

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen	
Eis	Omschrijving
1.	<u>Kwaliteit dienstverlening</u> Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtnemer te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en gedurende de garantieperiode van onveranderde goede kwaliteit is en blijft.
2.	<u>Personeel</u> Het door opdrachtnemer in te zetten personeel (of onderaannemers) dient: • Voldoende te zijn opgeleid voor de door opdrachtgever verlangde dienstverlening; • De Nederlandse taal te beheersen; • De geldende huisregels (algemeen normaal gangbare fatsoensregels) van opdrachtgever, voor zover aanwezig, in acht te nemen; • Zich bij binnenkomst in de gebouwen of terreinen van opdrachtgever te kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van opdrachtnemer.
3.	<u>Servicepunt</u> Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, waar door opdrachtgever inlichtingen kunnen worden verkregen, waar vragen gesteld 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. Communicatie geschiedt in de Nederlandse taal. Klachten met betrekking tot geleverde zaken dienen te worden afgehandeld door een serviceorganisatie van opdrachtnemer.

Materie eisen	
Eis	Omschrijving
4.	<u>Fabrieksnieuw</u> Opdrachtnemer levert fabrieksnieuwe lockers en terminals.
5.	<u>Levensduur en naleverbaarheid</u> Opdrachtnemer staat er voor in dat de technische levensduur van de geleverde producten minimaal 15 jaar bedraagt, waarbij oneigenlijk gebruik en vandalisme zijn uitgesloten, en dat de geleverde producten (van hetzelfde systeem, dan wel compatible met hetzelfde systeem), evenals reserveonderdelen, tot minimaal 15 jaren na levering naleverbaar zijn.
6.	<u>Kwaliteit producten</u> Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtnemer geleverde producten gedurende de garantieperiode van onveranderde, goede kwaliteit, kleur en vorm zijn en blijven en dat producten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, geschiktheid van taak, specificaties, overheidsvoorschriften (waaronder de AVG), normen en milieubepalingen.
7.	<u>Montage eigen beheer</u> Het verrichten van eenvoudige reparaties dient in eigen beheer mogelijk te zijn. Opdrachtnemer dient een toolbox met kleine reserve-onderdelen te leveren. Indien door verkeerde montage in eigen beheer, door opdrachtnemer extra kosten gemaakt moet worden, dan zijn deze kosten verhaalbaar bij opdrachtgever.
8.	<u>Beheer door conciërge Opdrachtgever</u> Conciërge dient de lockers te beheren van zijn/haar specifieke locatie. Dit houdt ten minste in dat ter plekke de locker en/of kolom kan worden geopend/gesloten, bijvoorbeeld via een beheer app op de telefoon van conciërge of een code. Daarnaast dient via het systeem inzicht te worden gegeven in het aantal storingen en het toewijzen en wijzigingen van de gebruikers dient binnen dit online portaal mogelijk te zijn.
9.	<u>Onderhoud en reiniging</u>

	Onderhoud en reiniging van het geleverde dient eenvoudig mogelijk te zijn met gebruik van gangbare milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen.
10.	<u>Uitbreidingsmogelijkheden</u> Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om het aantal geplaatste lockers, tot 15 jaar na plaatsingsdatum, uit te breiden met dezelfde lockers en werkend onder hetzelfde lockermanagementsysteem.

