

Programma van Eisen stichting Comprix

Europese Aanbesteding

ICT-beheer en hardware



Opdrachtgever:
Publicatiedatum:
Besteknummer:
Procedure:

Stichting Comprix
1 april 2025
2024-ICT-303883
Europees Openbaar

1. Huidige organisatie

Let op: De aanbestedende dienst probeert zoveel mogelijk informatie te verstrekken op basis van de huidige en toekomstige situatie. De verstrekte informatie is een indicatie en kan afwijken van de werkelijkheid.

1.1 Huidige ICT Organisatie

De huidige ICT-organisatie bestaat uit diverse rollen met daarin de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Hiervoor zijn de bestaande processen het uitgangspunt. Hoewel de verschillende rollen en processen beperkt beschreven zijn, kunnen we op hoofdlijnen de volgende rollen beschrijven:

Functie	Verantwoordelijke
Schoolbestuur	Bestuurlijk verantwoordelijk voor de gehele organisatie.
Directeur bedrijfsvoering	Belast met de dagelijkse aansturing van de gehele bedrijfsvoering van stichting Comprix.
Beleidsmedewerker ICT	Belast met operationeel/tactisch advies, beleidsuitvoerende en coördinerende taken voor de ICT.
ICT-coördinatoren op scholen	Belast met beleidsmatige/operationele taken gericht op het onderwijsbeleid in combinatie met ICT.

Huidige leverancier

In de huidige situatie wordt er gebruik gemaakt van een Apple, Windows en Google omgeving, dit geldt voor alle scholen van stichting Comprix. De huidige ICT dienstverlener voor het beheer is Heutink ICT (Cloudwise). In de huidige situatie is er eens per twee weken een medewerker van Heutink ICT op locatie werkzaam bij Comprix. Deze medewerker wordt op basis van een takenlijst via de Senior Beleidsmedewerker ICT ingezet. De ICT-hardware wordt afgenomen bij Heutink ICT (Cloudwise). Er heeft een migratietraject van de server plaatsgevonden naar de Cloud, er zijn geen decentrale servers meer aanwezig. Beheer, onderhoud en monitoring van de WAAS omgeving is ondergebracht bij de huidige ICT dienstverlener. Apparaatbeheer wordt uitgevoerd door Stichting Comprix en omvat onder andere de traceerbaarheid, inventarisatie en het beheer van de afschrijvingstermijnen van hardware.

De reden van de aanbesteding is aflopend contract met de huidige leverancier van ICT-beheer en hardware. Daarnaast wil stichting Comprix haar ICT omgeving toekomstbesteding maken en samen met een externe leverancier de voorwaarden hiervoor creëren. Dit document geeft een weergave van de huidige en gewenste situatie.

Locatielijst

Gemeente	School	Adres	Postcode	Plaats
Ooststellingwerf	OBS De Tjongeling	Willinge Prinsstraat 16	8421 PE	Oldeberkoop
	OBS De Stelling	Oosterhuisweg 7	8423 TG	Makkinga
	OBS Meester K.J. Dijkstra	Hoofdweg 31	8424 PJ	Elsloo
	OBS De Riemsloot	Alle Wijtzesweg 53a	8426 CT	Appelscha
	OBS De Toekan	Weemeweg 14	8431 LV	Oosterwolde
	OBS Buttinga	Buttingasingel 10	8431 AV	Oosterwolde
	OBS Boekhorst	Boekhorsterweg 15	8431 CW	Oosterwolde
	Basisschool De Twirrewyn	Schoolstraat 15	8435 XV	Donkerbroek
	OBS De Trede	Dorpsstraat 55	8432 PL	Haule
	SBO De Kampingerhof	Kampingerhof 2	8431 AS	Oosterwolde
Opsterland	OBS 't Ambyld	Smidte 47	8407 ER	Terwispel
	OBS De Bôge	Engbert Pierswei 2	8409 JW	Hemrik
	Basisschool De Treffer	H. Ringenoldusstrjitte 1	8401 PV	Gorredijk
	OBS De Flecht	Buorsterwyk 36	8408 JA	Lippenhuizen
	School Loevestein	Berend Wapstra strjitte 1	8401 NN	Gorredijk
	Skoalle De Dúnwizer	Mjûmster Wei 12	9243 SJ	Bakkeveen
	Basisschool De Opstekker	Breewei 6a	8406 EE	Tijnje
	Daltonschool De Skâns	De Kolk 1a	9249 MC	Frieschepalen
	KC De Finne	Fockema Andrealaan 94	9244 BB	Beetsterzwaag
	Skoalle De Sinnewizer	Welfingstrjitte 5	9241 GM	Wijnjewoude
Weststellingwerf	Skoalle It Aventoer	De Klamp 12	8404 GL	Langezwaag
	OBS De Aventurijn	Kerkeweg 10	8485 JJ	Munnekeburen
	OBS Dorpsschool De Blesse	Meidoornstraat 33	8397 GV	De Blesse
	Dalton OBS De Oosterbrink	Boijlerweg 88	8392 NK	Boijl
	OBS De Velden	Zuiderweg 40g	8391 KG	Noordwolde Zuid
	OBS Vensterschool Noordwolde	Mandehof 17	8391 BG	Noordwolde
	OBS De Striepe	Hoofdweg 193	8474 CE	Oldeholtspade
	OBS De Heidepolle	Paulus Potterstraat 13	8471 VM	Wolvega
	Dalton OBS Wolvega Zuid	Oranje Nassaulaan 51	8471 LL	Wolvega
	OBS Tuindorp	Grote Vuurvlinder 2	8472 CH	Wolvega
	OBS Dorpsschool	Lijsterstraat 6	8471 DN	Wolvega
	OBS De Lamer	Hoofdweg 55	8486 GC	Oldelamer
	OBS 't Holtpad	Kerkweg 9	8475 EB	Nijholtspade
	OBS De Klaeter	Jokweg 14	8394 VL	De Hoeve
	SBO De Triade	Andries Veenstrastraat 27	8471 AW	Wolvega
	Ondersteuningsteam PO De Stipe	Pastorieplein 12	8471 BZ	Wolvega
	Stafkantoor Comprix	Pastorieplein 12	8471 BZ	Wolvega

1.2 Processen

Voor de ondersteuning aan het onderwijs wordt er vanuit de Opdrachtgever gebruik gemaakt van de volgende processen:

