

Programma van Eisen Digiborden en TV-Schermen

Door het indienen van een Inschrijving voor deze aanbesteding, gaat de Inschrijver onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de onderstaande eisen. Eventuele kosten die voortvloeien uit deze eisen dienen te worden opgenomen in de prijsopgave. Deze eisen mogen dus geen extra kosten met zich meebrengen.

Dienstverlening en Communicatie Opdrachtnemer	
1.	De Opdrachtnemer verbindt zich ertoe, zelfstandig of met inschakeling van onderaannemers, de vereiste dienstverlening aan BOOR te leveren overeenkomstig de in de aanbestedingsdocumenten gestelde voorwaarden. Het is essentieel dat de dienstverlening op zodanige wijze wordt uitgevoerd dat het onderwijsproces op geen enkel moment wordt verstoord, tenzij expliciet anders overeengekomen met BOOR.
2.	Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door Inschrijver onvoorwaardelijk met de bepalingen, eisen en voorwaarden uit het Beschrijvend document en de Nota van inlichtingen wordt ingestemd.
3.	Opdrachtnemer wijst gedurende de looptijd van de raamovereenkomst op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau één vaste contactpersoon (of diens vervanger) aan met kennis van zaken en mandaat. De operationeel contactpersoon is voor alle vragen omtrent bestellingen, leveringen, installaties, garanties en reparaties, afvoer en data wiping bereikbaar. Opdrachtnemer zorgt bij afwezigheid van de vaste contactpersoon voor een vervanger. Communicatie op genoemde niveaus vindt alleen met de daarvoor geautoriseerde contactpersoon van de Opdrachtgever plaats.
4.	Alle communicatie en documentatie geschiedt in Nederlandse taal; technische informatie mag worden verstrekt in de Engelse taal.
5.	Inschrijver garandeert voldoende aanwezige kennis en gecertificeerde medewerkers (bevoegdheid voor uitvoeren werkzaamheden producten van fabrikant) in te zetten bij eventuele klachten, reparatie- en garantieafhandelingen. Inschrijver toont op aanvraag vakinhoudelijke diploma's/ certificaten van monteurs. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor behoud van deze vakkennis van de monteurs.
6.	Iedere medewerker van Opdrachtnemer meldt zich bij ieder bezoek direct aan- en af bij de receptie (brandveiligheidsbeleid) en bij het facilitaire team of andere contactpersoon van Opdrachtgever. De medewerker handelt volgens actuele ARBO-wetgeving en treft voor de uitvoering noodzakelijke (voorzorg)maatregelen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het overdragen van deze actuele kennis en ter beschikking stellen van adequate veiligheidsvoorzieningen. De medewerker van de Opdrachtgever beheerst de Nederlandse taal goed, in zowel woord als geschrift en beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
7.	De medewerker en/of door hem gecontracteerde derde(n) draagt tijdens de uitvoering altijd bedrijfskleding voorzien van een bedrijfslogo of ander kenmerk van Opdrachtnemer of derde. Indien een medewerker van Opdrachtnemer zich niet houdt aan de werkafspraken of niet voldoet aan de functie-eisen of wanneer het gedrag van de medewerker hiertoe aanleiding geeft, zal de Opdrachtnemer deze medewerker, in overleg met de contactpersoon van Opdrachtgever, direct vervangen.
8.	De door Inschrijver in te zetten uitvoerende medewerkers (voor het ophangen en installeren van de schermen), dan wel van de hoofdaannemer, dan wel van een onderaannemer, dienen te beschikken over een VCA-certificaat geschikt voor de installatie van de bestelde goederen.

