worden maar nog wel onder de garantie valt, levert Opdrachtnemer kosteloos binnen 2 werkdagen een minimaal gelijkwaardig vervangend product op desbetreffende locatie.
40.	Wanneer een (gedeelde van) een levering vertraging dreigt op te lopen of op zal lopen zal Opdrachtnemer, op verzoek van Opdrachtgever, met een alternatief product komen qua specificaties, als de (mogelijk) vertraagde levering problemen veroorzaakt bij Opdrachtgever.