Incidenten/meldingen

Incidenten/meldingen
Incidenten/meldingen worden op verschillende manier gemeld: - <u>Beheer</u>: incidenten/meldingen op het gebied van beheer worden gemeld bij de huidige ICT beheerder. - <u>Hardware</u>: incidenten/meldingen van ICT-hardware worden gemeld bij de leverancier waar de hardware is aangekocht. - <u>Firewall</u>: incidenten / meldingen aan de firewall worden gemeld bij de huidige ICT beheerder. - <u>WAAS</u>: incidenten/meldingen aan het wifi netwerk worden gemeld bij de huidige ICT beheerder. - <u>Internet</u>: incidenten/meldingen aan het internet worden gemeld bij de ICT beheerder, mocht de storing niet bij de ICT beheerder liggen dan wordt deze gemeld bij de internetprovider. - <u>Digiborden/touchscreens</u>: incidenten/meldingen aan de digiborden/touchscreens worden gemeld bij de leverancier waar de digiborden/touchscreens zijn aangekocht. - <u>Multifunctionals</u>: incidenten/meldingen aan de Multifunctionals worden gemeld bij de leverancier van de Multifunctionals. - <u>Telefonie</u>: incidenten/meldingen worden gemeld bij de leverancier van telefonie.

Beheer werkplekken

Beheer werkplekken
- <u>Apple</u>: De Apple omgeving wordt technisch en functioneel beheerd door de huidige ICT-beheerder. Deze wordt beheerd in School Manager. - <u>Google</u>: De Google omgeving wordt technisch en functioneel beheerd door de huidige ICT-beheerder via Google Workspace for Education. Indien er nieuwe apparatuur wordt aangekocht, zorgt de ICT beheerder ervoor dat deze werkend wordt opgeleverd in G-Suite. Bij de aanschaf van nieuwe apparatuur zorgt de ICT-beheerder ervoor dat deze correct wordt geïntegreerd en werkend wordt opgeleverd binnen de Google Workspace omgeving. - <u>Windows</u>: De apparatuur wordt beheerd via het platform van de ICT-beheerder, waaronder Microsoft Intune. Bij de aanschaf van nieuwe apparatuur zorgt de ICT-beheerder ervoor dat deze correct wordt geconfigureerd en werkend wordt opgeleverd via Intune. De Windows-licenties worden afgenomen bij Heutink ICT. - <u>Office 365</u>: Het volledig beheer van Office 365 en Sharepoint licenties vallen onder de opdracht. Alle diensten worden beheerd binnen één centrale tenant.

1.3 Infrastructuur

Netwerk

In de huidige situatie zijn er geen lokale servers aanwezig op de schoollocaties. Er wordt gewerkt vanuit de Cloud.

Beheersprocessen

De back-up is en wordt georganiseerd door de ICT afdeling. Deze back-up wordt dagelijks gedaan met SharePoint. De Anti Virus en Beveiliging (security) wordt ook georganiseerd en beheerd door de ICT afdeling van stichting Comprix.

Applicaties Onderwijs

Er wordt in de huidige situatie zoveel mogelijk gebruik gemaakt van webbased applicaties. In de toekomst is ook de verwachting dat dit zo blijft.

Huidige verbindingen

School	Leverancier	Snelheid
Praktisch alle locaties	Ziggo	600+ Mbit
Enkele scholen glasverbinding buitengebied		1000 Mbit

- Het WAAS netwerk wordt beheerd door de huidige ICT beheerder van stichting Comprix. Elke locatie maakt gebruik van VLAN (Virtual Local Area Network).
- De SSID bestaat per school uit 3 categorieën: 1) Binnenklimaat 2) Comprix devices 3) Comprix gast (schoolarts, ouders, telefoons). Bij het bestuurskantoor is 1 extra categorie toegevoegd (Stipe)

1.4 Omvang

Om u een inschatting te geven van de omvang van de ICT omgeving treft u in onderstaande overzichten de aantallen aan. De aantallen wijzigen voortdurend en u kunt hier geen rechten aan ontlenen. De teldatum is 1 januari 2024:

Aantal FTE en leerlingen

	Aantal locaties	Aantal medewerkers	Aantal leerlingen
Stichting Comprix	36	470	4.100

2. Gewenste situatie

Stichting Comprix wil passend digitaal onderwijs bieden. De digitalisering van de samenleving maakt het noodzakelijk om onze leerlingen hier zo goed mogelijk op voor te bereiden. Dit doen we middels een doordacht aanbod van digitale geletterdheid. Daarnaast kan ICT voor leerlingen en leerkrachten worden ingezet als middel om te ondersteunen bij het onderwijsproces.

Doelstellingen

Het uitgangspunt voor de gewenste situatie is het verder inrichten van onze ICT omgeving waarbij ontzorging en professionalisering de basis is. Stichting Comprix wil zich volledig kunnen focussen op het onderwijs en de continuïteit en de kwaliteit hiervan waarborgen. ICT is binnen het onderwijs niet meer weg te denken en heeft een belangrijke functie gekregen in het hedendaagse onderwijs. Stichting Comprix is dan ook op zoek naar een professionele en deskundige leverancier om de gezamenlijke doelstelling te realiseren. De doelstellingen zijn als volgt geformuleerd:

- ✓ Het kunnen vertrouwen op een betrouwbare ICT omgeving

De leverancier zorgt voor een betrouwbare ICT omgeving waardoor de continuïteit en kwaliteit van het onderwijs geborgd is. Graag stelt Comprix vast wat zij van de leverancier mag verwachten gedurende het gehele proces van advies, opdracht, leveringen en service gedurende de gehele contractduur. De afspraken worden vastgelegd in een SLA en de procedures in een DAP.

- ✓ Het gebruik maken van expertise van de leverancier.

Stichting Comprix maakt graag gebruik van de expertise van de leverancier. Eerlijk en transparant advies op basis van kundigheid en met onderwijskundig inzicht. Continuïteit moet ook hier worden geborgd door een vaste contactpersoon met back-up.

- ✓ Het kunnen vertrouwen op een deskundige service/helpdesk.