Logistieke eisen	
Eis	Omschrijving
11.	<u>Implementatie</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige implementatie van de plaatsing van de lockers en het installeren van het lockermanagementsysteem. Opdrachtnemer stelt een projectleider beschikbaar die het project aanstuurt, zo vaak als nodig is op locatie aanwezig is en communiceert met alle benodigde betrokkenen. Opdrachtnemer stelt binnen 2 weken na gunning een implementatieplan op en bezoekt de locaties om de leverdatum en details te bespreken, en voor inventarisatie van de faciliteiten die benodigd zijn, zoals stroomvoorziening en netwerk (dit verzorgt Opdrachtgever).
12.	<u>Levering en installatie</u> De eerste opdracht betreft het leveren van de eerste batch lockers voor de locatie Stormink in augustus 2025 (exacte datum in overleg met Opdrachtgever). De oplevering van locatie De Marke is naar verwachting eind juli/begin augustus 2026. Voor oplevering dient alles getest te zijn en operationeel te zijn. Minimaal 2 weken voor de opleverdatum worden de opstellingen in bijzijn van opdrachtgever opgeleverd en gedemonstreerd. Eventuele restpunten worden binnen twee weken volledig en naar tevredenheid van opdrachtgever opgelost. Opdrachtnemer verzorgt, levert en plaatst de gehele lockervoorziening, dus zowel lockers (inclusief eventuele interieurbouw en eventueel bijbehorende visuals) als ook een daarvoor bestemd digitaal sluitsysteem en sluit de lockers aan op het lockermanagementsysteem van opdrachtgever en zorgt daarmee voor een bedrijfsklare oplevering van de gehele lockervoorziening.
13.	<u>Vertraging levering</u> Voor te late levering ten opzichte van het projectplan geldt een malus bij het niet realiseren van de overeengekomen levertijd van 5% van de opdrachtwaarde voor de specifieke bestelling per dag dat te laat wordt geleverd, gedurende de eerste drie dagen na de overeengekomen leverdatum. Vervolgens wordt een malus van 5% van de opdrachtwaarde voor de specifieke bestelling per week dat te laat wordt geleverd opgelegd. De malus is belangrijk omdat het leveren van lockers een stap is waarmee tal van activiteiten samenhangen bij de oplevering (leveren en installeren van ICT voorzieningen, schoonmaken van nieuw in te richten ruimten) die, wanneer ze niet op tijd worden uitgevoerd, de oplevering en/of het onderwijs ernstig kunnen belemmeren.
14.	<u>Aflevertijden</u> Aflevering en uitvoering van werkzaamheden vindt plaats in overleg met de locatie van opdrachtgever.
15.	<u>Leveringsvoorwaarden</u> De lockers worden geleverd op basis van de conditie DDP (Delivery Duty Paid). Hierbij dienen de volgende kosten te zijn inbegrepen: • Het geleverde moet volledig afgeleverd en geplaatst zijn op de daadwerkelijke plaats van gebruik; • Het geleverde moet gebruiksklaar gemonteerd en geïnstalleerd zijn; • Het geleverde moet volgens tekening geplaatst zijn; • De vrijgekomen emballage dient door opdrachtnemer kosteloos te worden afgevoerd.
16.	<u>Aanvullende bestellingen</u> Opdrachtnemer zal aanvullende bestellingen binnen 5 werkdagen nadat de schriftelijke order van opdrachtgever is ontvangen schriftelijk aan opdrachtgever bevestigen en een datum afspreken waarop het bestelde geleverd wordt.
17.	<u>Te leveren diensten</u> Opdrachtnemer verplicht zich tot het verrichten van de volgende diensten welke bij de prijs zijn inbegrepen: • Het geven van technische instructie aan de technische medewerkers over montage, demontage en

	eenvoudige reparaties enz.; • Het geven van een gebruikersinstructie aan de beheerders van het geleverde; • Het verlenen van nazorg direct na het plaatsen en installeren aan de beheerders en gedurende de garantieperiode; • Het op verzoek deelnemen aan het overleg van het projectteam van opdrachtgever inzake voorbereiding en levering; • Het leveren van een plan inclusief technische tekeningen (DWG) voor de voorbereiding, inname, levering, plaatsing en nazorg van het geleverde.
18.	<u>Optioneel: Inname huidige lockers</u> Opdrachtnemer dient optioneel de huidige lockers in te nemen en af te voeren. Dit is afhankelijk van alternatieven van Opdrachtgever. Voor de huidige lockers van de locatie Stormink en locatie De Marke gaat het hier om een gehele vervanging. De aantallen van de huidige lockers zijn naar verwachting gelijk aan de nieuw aan te schaffen lockers. In de bijlage Prijzenblad kan Opdrachtnemer een bedrag per locker aanbieden. Indien de lockers geen waarde voor Opdrachtnemer hebben, maar alleen kosten, dan dient dit met een negatief bedrag aangeven te worden. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de lockers (deels) zelf af te (laten) voeren indien zij dit wenst. Voor toekomstige bestellingen zal Opdrachtgever per bestelling aangeven of het afvoeren van de huidige lockers wel of geen onderdeel uitmaakt van de opdracht.
19.	<u>Beschermingsmateriaal</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbrengen van deugdelijk beschermingsmateriaal aan liften, kozijnen, deuren en dergelijke. Beschadigingen aan het gebouw veroorzaakt door opdrachtnemer, worden ten laste van opdrachtnemer gelegd.
20.	<u>Garantie</u> Er geldt een garantieperiode van zeven jaar op alle lockers inclusief sloten en een garantieperiode van zeven jaar op alle terminals en de elektronica van de terminals en een 10 jaar na-levergarantie op de afzonderlijke onderdelen. De kosten voor deze garantie zijn inclusief voorrijkosten en verbruiksmateriaal. Tijdens de garantietermijn worden geleverde zaken kosteloos (oneigenlijk gebruik en vandalisme uitgesloten) vervangen, dan wel tot volle tevredenheid van opdrachtgever gerepareerd.

