

Bijlage 7 PROGRAMMA VAN EISEN

1	Algemeen
EIS	Omschrijving
1.1	Opdrachtnemer zal elke bestelling in maximaal drie (3) werkdagen nadat de schriftelijke order van is ontvangen schriftelijk bevestigen en een datum afspreken, conform de termijnen gesteld in dit Programma van Eisen, waarop het bestelde geleverd wordt.
1.2	Opdrachtnemer dient opdrachtgever 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 opdrachtnemer aantoonbaar onnodig kosten heeft gemaakt of moet maken, worden deze kosten door opdrachtnemer vergoed. Wezenlijke wijzigingen kunnen aanleiding zijn om de bestelling te annuleren en/of ergens anders te bestellen.
1.3	Aflevering en eventuele uitvoering van werkzaamheden vindt in overleg met Opdrachtgever plaats.
1.4	Opdrachtnemer verstrekt bij iedere levering een pakbon.
1.5	Bestellingen worden op schooldagen tussen 08.30 en 16.00 uur op de locaties van opdrachtgever afgeleverd in overleg ICT. Apparatuur wordt in de verpakking afgeleverd, tenzij als extra dienstverlening is uitgevraagd om uitgepakt en/of gebruiksklaar te leveren.
1.6	Opdrachtnemer levert fabrieksnieuwe apparatuur bestemd voor de Nederlandse markt en vallend onder de Nederlandse garantie van de fabrikant.
1.7	Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).
1.8	Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtnemer te leveren apparatuur en dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de apparatuur en dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.

1.9	Opdrachtnemer heeft voor alle diensten één vaste contactpersoon (met daaraan gekoppeld een vaste back-up), die de vereiste kennis van de betreffende materie heeft en die de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheerst. Deze contactpersoon is minimaal 2x per jaar op locatie van opdrachtgever (bureau) aanwezig voor overleg en het bespreken van de managementrapportage. De scholen worden op initiatief van de scholen bezocht.
1.10	Opdrachtnemer dient opdrachtgever gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de door opdrachtnemer aangeboden ICT-Hardware en daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven als wel over onderliggende technologieën. Het initiatief hiertoe ligt bij opdrachtnemer.
1.11	Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, waar door de ICT-medewerkers inlichtingen kunnen worden verkregen, waar vragen gesteld kunnen worden, waar storingen aangemeld 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. Tevens beschikt opdrachtnemer over een online portal, waar men storingen/problemen kan melden.
1.12	Klachten en storingen met betrekking tot geleverde zaken dienen te worden afgehandeld door een serviceorganisatie van opdrachtnemer of namens een door Opdrachtnemer in stand te houden serviceorganisatie. Uiterlijk de volgende werkdag zal er gereageerd moeten worden op de melding en worden meegedeeld wat men aan deze klacht of storing gaat doen.
1.13	Het servicepunt bewaakt dagelijks de aangemelde problemen en onderhoudt hierin het contact met de onderwijsinstelling.
1.14	Het laten bezorgen op een locatie van de Opdrachtgever is kosteloos.