SLA, Garantie, Reparatie en Onderhoud	
9.	Indien apparatuur binnen 10 werkdagen na levering gebreken vertoont, wordt deze kosteloos vervangen door Opdrachtnemer. Vervanging vindt plaats binnen vijf werkdagen na melding door Opdrachtgever. Opdrachtgever krijgt daarbij de gelegenheid relevante data over te zetten naar het vervangende systeem.
10.	Opdrachtnemer is aantoonbaar in staat de binnen de raamovereenkomst te leveren apparatuur te onderhouden volgens de richtlijnen van de fabrikant.
11.	Bij reparatie worden uitsluitend via de originele fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur als de originele onderdelen. Na reparatie blijft de afgesproken garantietermijn ongewijzigd, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen.
12.	Opdrachtgever maakt gebruik van de standaard fabrieksgarantie (bepalingen) die bij het product horen. Er worden geen aanvullende garantietermijnen afgesloten tenzij dit in de Nadere Offerteaanvraag door Opdrachtgever wordt gevraagd.
13.	Reparaties onder garantie (al dan niet DOA (dead on arrival) worden kosteloos afgehandeld onder coördinatie van de Opdrachtnemer. Indien apparatuur opgestuurd dient te worden, wordt door Opdrachtnemer een kant-en-klare en gebruiksvriendelijke verpakking (doos, container, etc.) opgestuurd en voorzien van de juiste adressering en benodigde logistieke identificatiegegevens. Tevens wordt er gelijktijdig een afspraak gemaakt voor het kosteloos ophalen bij Opdrachtgever van de defecte apparatuur door een koeriersdienst. Opdrachtnemer neemt contact op met Opdrachtgever wanneer de gerepareerde apparatuur bij Opdrachtgever wordt afgeleverd. Opsturen van reparatie (inclusief retour sturen) is binnen de garantietermijn volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Reparatietijd niet langer dan 10 werkdagen.
14.	Het percentage "Dead on Arrivals" (DOA) van hardware ligt voor alle leveringen op kwartaalbasis beneden de één (1)%. DOA's worden door Opdrachtnemer binnen één werkdag na melding door de opdrachtgever of bij constatering tijdens de DOA check bij levering door de Opdrachtnemer vervangen door hardware met dezelfde specificaties.
15.	Binnen de garantieperiode wordt op verzoek kosteloos binnen 2 werkdagen een gelijkwaardig vervangend product op desbetreffende locatie afgeleverd en indien nodig kosteloos gemonteerd.
16.	In geval door Opdrachtnemer (naar aanleiding van een storingsmelding van Opdrachtgever) wordt geconstateerd dat (delen van) de apparatuur defect is/zijn en dit buiten de garantieperiode ligt, wordt in overleg getreden met Opdrachtgever of er opdracht wordt gegeven tot reparatie. Buiten de garantieperiode is altijd een schriftelijke Opdracht van Opdrachtgever tot reparatie nodig. Indien reparatie op locatie noodzakelijk is, hanteert Opdrachtnemer een standaard, vast bedrag voor voorrijkosten van maximaal € 60,- inclusief BTW per dag; ook in geval van meerdere bezoeken aan dezelfde school. Alleen op verzoek en na uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever komt de Opdrachtnemer op locatie voorrijden. In het geval dat een Opdrachtnemer voor meerdere reparaties op dezelfde dag op dezelfde locatie voorrijdt, kunnen slechts eenmalig voorrijkosten in rekening gebracht worden. Indien op afstand Opdrachtnemer niet in staat is te constateren of apparatuur defect is en een bezoek op locatie zou noodzakelijk zijn, is een schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever voor het bezoek op locatie noodzakelijk.
17.	Opdrachtnemer dient gedurende kantooruren een telefonische Nederlandstalig aanspreekpunt / helpdesk ten behoeve van Opdrachtgever beschikbaar te stellen waar storingen al dan niet DOA gemeld kunnen worden en waar informatie inzake geplande reparaties kan worden verstrekt / ingewonnen. Deze informatie dient ook zichtbaar te zijn in het web-portaal.
18.	Inschrijver garandeert dat informatie welke tijdens de reparatie van apparatuur onder ogen is gekomen van (een medewerker van) Inschrijver nimmer zal worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder toestemming van Opdrachtgever.
19.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afhandelen van garantie claims. Opdrachtnemer communiceert naar Opdrachtgever.
20.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate afhandeling van klachten ten aanzien van de hardware en eventuele dienstverlening, waarbij het klachtenafhandelingsproces aan de volgende randvoorwaarden dient te voldoen: 1. Klachten kunnen uitsluitend door de geautoriseerde contactpersoon van de opdrachtgever op elektronische wijze (via e-mail of web-portaal) worden aangemeld;