ICT eisen	
Eis	Omschrijving
21.	SaaS De online tool van Opdrachtnemer wordt aangeboden op basis van SaaS (Software as a Service) en kan gebruikt worden zonder installatie van plugins. De tool van Opdrachtnemer betreft een website of app.
22.	Browsers De online tool van Opdrachtnemer functioneert in de meest gangbare en ondersteunde browsers Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Java, Flash, Silverlight, ActiveX et cetera).
23.	Uptime De minimale beschikbaarheid van de online tool is: - Op werkdagen van 07:00 tot 19:00 uur voor minimaal 99,5% gegarandeerd per maand - Voor de overige uren van de week voor minimaal 97,5% gegarandeerd per maand. Reactie- en hersteltijden van incidenten met onbeschikbaarheid tellen mee in de berekening. In overleg geplande onbeschikbaarheid (bijvoorbeeld vanwege onderhoud) telt niet mee in de berekening. Ook onbeschikbaarheid als gevolg van verstoringen op componenten waarvoor de opdrachtnemer niet verantwoordelijk is, wordt niet meegenomen in de berekening.
24.	Maximale uitvalsduur De maximale uitvalsduur (Recovery Time Objective) in geval van calamiteiten is 24 uur, dan wel korter indien en zoals opgenomen in de SLA. Dit betreft toegang, gebruik van de dienst (incl. toegang, verbinding, hosting, SaaS dienst, back-up, koppelingen met andere systemen, enz.).

25.	Maximale gegevensverlies Het maximaal toegestane gegevensverlies (Recovery Point Objective) in geval van calamiteiten is beperkt tot de data die op dezelfde dag verloren zijn gegaan, en bedraagt in geen geval meer dan 24 uur. Indien anders en korter gespecificeerd, gelden de voorwaarden zoals opgenomen in de SLA.
26.	Continuïteit Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de online tool gedurende de totale looptijd inclusief verlengingsopties voor zover het broncodes, de SaaS-applicatie, het werken in de cloud en beschikbaarheid van data betreft. Opdrachtnemer garandeert dat bij het onverhoopt wegvallen van een (onderdeel in een) schakel van de keten de continuïteit voor Stichting Carmelcollege is geborgd.
27.	Gehardend De online tool, inclusief subcomponenten is 'gehardend' (geen overbodige connecties en services actief). De applicatie maakt alleen gebruik van componenten die door hun leverancier(s) regulier worden ondersteund en waarvoor periodiek beveiligingsupdates beschikbaar worden gesteld.
28.	Bescherming van data Opdrachtnemer garandeert dat er geen gegevens/data van Stichting Carmelcollege bij een andere afnemer terecht kunnen komen en andersom. Alle data en gebruikersgegevens zijn en blijven eigendom van Stichting Carmelcollege.
29.	Logging Er dient te worden gelogd om te achterhalen wie als laatste een handeling heeft verricht op een bepaald object.
30.	Beveiliging verbindingen Alle verbindingen bij het gebruik van de SaaS, inclusief uitwisseling van gegevens zijn volgens actuele gebruikelijke standaarden en maatstaven beveiligd.
31.	EER Het datacentrum waar de SaaS-oplossing wordt gehost, bevindt zich aantoonbaar binnen de Europese Unie. Opgeslagen gegevens mogen niet zonder expliciete toestemming van Het Carmelcollege buiten de Europese Unie geplaatst worden.
32.	Exit Bij beëindiging van het contract wordt de meest actuele datadump aan Stichting Carmelcollege beschikbaar gesteld. Onder datadump verstaan we minimaal alle data met bijbehorende documenten/bijlagen en onderlinge koppelingen. Als datadump format wordt bedoeld: MS.SQL, XML, CSV, Access, Oracle of Posteresol. Stichting Carmelcollege kan na afloop of beëindiging van de overeenkomst over een inijklicentie beschikken, zolang als gewenst, om oude gegevens te kunnen raadplegen.
33.	Meldingen bij afwijkingen Indien de opdrachtnemer een afwijking constateert ten opzichte van het normaal te verwachten gedrag (zoals beschikbaarheid, capaciteit, continuïteit, beveiliging, data-integriteit, stabiliteit, businessprocessen en koppelingen), stelt hij Stichting Carmelcollege hiervan binnen 1 uur na constatering op de hoogte via een overeengekomen communicatiemiddel.
34.	Bewaartermijn De data blijft minimaal gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst beschikbaar binnen de online tool van Opdrachtnemer.
35.	Verwijdering persoonsgegevens Opdrachtnemer verwijdert persoonsgegevens die worden verkregen, zodra de wettelijke bewaartermijn van deze persoonsgegevens is verstreken.
36.	SLA Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch beheer en legt prestatienormen hierover vast in een SLA. Een concept SLA, gebaseerd op deze uitvraag, dient aan de Inschrijving te worden toegevoegd. Deze concept SLA zal na gunning tussen Opdrachtnemer en Stichting Carmelcollege besproken worden en definitief worden gemaakt.
37.	SSO Opdrachtnemer dient mee te werken om SSO, op Microsoft Entra, tot stand te brengen. Als er gewerkt gaat worden met SSO voor gebruikers (interne medewerkers van de stichting en de instellingen), dan worden