Bij problemen bij het gebruik van de ICT omgeving dienen de medewerkers van Comprix te kunnen rekenen op snelle en duidelijke ondersteuning vanuit de leverancier. Wanneer er zich problemen voordoen welke niet eenvoudig op te lossen zijn, dient de leverancier een passende service te bieden. Stichting Comprix wenst in alle gevallen ontlast te worden en verwacht dat een verstoring van het onderwijsproces zich niet, of tenminste zo kort mogelijk, voordoet.

In de gewenste situatie is stichting Comprix op zoek naar een Opdrachtnemer die aantoonbare ervaring heeft in het beheer van ICT omgevingen in het primaire onderwijs. Stichting Comprix wil het volledige beheer van haar ICT omgeving uitbesteden om zich zodoende te kunnen focussen op het primair onderwijs. Er wordt van de Opdrachtnemer gedurende het contract een proactieve en adviserende rol verwacht op het gebied van de ICT omgeving.

Binnen de opdracht van de aanbesteding valt:

Om de inschrijvers een beeld te geven van de aanbesteding treft u hieronder een overzicht:

- Het bieden en beheren van een ICT totaaloplossing (zoals omschreven staat in de gewenste situatie) voor de onderwijs- en kantoorwerkplekken;
- Het beheren en onderhouden van de huidige en toekomstige infrastructuur (alle aangesloten apparatuur);

- Het beheren en aanmaken van alle gebruikersaccounts;
- Het beheren, updaten en installeren van alle software;
- Het leveren van ICT-hardware binnen de organisatie;
- Het beheren van alle ICT-hardware binnen de organisatie;
- Het beheren en onderhouden van de security en beveiliging;
- Het volledig en aantoonbaar voldoen aan de wettelijke eisen, te denken aan onder andere de AVG;
- Het bieden van support en ondersteuning voor alle eindgebruikers van de Opdrachtgever;
- Het verhelpen van alle problemen en storingen, inclusief het beschikbaar stellen van een (webbased) helpdesk, logboek en een managementrapportage. Meldingen kunnen zowel telefonisch als via de e-mail gemeld worden. Bovendien is er een mogelijkheid dat leverancier een pc op afstand overneemt om werkzaamheden op afstand te verrichten;
- Het gevraagd en ongevraagd adviseren op alle onderdelen binnen de scope teneinde Opdrachtgever inzicht te geven in innovaties en mogelijke verbeteringen zodat de doelstellingen bereikt kunnen worden.

Buiten de opdracht valt:

- Levering van Touchscreens
- Levering van multifunctionals
- Beheer en onderhoud telefonie
- Beheer en onderhoud alarm installaties

2.1 Professionele regie-organisatie

Om toekomstbestendig en slagvaardig aan de slag te kunnen met ICT voor stichting Comprix is een stabiele ICT-organisatie noodzakelijk. Er worden drie niveaus van aansturing onderscheiden:

- Strategisch/richten
- Tactisch/inrichten
- Operationeel/verrichten

We gaan uit van outsourcing/tasking van ICT-diensten. Een ontwikkeling die meer focus vraagt op de beschikbaarheid van die diensten dan op het operationeel beheer ervan en daarmee op zowel vraag- als aanbodmanagement. De kern hiervan is de optimale aansluiting van de ICT-ondersteuning op de strategische, tactische en operationele behoeften van stichting Comprix.

De ICT-regie is voor de afstemming van vraag en aanbod binnen de kaders van beleid en strategie van onze organisatie. Hierbij gaat het enerzijds om bundelen van vraag naar ICT-diensten vanuit de organisatie, anderzijds controleren van het daarop afgestemde aanbod van ICT-diensten.

2.2 Beheer- en ontwikkelprocessen volgens standaards

ICT is geen doel op zich. De primaire processen, zoals het verzorgen van onderwijs, van stichting Comprix zijn leidend voor de wijze waarop we de ICT-processen vormgeven. Gebruikers gaan er tegenwoordig vanuit dat de ICT gewoon werkt en dat de ICT toegevoegde waarde levert. We willen voorkomen dat we met zware processen de ICT-organisatie onnodig belasten, maar we onderkennen dat we hiervoor een set aan beheer- en ontwikkelprocessen moeten inrichten.

Aangezien de voorgestelde strategie is om op basis van regie extern ICT-diensten in te kopen, zullen de interne processen beperkt zijn.

Moderne infrastructuur vormt de basis

Onze ambities op het gebied van ICT kunnen we alleen realiseren als we onze infrastructuur moderniseren. Dit vormt de technische basis. Deze doelstelling kan worden gerealiseerd door het totale beheer en onderhoud van de ICT-omgeving onder te brengen bij een externe partij. Deze zal het eerste aanspreekpunt zijn voor stichting Comprix en deze ontzorgen op ICT gebied. Voor de oplossingen die zij zelf niet kunnen leveren mag de leverancier oplossingen bij andere partijen inkopen waarbij Opdrachtnemer primair verantwoordelijk blijft.

Digitale Leer-en Werkomgeving (DLWO)

Stichting Comprix maakt gebruik van een Digitale Leer-en Werkomgeving. Er moet voor de gebruiker één systeem zijn waar, door middel van inlog, bepaald wordt welke functionaliteiten aangeboden worden. Indien een gebruiker meerdere rollen heeft binnen de organisatie worden, op basis van één account, alle benodigde functionaliteiten integraal geboden. De aangeboden DLWO dient binnen de prijs te zijn inbegrepen.

Servicedesk

Opdrachtnemer maakt gebruik van gestandaardiseerde procedures voor het afhandelen van incidenten, problemen en wijzigingen zoals bijvoorbeeld ASL en ITIL. Stichting Comprix wil kunnen vertrouwen op een deskundige servicedesk. De Opdrachtnemer is bekend met het onderwijs en is dan ook bereikbaar vanaf 07:30 uur, zodra de scholen opstarten. Er moet middels een ticket systeem of telefonisch een melding kunnen worden gemaakt bij de Opdrachtnemer. Alle meldingen worden geregistreerd in een ticketsysteem. De beleidsmedewerker ICT kan real-time inzicht krijgen in het aantal service meldingen.

On site support en ondersteuning

Voor de dagelijkse servicemeldingen wordt er geen on site support verwacht. Echter verwacht stichting Comprix wel dat 1 keer per 2 weken een ICT medewerker van de Opdrachtnemer de locatie(s) bezoekt om alledaagse vragen te beantwoorden en mee te denken in oplossingen/vraagstukken. Na gunning worden hier concrete afspraken over gemaakt. Voor deze dienstverlening kunt u in het prijzenblad een uurtarief opgeven (technisch specialist).