2	Bestelportaal
2.1	Opdrachtnemer stelt een bestelportaal beschikbaar waarin alle relevante producten zijn opgenomen. Elk product is, waar nodig en mogelijk, voorzien van een technische omschrijving en vergezeld van een afbeelding van het product. Prijzen worden weergegeven conform de prijsafspraken die zijn gemaakt. De systematiek achter het portaal voegt regelmatig bestelde producten toe aan een lijst met voorkeursartikelen dan wel favoriete producten, zodat repeterende producten gemakkelijk kunnen worden besteld. Het portaal biedt (voldoet) tevens (aan) de volgende minimale functionaliteiten: ○ Het kunnen bestellen van veel voorkomende producten ○ Het indienen van offerteaanvragen voor producten die niet zijn vermeld ○ Het indienen van storingen en klachten ○ Het volgen van de ingediende storingen en klachten ○ Verschillende autorisatieniveaus ○ Inrichten van organisatielagen (een school kan slechts eigen bestellingen en meldingen zien) ○ Voorraadstatus van producten is inzichtelijk ○ Levertermijnen en de voortgang van de bestellingen zijn inzichtelijk ○ Aanmelden van reparaties ○ Aanmelden van retouren ○ Bestelhistorie ○ Leverhistorie
2.2	De webapplicatie is in de Nederlandse taal.
2.3	De webapplicatie is alleen te benaderen via http secure protocollen en alle datacommunicatie over het internet is versleuteld. Identificatie van de webapplicatieserver vindt plaats met behulp van in de markt gangbare certificaten.
2.4	De bestelportal moet responsive zijn en bruikbaar op verschillende devices (computer, laptop, telefoon en tablet).
2.5	De bestelportal moet draaien op recente (< 1 jaar) versie van Chrome, Mozilla, Firefox, Safari en Microsoft Edge.
2.6	Gebruikers moeten de mogelijkheid hebben om tijdens werkdagen tussen 08.30 en 17.00 in contact te komen met een medewerker van de leverancier om vragen te stellen of toelichting te geven op de te plaatsen bestellingen.

2.7	De Opdrachtnemer werkt conform ISO27017 t.b.v. de bescherming van informatie in clouddiensten en ISO27018 t.b.v. de bescherming en privacy van gebruikersgegevens in de Cloud (of vergelijkbaar) volgens het principe 'privacy by design'. De dataopslag dient binnen de Europese Economische Ruimte (EER) plaats te vinden. De Opdrachtnemer geeft de garantie en kan aantoonbaar maken dat de verwerkte gegevens binnen de EER worden verwerkt en opgeslagen. Het uitgangspunt van het te leveren product/dienst is dat er zo min mogelijk persoonlijke data wordt verzameld.
2.8	De interface van de bestelportal dient logisch en overzichtelijk ingericht te zijn. Voor slechtzienden dient de portal voorzien te zijn van een leestool en een spraakoptie. De grafische elementen dienen een hoog contrast te hebben. De bestelportal dient minimaal te voldoen aan de WCAG 2.1, niveau A+ AA, richtlijnen.
2.9	Na gunning zal opdrachtnemer in overleg treden met opdrachtnemer en op basis van geleverde input standaard producten selecteren en zal die in de webshop opnemen. De producten in de webshop dienen actueel geprijsd te zijn en bij end of life in te worden vervangen door haar directe opvolger. De webshop is dynamisch en zal doorlopend, doch minimaal 1x per kwartaal, door opdrachtnemer worden geactualiseerd.

3	Levering, Garantie en reparatie
3.1	Opdrachtnemer is distributeur of geautoriseerd reseller en van ten minste 2 A-merken voor desktops en laptops. Een A-merk is een merk dat een substantieel marktaandeel in de zakelijke markt heeft en een hoge en constante kwaliteit van productie en componenten biedt. Bij een A-merk wordt over een periode van ten minste vier jaar na aanschaf nog ondersteuning geboden door de fabrikant en zijn reserveonderdelen gedurende deze periode nog leverbaar. A-merken dienen voor te komen in het Gartner's magic leaders quadrant.
3.2	Windows computers worden geleverd met een nieuwe reguliere Windows Educatie licentie van de laatste versie die door opdrachtgever, indien beschikbaar, te upgraden is.
3.3	Chromebooks worden geleverd met een nieuwe regulier Chrome OS licentie van de laatste versie die, indien beschikbaar, door opdrachtgever te upgraden is.
3.4	Opdrachtnemer staat er voor in dat de technische levensduur van de geleverde producten minimaal vier (4) jaar bedraagt en dat reserveonderdelen tot minimaal vier (4) jaren na levering naleverbaar zijn.
3.5	Levering van apparatuur vindt plaats inclusief een csv bestand per mail met per apparaat daar waar toepasselijk de volgende gegevens: ○ serienummer ○ merk ○ type ○ mac adres netwerkadapter bekabeld indien aanwezig ○ mac adres netwerkadapter draadloos ○ hardware hash (voor desktops, laptops en digiborden)
3.6	In maximaal 15 werkdagen na levering wordt door opdrachtgever een DOA test uitgevoerd. Indien de apparatuur storingen vertoont, in het geheel niet functioneert, componenten ontbreken of niet voldoen aan de specificaties wordt dit beschouwd als DOA. Opdrachtgever zal dit in maximaal 15 werkdagen na levering aan opdrachtnemer melden. In geval van DOA wordt de betreffende apparatuur kosteloos vervangen door opdrachtnemer. Vervanging vindt plaats in maximaal drie werkdagen na melding.
3.7	Een klantspecifieke Image is per school aanwezig via een cloud gebaseerde image-oplossing. De inschrijver voorziet de mogelijkheid dat de apparatuur volledig klaargemaakt worden met een image en voorziet daarbij de nodige informatie zodat de apparatuur via beheerspakketten MDM en met programma's zoals Intune en vergelijkbare programma's beheerd kunnen