	users preferent aangemaakt door middel van Just-In-Time provisioning (User (de-)Provisioning) tijdens het inloggen. In niet alle gevallen volstaat deze methode. Daarom mag er ook een goed gedocumenteerde SOAP of REST-interface aangeboden worden waar het IDM-systeem van Stichting Carmelcollege mee koppelt en users mee kan aanmaken en uitfaseren.
38.	Eén account Medewerkers van Stichting Carmelcollege kunnen op meerdere Carmel-instellingen werken. Ze hebben echter altijd maar één account. Er wordt ingelogd met het mailadres; het mailadres is géén statisch attribuut maar er is uiteraard een statisch attribuut beschikbaar.
39.	Data Protection Impact Assessment Inschrijver zal, na gunning, op verzoek meewerken aan een Data Protection Impact Assessment in het kader van compliance aan de AVG.
40.	Helpdesk Er is één Nederlandstalige helpdesk voor vragen en problemen. De inschrijver stelt een ITSM-tool beschikbaar die ook telefonisch bereikbaar is voor de in Contactpersonen benoemde personen van de opdrachtgever.
41.	Releases: Bij nieuwe releases van (onderdelen van) de applicatie hanteert Opdrachtnemer een functionele release kalender. Het releasebeleid van Inschrijver staat toe dat Stichting Carmelcollege nieuwe functionaliteit kan testen. Voor elke nieuwe release is informatie beschikbaar over wat Stichting Carmelcollege moet doen om nieuwe/gewijzigde functionaliteit goed te kunnen gebruiken.

Prijs en facturatie eisen	
Eis	Omschrijving
42.	<u>Prijzen</u> Alle aangeboden prijzen en kosten zijn inclusief het leveren, plaatsen, installeren, dienstverlening, garantie en voorrijkosten. Daarnaast dient een prijs te worden opgegeven voor het lockermanagementsysteem. De prijzen en kosten zijn vermeld in Euro's, exclusief btw en zoveel mogelijk gespecificeerd zoals gevraagd in de aanbestedingsleidraad en het prijzenblad. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan de kosten die zijn opgenomen op het prijzenblad, tenzij expliciet en schriftelijk anders overeengekomen.
43.	<u>Indexering</u> Indexering is mogelijk, maximaal eens per jaar in januari 2026. Grondslag voor de indexering is de PPI index, codering 31 (2021=100), met het cijfer van oktober van voorgaande jaar. Opdrachtnemer dient de indexering aan te kondigen minimaal twee maanden voor indexering en dient dit na akkoord van Opdrachtgever doorvoeren.
44.	<u>Facturatieschema</u> De facturatie geschiedt volgens de volgende facturatieschema: • 25 % bij opdracht; • 60 % na levering (dus niet bij aanvang levering); • 15 % na oplevering en akkoord (nazorg).