ICT hardware

In de huidige situatie wordt de ICT-hardware verkregen via een overeenkomst met Heutink ICT (Cloudwise). De overeenkomst omvat algemene afspraken, en stichting Comprix bepaalt per bestelronde (middels klantspecifieke webomgeving/portal) de specificaties en het model. Stichting Comprix plaatst grote maar ook kleine bestellingen, waarbij de bestellingen indien mogelijk van alle scholen worden verzameld en vervolgens bij de leverancier worden geplaatst. De levering vindt direct plaats op de scholen, factuur wordt gestuurd naar het stafkantoor van Stichting Comprix. Stichting Comprix wil worden ontzorgd en de devices worden gebruiksklaar aangeleverd voor de eindgebruikers.

Wifi netwerk

Het beheer van het huidige Wifi netwerk dient te worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer. Binnen het Wifi-netwerk dienen door leverancier voor gebruikers op bijna alle locaties 3 SSID's te worden beheerd en op 1 locatie PO De Stipe 4 SSID's te weten:

De SSID's zijn: Binnenklimaat / Comprix devices / Comprix gast / De Stipe

Security en beveiliging

Stichting Comprix wenst een ervaren en betrouwbare leverancier te selecteren voor het leveren van ICT-beheer met betrekking tot de inrichting van beveiliging en security. Het doel is om een robuust en effectief beveiligingssysteem te implementeren dat de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de ICT-infrastructuur en gegevens van de onderwijsinstelling waarborgt. Het is aan de inschrijver om hier een passende oplossing voor aan te bieden, na gunning wordt er een verwerkersovereenkomst van de Opdrachtnemer verwacht.

Samengevat

Van de Opdrachtnemer (externe partij) wordt verwacht dat hij het ICT beheer voor de aanbestedende dienst uitvoert, voor nu en in de toekomst. Onder ICT beheer wordt hier verstaan alle activiteiten die vallen onder systeembeheer, configuratiebeheer, asset management en netwerkbeheer. Het beheer omvat de volledige installed base van de aanbestedende dienst, dus onder andere alle (huidige en toekomstige) hardware componenten werkstations (desktops en laptops) en devices, alle aanwezige switches, touchscreens, routers, printers (MFC's), Wifi-stations e.d. en te gebruiken software zijnde besturingssystemen, kantoorapplicaties, onderwijsapplicaties e.d. inclusief de door Opdrachtnemer te leveren en te beheren beveiligingssoftware, waaronder antivirus.

2.4 Software

De functionaliteit om processen te ondersteunen wordt voornamelijk door middel van software geleverd. Hiervoor zijn softwarepakketten (applicaties) nodig.

Educatieve software

De educatieve software is daar waar mogelijk webbased en gekoppeld met het leerlingvolgsysteem, zodat er zo min mogelijk tijd verloren gaat aan het beheer van gebruikers. Single sign on functionaliteit moet, waar mogelijk, het gebruiksgemak vergroten voor de eindgebruiker bij het benaderen van de diverse soorten applicaties en diensten via de verschillende gebruikte besturingssystemen. Er dient een koppeling te komen met basispoort. Een koppelingsmogelijkheid met G Suite for Education is een basisvereiste.

Scholen geven zelf aan welke educatieve software ze in combinatie met de gebruikte methode nodig hebben. Indien wenselijk worden de softwarelicenties breed ingekocht door stichting Comprix.

Licenties

De licenties die noodzakelijk zijn voor rechtmatig gebruik van besturings- en kantoorapplicaties worden centraal geregeld. Hiervoor zijn via APS-diensten contracten afgesloten voor Microsoft desktop- server en Office 365 pakket. Er worden Microsoft Education licenties afgenomen. Leverancier is verantwoordelijk voor het leveren en beheren, up-to-date houden van beveiligingssoftware, waaronder antivirus. De leverancier is tevens verantwoordelijk voor het (pro)actief monitoren van de netwerken. Dit alles volgens de wettelijke eisen, te denken aan onder andere de AVG.

3. Programma van Eisen ICT Beheer

1	Algemene eisen
1.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor één centraal contactpersoon voor Opdrachtgever en een vaste vervanger bij diens afwezigheid.
1.2	Van de medewerkers van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij/zij een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) kan overleggen.
1.3	Opdrachtnemer zal, gevraagd en ongevraagd, adviseren op alle onderdelen binnen de scope teneinde Opdrachtgever inzicht te geven in innovaties en verbeteringen zodat de doelstellingen daar waar mogelijk efficiënter bereikt kunnen worden.
1.4	De data in de huidige en gewenste omgeving blijft eigendom van Opdrachtgever.
1.5	Opdrachtnemer levert een Nederlandstalige gebruikersinterface.
1.6	Gedurende het gehele eerste jaar van deze overeenkomst zullen géén prijswijzigingen worden doorgevoerd. Na het eerste jaar van de overeenkomst zal er per 1 september 2026 een prijswijziging kunnen worden doorgevoerd voor dat komende jaar. Een prijswijziging zal nimmer met terugwerkende kracht gebeuren.
1.7	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.
2	Infrastructuur/netwerk
2.1	Opdrachtnemer verzorgt en is verantwoordelijk voor de gehele uitvoering van het ICT-beheer, waaronder verstaan alle activiteiten die vallen onder systeembeheer, netwerkbeheer en configuratiebeheer.
2.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheren (conform eis 3.1 tot 3.7) van de volledige huidige en toekomstige installed base van Opdrachtgever, hieronder wordt onder andere verstaan: Multifunctionals (inclusief onderhoud adresboeken), Werkstations (desktop en laptops), devices, switches, touchscreens, routers, software (besturingssystemen, kantoor- en onderwijsapplicaties) en beveiligingssoftware (anti-virus). Opdrachtnemer zorgt voor een veilige IT-omgeving conform de geldende wet- en regelgeving.
2.3	Opdrachtnemer installeert geen servers (data- print of mailservers) op de locaties van Opdrachtgever.
2.4	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden oplossing kan samenwerken met de huidige en toekomstige software mits technisch mogelijk.
3	Beheer
3.1	Asset management: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het complete proces van aanschaf tot afschrijving van ICT-middelen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer voert activiteiten uit die leiden tot een adequaat administratief beheersproces van ICT-middelen. Opdrachtnemer registreert alle aanwezige devices van de Opdrachtgever.
3.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het Configuratie management: Het beheren van programmastuursystemen (software) en apparatuur door middel van een speciaal informatiesysteem als gereedschap (tool) om wijzigingen (change) te controleren en beheersen en de integriteit van het systeem te waarborgen.
3.3	Change management: Opdrachtnemer maakt gebruik van gestandaardiseerde methoden en procedures om changes te kunnen afhandelen waarbij het onderwijsproces zo min mogelijk wordt onderbroken.