	worden door de afdeling ICT of de ICT-coördinator. De image wordt samen met de school samengesteld. Bij het leveren van de apparatuur is het installeren van deze image inclusief in de aanschafprijs.
3.8	Gebruiksklaar maken hardware: Elk device moet worden voorzien van een IDtagging, een duidelijke vermelding van het serienummer of naam van de leerling, bijvoorbeeld via uitleesbare QR-code op de buitenzijde van het toestel en/of hoes. Indien van toepassing zal het leerlingaccount met bijhorend serienummer wordt gekoppeld aan de klantgegevens in de portal. Apparatuur wordt uitgepakt en, indien van toepassing, geïnstalleerd en/of opgehangen. Dit is inclusief in de aanschafprijs.
3.9	Voor bestellingen van niet randapparatuur, geldt een maximale levertijd van 4 weken na besteldatum.
3.10	Garantie van de apparatuur De apparatuur dienen een volwaardige Next Business Day Pickup and Return garantieperiode te hebben gedurende de eerste 2 jaar. De garantietermijn begint vanaf de dag van de voorlopige oplevering op de leverplaats. Leerlingen moeten continu kunnen beschikken over een laptop. De Opdrachtgever zal hiervoor ook extra apparatuur als backup in haar voorraad opnemen. De Opdrachtnemer zorgt voor een reparatieprocedure zodat de continuïteit geborgd is. De verplichte Next Business Day Pickup and Return houdt in dat het toestel binnen de dag wordt opgehaald en binnen 10 werkdagen hersteld wordt ofwel voorziet de opdrachtnemer in een reservetoestel indien het toestel niet binnen deze afspraak gerepareerd worden.
3.11	Indien de reparatie van een device buiten de garantie valt, legt Opdrachtnemer dit vooraf voorzien van een kostenopgave voor aan opdrachtgever. Opdrachtgever besluit vervolgens of al dan niet tot reparatie kan worden overgegaan.
3.12	Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij het indienen van garantieclaims.
3.13	Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij het uitvoeren van diagnostische tests om problemen te identificeren voordat reparaties worden uitgevoerd.

4	Specifiek voor Apple
4.1	Opdrachtnemer beschikt over een Apple Premium Reseller of Apple Authorised Reseller certificaat
4.2	Opdrachtnemer beschikt over een Apple Authorised Education Specialist certificaat
4.3	Opdrachtnemer toont aan dat hij beschikt over een Apple Authorized Service Provider (AASP) certificaat of bevestigt dat hij de herstellingen laat uitvoeren door een officieel Apple reparatiecenter
4.4	Om scholen te kunnen ondersteunen bij het management van Apple apparatuur moet de opdrachtnemer een Jamf School Certified Reseller zijn.
4.5	Apple producten worden, indien van toepassing, geleverd met een nieuwe reguliere iOS licentie van de laatste versie die, indien beschikbaar, door opdrachtgever te updaten en upgraden is.
4.6	Apple producten worden standaard geleverd met 1 jaar fabrieksgarantie.