Minimale eisen lockers en systeem

Afmetingen	
Eis	Omschrijving
Buitenmaat	Voor locaties Stormink en De Marke gaat het om de volgende afmetingen Ca. 40 cm breed; Ca. 50 cm hoog; Ca. 45 cm diep. Bovengenoemde afmetingen zijn van toepassing op de eerste bestelling voor locatie Stormink en De Marke. De lockers zijn ook in andere maten leverbaar zodat per bestelling gekozen kan worden voor de best passende afmetingen, de prijsstelling voor deze afwijkende maten wordt gerelateerd aan de aanschafprijs voor bovengenoemde afmeting.
Kolommen	5 lockers hoog.
Dak	Voor de eerste bestelling geldt: De kolommen van 5 hoog worden geleverd met een schuin dak.
Plint circa	Stelbare plint van ca. 50 a 70 tot 90 a 110 mm. Een plint in lijn met de deuren is gewenst, maar niet verplicht.

Materiaal en constructie	
Eis	Omschrijving
Deur	• Vlakke opdekdeur • Gepoedercoat (minimaal 60 micron dik) krasvast plaatstaal (minimaal 1,5 mm). De poedercoating die gebruikt wordt, is vrij van oplosmiddelen en voldoet minimaal aan de kwaliteitseisen zoals beschreven in NEN-EN 71-3. • Rechts- of linksdraaiend. • Vandalisme bestendig. • Deuren zijn verstevigd ivm schoppen van leerlingen. • Een deurbegrenzer/deurpen is toegestaan, maar geen eis.
Romp	Hoogwaardig plaatstaal (min. 1,0 mm), gelaste uitvoering, gepoedercoat.
Legborden	Hoogwaardig plaatstaal (min. 0,8 mm), gepoedercoat.
Afwerking	De lockers hebben een gladde afwerking aan de buitenzijde en de binnenzijde zonder schroeven, naden en gaten.
Scharnier	De deuren van de lockers dienen vervangbaar te zijn zonder dat de volledige kolom verplaatst hoeft te worden.
Kleur	In diverse RAL kleuren (later door opdrachtgever te bepalen), zonder meerkosten leverbaar. Opdrachtnemer dient bij de specificaties van de lockers de beschikbare kleuren te vermelden.
Nummering	Kolommen zijn voorzien van deurnummers.
Slot	Push to open systeem (deur springt niet open bij ontgrendeling). Elektronische bediening middels de huidige schoolpas (opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de schoolpas). Als de locker niet wordt geopend, wordt deze automatisch na 10 seconden weer vergrendeld.
Onderkant	Bescherming tegen beschadigingen en roestvorming op de vloeren.
Leerlingproof	De lockers zijn geschikt voor het gebruik binnen een voortgezet onderwijsomgeving en van voldoende kwaliteit om de gevraagde levensduur van minimaal 15 jaar te halen.
Onderstel	De lockerkasten worden geleverd met een instelbaar onderstel o.i.d. waardoor de lockerkasten onafhankelijk van de vloer, altijd waterpas worden neergezet. Dit betekent op 4 hoeken stelbaar.

Uitrusting	
Eis	Omschrijving
Verlichting	De lockers hoeven niet te zijn voorzien van verlichting.
(USB) oplaadpunt	De lockers zijn optioneel uitgerust met een USB oplaadpunt voor het opladen van apparatuur zoals een telefoon of een laptop. Opdrachtnemer waarborgt hierbij de (brand)veiligheid en neemt hiervoor de noodzakelijke maatregelen.
Afwerkmateriaal	Alle kosten voor het benodigde afwerkmateriaal, zoals bijvoorbeeld zijpanelen, dient opdrachtnemer in zijn prijsopgave te verwerken. Opdrachtnemer dient opdrachtgever na gunning te adviseren over de mogelijkheden die er zijn ten aanzien van de opstellingen om zo optimaal mogelijk gebruik te maken van de beschikbare ruimte.
Bekabeling	Eventuele bekabeling dient onzichtbaar weggewerkt te zijn.

Terminals	
Eis	Omschrijving
Bedieningspanelen	De bediening van de lockers dient te gebeuren via bedieningspanelen welke op strategische posities in de lockerkasten dienen te worden gemonteerd. Het voorhouden van de pas is voldoende om de locker te laten openen. Het lockernummer is niet zichtbaar op de terminal.
Netstroom	Het systeem dient niet afhankelijk te zijn van batterijen, maar dient wel te zijn voorzien van een noodstroomvoorziening.

Lockermanagementsysteem	
Eis	Omschrijving
Lockermanagementsysteem	Het lockermanagementsysteem betreft één systeem over alle locaties voor alle lockers behorende bij deze overeenkomst.
Koppeling SOM Today	Opdrachtnemer dient een werkende koppeling met Somtoday te realiseren.