3.4	Incident management: Opdrachtnemer maakt gebruik van incident management waarbij het proces er op gericht is om een incident terug te brengen naar het normale en overeengekomen kwaliteitsniveau.
3.5	Probleem management: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het volledige proces voor het afhandelen van problemen met als doel om vooraf storingen en incidenten proactief te verminderen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het pro actief monitoren van de gehele ICT-omgeving.
3.6	Release management: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plannen en toezicht houden op de uitrol van nieuwe releases voor hard- en software. De planning wordt altijd voorgelegd aan de Opdrachtgever.
3.7	Capaciteit management: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste capaciteit voor alle ICT-middelen om te kunnen voldoen aan de huidige en toekomstige behoefte van Opdrachtgever.
4	Toegang en beveiliging
4.1	Opdrachtnemer beheert alle accounts van medewerkers en leerlingen.
4.2	Opdrachtgever maakt in de basis zelf gebruikersaccounts aan. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Opdrachtgever nieuwe accounts kan aanmaken en koppelt de gewenste rollen en rechten.
4.3	Opdrachtnemer beschikt over een automatische koppeling met het leerlingvolgsysteem (LVS) van Opdrachtgever om automatisch accounts aan te maken en te blokkeren. De Opdrachtgever maakt momenteel gebruik van ParnasSys.
4.4	Opdrachtnemer werkt met één identity management system waar door middel van inlog, wordt bepaald welke functionaliteiten worden aangeboden. Ook indien de gebruiker meerdere rollen heeft.
4.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren, installeren, configureren, beheren en up to date houden van beveiligingssoftware, waaronder, maar niet beperkt tot: anti-virus. Het doel van de Aanbestedende Dienst is dat zij beschikt over een veilige ICT omgeving. De Opdrachtnemer biedt hier een passende oplossing voor conform de meest recente standaarden.
4.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en consequent volgen van de AVG en toekomstige wettelijke opvolgers (voldoet aan alle wettelijke IT-beveiliging en regelgeving).
4.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het firewall beheer.
4.8	Opdrachtnemer mag bemiddelen in levering van licenties (hardware en software), indien van toepassing draagt Opdrachtnemer zorg voor een correcte tenaamstelling van de software. Software wordt altijd tenaamgesteld op naam van Opdrachtgever.
4.9	Opdrachtnemer realiseert en beheert een storingsvrije toegang naar alle software gedurende alle lesdagen van de Opdrachtgever.
4.10	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het installeren, configureren, beheren en up to date houden van alle software en besturingssoftware.
4.11	De Opdrachtnemer dient expertise te hebben op het gebied van beveiliging en security van ICT-systemen, met aantoonbare ervaring in het werken met onderwijsinstellingen.
4.12	Het beveiligingssysteem dient te voldoen aan internationale best practices en relevante wet- en regelgeving met betrekking tot informatiebeveiliging.
4.13	Het systeem dient bescherming bieden tegen bekende en opkomende bedreigingen, zoals malware, ransomware, phishing, en DDoS-aanvallen.
4.14	Er dient een geïntegreerd authenticatie- en autorisatiesysteem zijn om de toegang tot systemen en gegevens te beheren, inclusief sterke wachtwoordbeleidsregels en mogelijkheden voor tweefactorauthenticatie.
4.15	Opdrachtnemer zorgt voor 24/7 monitoring, opvolging gedurende openingstijden. Bij noodgevallen en escalaties buiten de openingstijden is de accountmanager van

	Opdrachtnemer en een nader te bepalen contactpersoon van Opdrachtgever bereikbaar voor communicatie.
5	Servicedesk beschikbaarheid en bereikbaarheid
5.1	Opdrachtnemer stelt een webbased platform ter beschikking waar Opdrachtgever incidenten, problemen en wijzigingen kan melden. Voor Opdrachtgever is op elk moment zichtbaar wat de status, de doorlooptijd en de acties zijn t.b.v. het oplossen van de gemelde incidenten, problemen of wijzigingen. De gemelde incidenten, problemen en wijzigingen worden te allen tijde afgemeld door de Opdrachtgever/melder.
5.2	Opdrachtnemer maakt gebruik van gestandaardiseerde procedures voor het afhandelen van incidenten, problemen en wijzigingen zoals bijvoorbeeld ASL en ITIL.
5.3	De servicedesk ondersteuning is beschikbaar in de Nederlandse taal.
5.4	De servicedesk van Opdrachtnemer is van 07:30 uur tot 17:00 uur op werkdagen (maandag t/m vrijdag) bereikbaar voor Opdrachtgever.
5.5	Opdrachtnemer overlegt en levert voorafgaand aan een kalenderjaar een planning met preventieve onderhoudswerkzaamheden aan bij Opdrachtgever, een en ander wordt vastgelegd in een dossier van afspraken en procedures, rekening houdende met de diversiteit van de verschillende aandachtsgebieden.
5.6	Opdrachtnemer plant in overleg met Opdrachtgever correctieve onderhoudswerkzaamheden zo spoedig mogelijk in.
5.7	Indien een storing/melding niet onder de verantwoording valt van Opdrachtnemer dan dient dit vooraf gecommuniceerd te worden met Opdrachtgever.
5.8	Opdrachtnemer overlegt een volledige SLA, nadat de voorlopige gunning is ontvangen. In de SLA worden de volgende onderwerpen beschreven en inbegrepen, maar niet beperkt tot: Responstijden, Escalatieafhandeling, Overlegstructuur, Beveiligingsbeheer, Callintake, Changemanagement, Configuratiemanagement, Releasemanagement, Capaciteits- en Performance management. De bedoelde SLA zal onderdeel uitmaken van de overeenkomst. En bevat de minimale eisen o.a. uit de conceptovereenkomst en de KPI's gesteld in de inschrijving.
5.9	Opdrachtnemer biedt, indien de storing niet op afstand (remote) opgelost kan worden, on site support aan.
6	Continuïteit
6.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk (mits support licenties actueel zijn) voor het up-to-date houden van de devices m.b.t. updates van besturingssystemen (bijv. Windows en Google), beveiligingsupdates etc. en voert deze updates centraal uit op tijdstippen waarbij er geen beperkingen door de gebruikers worden ervaren.
7	Migratie
7.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele migratiefase.
7.2	Opdrachtnemer stelt altijd in overleg met Opdrachtgever een migratie/overgangsdatum vast. Opdrachtgever geeft hier een schriftelijk akkoord voor.
7.3	De migratie vindt bij voorkeur plaats in een schoolvakantie.
7.4	Bij iedere migratie geeft Opdrachtgever een Go/No Go. In het geval van een No Go beslissing worden de extra kosten niet vergoed door Opdrachtgever. Indien een no go beslissing door een derde partij wordt veroorzaakt is Opdrachtnemer niet verantwoordelijk.
7.5	Nazorg is onderdeel van de migratie en wordt niet apart doorbelast aan Opdrachtgever. In de nazorg fase wordt er ook een evaluatiegesprek met Opdrachtgever gehouden. Een basis training is onderdeel van de nazorg fase en dient binnen de migratiekosten zijn inbegrepen.
8	Rapportage en communicatie

8.1	Opdrachtnemer en Opdrachtgever evalueren jaarlijks de ICT-dienstverlening. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van dit jaarlijkse overleg.
8.2	Opdrachtnemer rapporteert periodiek (minimaal 1 keer per maand) over de resultaten van de servicedesk, de performance van de ICT-faciliteiten (zoals apparatuur en applicaties).
8.3	Op verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer te allen tijde informatie/rapportages zoals in eis 8.2 is omschreven.
9	Exit plan
9.1	Op eerste verzoek van Opdrachtgever zullen Partijen binnen 3 maanden of, indien dit op kortere termijn is, voor het einde van de Overeenkomst, gezamenlijk een Exit Plan opstellen. Opdrachtnemer zal alle medewerking verlenen die nodig is bij het invullen van dit Exit Plan.
9.2	Het Exit Plan bewerkstelligt de migratie en/of overstap van de Diensten naar een nieuwe door Opdrachtgever gekozen dienstverlener. Alle werkzaamheden in verband met de migratie en/of overstap zullen geschieden tegen de standaardtarieven van Opdrachtnemer. Partijen zullen ieder de eigen kosten dragen voor het opstellen en bijhouden van het Exit Plan.
9.3	Het Exit Plan bevat in elk geval een volledige omschrijving van: (i) de taken die Opdrachtnemer op zich zal nemen in verband met de overdracht van de Diensten en overige informatie; (ii) de samenwerking tussen Opdrachtnemer enerzijds en Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangestelde derde anderzijds; (iii) het elektronische formaat waarin de relevante informatie ter beschikking zal worden gesteld (waaronder configuraties, Documentatie en codes).
9.4	Tot aan de einddatum voor de Diensten, zoals bepaald in de Overeenkomst, door welke vorm van beëindiging dan ook, blijft Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor een volledige, tijdige en juiste uitvoering van de Diensten.

10	Digitale Leerweg Omgeving (DLWO)
10.1	De Opdrachtnemer biedt een DLWO aan. Deze maakt onderdeel uit van de inschrijving en zit binnen de prijs per medewerker/leerling inbegrepen.
10.2	De DLWO moet intuïtief en gebruiksvriendelijk zijn voor zowel docenten als leerlingen.
10.3	De DLWO moet toegankelijk zijn op verschillende apparaten i.c.m. een Office365 account.
10.4	De Digitale Leerweg omgeving op school biedt een veilige omgeving voor alle leerlingen.
10.5	Opdrachtnemer heeft mogelijkheden om een aanpasbare contentfilter in de Digitale Leerweg omgeving toe te voegen, mogelijkheden worden na gunning besproken.
10.6	Door middel van bijvoorbeeld adresboekscheiding kunnen de contacten van leerlingen worden beperkt
10.7	Het leerkrachtportaal biedt een centrale plek waar alle benodigde informatie beschikbaar is, waaronder onderwijs gerelateerde gegevens, apparaat beheer (via Intune), en toegang tot de helpdesk.
10.8	De DLWO moet ontworpen zijn met een onderwijsgerichte benadering, waarbij bijvoorbeeld de instelling van wachtwoorden mogelijk is op verschillende strengheidsniveaus.
10.9	De DLWO moet de leerkracht of de (bovenschools) ICT'er de regie geven over de leerlingomgeving en het beheer van apparaten, waaronder de mogelijkheid om Chromebooks en Windows devices, zelf in CITO FACET te plaatsen.
10.10	Het moet mogelijk zijn om via het leerkrachtportaal mee te kijken op de leerling device, over te nemen of de activiteiten van de leerling te beheren, bijvoorbeeld door de Toetsmodus in te schakelen.

10.11	De leerkracht moet in staat zijn om zowel zijn eigen portaal als dat van de leerling handig in te delen in categorieën, zodat het overzichtelijker is om specifieke items te vinden.
10.12	Het beheer van alle apparaten (Windows, Apple, Chromebooks) moet eenvoudig zijn voor de scholen.
10.13	Jonge leerlingen moeten op een eenvoudige manier kunnen inloggen, bijvoorbeeld met een plaatjeslogin of optioneel met een QR-code, terwijl oudere leerlingen gebruik kunnen maken van een gebruikersnaam en wachtwoord.

4. Programma van Eisen ICT-hardware

1	Algemene eisen
1.1	Er rust een afname- en leveringsverplichting ten aanzien van de ICT-hardware. Voor leveringen van bijbehorende ICT-componenten (zoals Oplaadkasten en Accessoires) of zaken die Opdrachtnemer ook kan leveren, geldt geen afnameverplichting.
1.2	Opdrachtgever houdt zich het recht voor de leveringen vallende onder de Overeenkomst te betrekken via een andere partij indien prijzen, ondanks bovenstaande afspraken, aanzienlijk afwijken van de prijzen van andere leveranciers. Onder een aanzienlijke afwijking wordt verstaan 10% of meer. Er wordt een vergelijking gemaakt op basis van dezelfde voorwaarden: 1. Aangeboden bij een zakelijk reseller; 2. Hetzelfde merk, type en configuratie; 3. Dezelfde aantallen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer door middel van een brief hiervan op de hoogte stellen.
1.3	Indien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst geen levering of service van ICT-hardware nodig heeft, is Opdrachtgever niet verplicht om opdrachten te verstrekken aan Opdrachtnemer voor het leveren van ICT-hardware en service. Opdrachtnemer kan op geen enkele wijze aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten buiten de eerste levering gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
1.4	Opdrachtgever is bevoegd om op elk door hem in redelijkheid gewenst moment tijdens de uitvoering van de Overeenkomst op zijn kosten een controle te laten uitvoeren door een of meer auditors teneinde te doen vaststellen of afgegeven inkooprijzen voldoen aan het bepaalde in de Overeenkomst. Opdrachtgever wijst de auditor(s) aan. Opdrachtnemer is verplicht aan dit onderzoek zijn medewerking te verlenen, waaronder begrepen het inzage geven in alle financiële bescheiden met betrekking tot de inkooprijzen en brutowinstmarge. Als blijkt dat niet de juiste prijs aan Opdrachtgever is doorberekend, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
1.5	Alle leveringen en daarbij behorende prijzen, kortings- en opslagpercentages worden vermeld in de uitvoeringsbepaling. Bij wijzigingen wordt een supplement of geheel nieuwe Uitvoeringsbepaling opgesteld. Alle prijzen zijn <u>exclusief</u> BTW.
1.6	Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuwere versies van de genoemde ICT-hardware worden aangeschaft dan in de uitvoeringsbepaling staat vermeld, zullen de prijzen tot stand komen met het opslagpercentage zoals vermeld in de uitvoeringsbepaling.
2	Prijstelling (opslagpercentage)
2.1	In het Inschrijfbiljet (bijlage D) dient een opslagpercentage opgegeven te worden voor onderstaande diensten. Alle benoemde kosten zoals in deze eis staan weergegeven dienen binnen het opgegeven opslagpercentage te zijn verwerkt. Onder alle kosten wordt in ieder geval verstaan, maar niet beperkt tot: adviesgesprek, opslag, transport, aflevering, kabels, acceptatietesten, herstel van gebreken, garantie, voorrijdkosten, verpakkingen, minimale orderkosten, facturatie, voorraad reserveonderdelen, gebruiksmaterialen en milieubijdragen (conform opgenomen in Programma van Eisen). • Asset registratie (CMDB) digitaal aanleveren (in Excel); • Uitleveren op locatie;

	• RMA- en DOA afhandeling (supportstelsysteem); • Garantie; • Leveren managementrapportages; • Volledig werkend opleveren. Onder werkend opleveren wordt in ieder geval verstaan, maar niet beperkt tot: operationeel gebruiksklaar, in de ICT-schoolomgeving en inzetbaar/bruikbaar voor het doel waar het voor bedoeld is. Daarnaast is de toekomstige Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer van de apparatuur/hardware in een MDM (Mobile Device Management).
2.2	Optioneel in het Inschrijfbiljet (bijlage D) dienen de volgende diensten te worden aangeboden: • Uitpakken en afvoeren verpakkingsmateriaal; • Afvoeren oude hardware inclusief het aanleveren van certificaten van vernietiging; • Labelen / bestikeren gekoppeld aan CMDB;
2.3	Het opgegeven opslagpercentage per productgroep is geldig voor de aanschaf van alle modellen in de desbetreffende productgroep gedurende de contractperiode.
2.4	Voor de levering van originele Apple apparatuur dient een kortingspercentage opgegeven te worden (i.p.v. een opslagpercentage). De adviesprijzen op https://www.apple.com/nl/ zijn leidend. Over de adviesprijzen wordt het kortingspercentage berekend.
2.5	Gedurende het gehele eerste jaar van deze Raamovereenkomst zullen géén prijswijzigingen worden doorgevoerd. Na het eerste jaar van de Raamovereenkomst zal er per 01 september 2026 een prijswijziging kunnen worden doorgevoerd voor dat komende jaar. Een prijswijziging zal nimmer met terugwerkende kracht gebeuren.
2.6	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.
3	Bestellingen en leveringen
3.1	De bestelling per locatie wordt in één levering geleverd. De factuur wordt digitaal gestuurd aan het stafkantoor van stichting Comprix waarbij wordt aangegeven wat er is geleverd per locatie.
3.2	Opdrachtnemer zorgt voor een aanspreekpunt (accountmanager) voor het plaatsen van bestellingen en het opvragen van offertes.
3.2	Opdrachtnemer stelt na plaatsing van de order binnen één werkdag een orderbevestiging per e-mail en (in onderling overleg) op de bestelwebsite na te zoeken als referentie aan de besteller beschikbaar. Deze orderbevestiging bevat minimaal de volgende gegevens: (1) Schoolnaam, inclusief BRIN nummer (2) Naam besteller (3) Afleveradres; (4) Factuuradres; (10) Ordernummer leverancier; (6) Ordernummer besteller; (7) Verwachte leverdatum; (8) Aantal; (9) Artikelnummer; (10) Omschrijving; (11) Prijzen in euro's.
3.3	Opdrachtnemer dient gedurende de overeenkomst leverancier te zijn van minimaal A-merken. Van deze A-merken is Opdrachtnemer geautoriseerd reseller. Opdrachtnemer kan bij minimaal één van deze A-merken bijbehorend support leveren. Onder een A-merk wordt verstaan: een fabrikantenmerk waarbij een OE (Original Equipment)-fabrikant een compleet product levert. Een wit merk of eigen merk wordt niet gezien als A-merk. Minimale gelijkwaardige specificaties als A-merk

3.4	Opdrachtnemer garandeert dat alle producten in de bestelde configuraties nieuw of recent gefabriceerd zijn en zijn samengesteld uit uniforme onderdelen van goede kwaliteit. Producten mogen niet afkomstig zijn uit het zogenaamde 'grijze circuit'.
3.5	Opdrachtnemer levert alleen apparatuur welke geschikt is voor de Nederlandse Markt.
3.6	Opdrachtnemer levert alle technische handboeken, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften en materialen in het Nederlands mee. Het is ook toegestaan om dit digitaal aan te leveren/ beschikbaar te stellen voor de Opdrachtgever.
3.7	Opdrachtgever zal de producten na betaling van de factuur als zijn eigendom aanvaarden. Op de afleverlocatie wordt getekend voor ontvangst, wanneer er binnen 1 week geen bericht is verstuurd door Opdrachtgever is de acceptatie van eigendom rond. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle schade tot aan de leveringen.
3.8	De door Opdrachtnemer aangeboden producten dienen volledig binnen de technische infrastructuur van Opdrachtgever te passen.
3.9	De door Opdrachtnemer aangeboden producten dienen volledig binnen de technische infrastructuur van Opdrachtgever te passen
3.10	Bestellingen dienen binnen de volgende termijnen geleverd te zijn; Grote bestellingen (vanaf 50 stuks); De Opdrachtnemer dient grote bestellingen van ICT-hardware binnen maximaal vier (4) weken na opdrachtverstrekking te leveren. Kleine bestellingen (tot 50 stuks); Voor kleinere bestellingen geldt dat deze binnen twee (2) werkdagen na opdrachtverstrekking verzonden moeten worden.
3.11	Indien de Opdrachtnemer niet binnen de gestelde levertijd kan leveren, dient de Opdrachtgever hiervan direct schriftelijk op de hoogte te worden gesteld, met vermelding van de verwachte nieuwe levertijd en de oorzaak van de vertraging. Indien de verwachte levertijd de gestelde termijn met meer dan vijf (5) werkdagen overschrijdt, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de betreffende bestelling bij een alternatieve leverancier te plaatsen zonder dat dit gevolgen heeft voor de Overeenkomst.
4	Garantie en levensduur
4.1	De Opdrachtnemer verleent de Opdrachtgever 1 jaar volledige fabrieksgarantie voor de ICT-hardware inclusief pick up and return gedurende het eerste jaar. Pick up en return kosten kunnen voor garantie gevallen niet in rekening worden gebracht.
4.2	Alle geleverde hardwarecomponenten dienen van dusdanige kwaliteit te zijn dat er de komende 5 jaar goed mee gewerkt kan worden. Voor de geleverde iPads is dit 6 jaar.
4.3	De Opdrachtnemer houdt onderdelen op voorraad gedurende de levensduur van de geleverde apparatuur.
4.4	Indien de storing niet valt onder de garantie/service, dan dient hij dit uitdrukkelijk kenbaar te maken aan de ICT-medewerker 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. Indien er onderzoekskosten in rekening worden gebracht wordt het opgegeven tarief zoals in bijlage D - Inschrijfbiljet is opgegeven gehanteerd.
5	Communicatie
5.1	Opdrachtnemer stelt binnen de eigen organisatie één vast contactpersoon aan, welke aanspreekpunt is voor alle vragen en opmerkingen. Dit geldt ook voor de Opdrachtgever. Op de scholen wordt een eigen contactpersoon aangewezen voor de aanschaf en onderhoud van de producten. De partijen informeren elkaar schriftelijk over degene die zij als contactpersoon hebben aangewezen.
5.2	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen minimaal eenmaal per jaar tactisch/strategisch overleg voeren. Het gesprek zal in ieder geval de volgende

	gespreksonderwerpen bevatten: 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. De Opdrachtnemer legt het gesprek schriftelijk vast en verstrekt het verslag binnen 5 werkdagen na het gesprek aan de Opdrachtgever.
5.3	Opdrachtnemer verzorgt één keer per kwartaal managementrapportages zodat er voldoende inzicht is in de afgenomen producten per locatie. De managementrapportage bevat o.a. het configuratiebeheer: welk apparaat staat waar en wanneer is die waar geleverd (bijvoorbeeld door gebruik van serienummers). Daarnaast bevat de managementrapportage inzicht in uw performance op basis van contractafspraken die in overleg met de Opdrachtgever worden vastgesteld in het opstartgesprek.
6	Storingen en klachten
6.1	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.
6.2	De Opdrachtnemer zal het eerste aanspreekpunt zijn voor klachten vanuit de locaties. Hij zal een klacht/storing in eerste instantie proberen op te lossen. Opdrachtnemer gaat derhalve akkoord dat de een ICT coördinator of iemand die door de school daarvoor wordt gevraagd de apparatuur onderzoekt met als doel om storingen/klachten te verhelpen dan wel goed te kunnen inschatten. Iedere medewerker kan een storing/klacht aanmelden bij Opdrachtnemer.
6.3	Opdrachtnemer dient bij storingen/klachten direct actie te ondernemen. De klacht dient binnen 5 werkdagen opgelost te zijn vanaf het moment dat de klacht door Opdrachtgever wordt gemeld bij Opdrachtnemer. Indien herstel op afstand niet mogelijk is zorgt de Opdrachtnemer voor het retour- en reparatieproces. Aan het retour- en reparatieproces zijn geen extra kosten verbonden binnen de garantietermijn.
6.4	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.
6.5	De Opdrachtnemer heeft de meest storingsgevoelige onderdelen op voorraad en kan binnen 5 werkdagen na melding leveren, zodanig dat de storing is verholpen. Indien herstel binnen 5 werkdagen 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.
6.6	Indien Opdrachtgever door een opdrachtbon kenbaar maakt een apparaat te willen retourneren of wil laten repareren, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het retourproces van het product. Opdrachtnemer draagt de kosten voor de retourname indien het gaat om reparties die binnen de garantieperiode vallen. De Opdrachtnemer draagt zorg voor retour labels en retourdozen. De producten dienen op de afgesproken locatie te worden opgehaald.
6.7	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 er 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 5 lid. a van de Raamovereenkomst.
7	Partnerstatus
7.1	Opdrachtnemer is gecertificeerd partner van de aangeboden devices.
7.2	Opdrachtnemer is Google for Education Partner.

5. Applicatielijst

Acrobat DC
VLC*
Irfanview
Prowise presenter
G Suite
Office 365
Google Chrome
Mozilla Firefox*DYMO Label*
Canon Remote Operation Viewer
DesktopInfo
Teamviewer
Gynzy desktop
Dymo Label*
Gimp

*Open-source/gratis te gebruiken