	2. Opdrachtnemer registreert klachten en neemt daarbij ten minste de volgende aspecten op: omschrijving van de klacht / prioriteit code van de klacht / klacht referentienummer/ eigenaar van de klacht (zowel van de opdrachtgever als Opdrachtnemer) / overeengekomen oplossing voor de afhandeling van de klacht / afhandeling proces van de klacht, met daaraan gekoppeld de afhandeling termijn; Klachten worden besproken in een periodieke overleg met Opdrachtgever (contactpersoon na gunning te bepalen).
21.	In geval van het niet nakomen van de verplichtingen onder de raamovereenkomst, dan wel onduidelijkheid over de te volgen procedure hieromtrent, wordt een escalatieprocedure (zoals gevraagd bij gunningscriterium SLA) gevolgd die bij het vaststellen van de SLA zal worden overeengekomen.
22.	Garantiereparaties, inclusief DOA, worden kosteloos en volledig door de Opdrachtnemer afgehandeld, inclusief ophalen, verpakking, verzending en retournering. Reparaties duren maximaal 10 werkdagen; Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever op de hoogte van verzending en levering.

Milieu en Duurzaamheidseisen	
23.	<p>Alle producten voldoen aan de meest recente Energy Star-normen voor energiereprestaties. Zie hiervoor: www.eu-energystar.org.</p> <p>Verificatie De inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan. Producten die in de Energy Star database staan (zie http://www.eu-energystar.org/db-archive.htm) voldoen.</p>
24.	<p>Vervangbaarheid onderdelen in digiborden; De geleverde hardware wordt zo ontworpen dat het geheugen eenvoudig te bereiken is en kan worden vervangen of bijgewerkt.</p> <p>Verificatie De inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan. Producten met een ISO type I milieukeurmerk waarvan de eisen vergelijkbaar zijn aan de opgesomde criteria worden geacht te voldoen. Andere gepaste vormen van bewijs, zoals een gelijkwaardig keurmerkcertificaat, een technisch dossier van de fabrikant of een keuringsrapport van een erkende instantie, worden ook aanvaard.</p>
25.	<p>Reserveonderdelen zijn minimaal 5 jaar verkrijgbaar</p> <p>Omschrijving De inschrijver moet waarborgen dat reserveonderdelen tot ten minste vijf jaar na stopzetting van de productie verkrijgbaar zullen zijn.</p> <p>Verificatie De inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan. Producten met een ISO type I milieukeurmerk waarvan de eisen vergelijkbaar zijn aan de opgesomde criteria worden geacht te voldoen. Andere gepaste vormen van bewijs, zoals een gelijkwaardig keurmerkcertificaat, een technisch dossier van de fabrikant of een keuringsrapport van een erkende instantie, worden ook aanvaard.</p>
26.	<p>Geen kwik in AV middelen</p> <p>Omschrijving De achtergrondverlichting van LCD-schermen mag geen kwik bevatten.</p> <p>Verificatie De inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan. Producten met een ISO type I milieukeurmerk waarvan de eisen vergelijkbaar zijn aan de opgesomde criteria worden geacht te voldoen. Andere gepaste vormen van bewijs, zoals een gelijkwaardig keurmerkcertificaat, een technisch dossier van de fabrikant of een keuringsrapport van een erkende instantie, worden ook aanvaard.</p>

27.	<p>Geen gevaarlijke stoffen in kunststofonderdelen</p> <p>Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g mogen geen vlamvertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • H350 (kan kanker veroorzaken); • H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken); • H360F (kan de vruchtbaarheid schaden); • H360D (kan het ongeboren kind schaden). <p>Verificatie</p> <p>De inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan. Producten met een ISO type I milieukeurmerk waarvan de eisen vergelijkbaar zijn aan de opgesomde criteria worden geacht te voldoen. Andere gepaste vormen van bewijs, zoals een gelijkwaardig keurmerkcertificaat, een technisch dossier van de fabrikant of een keuringsrapport van een erkende instantie, worden ook aanvaard.</p>
-----	---

Levering	
28.	Een standaard onderhoudscontract dient bij de Inschrijving te worden toegevoegd. Het afnemen van een onderhoudscontract is optioneel en zal via een nadere overeenkomst worden afgenomen, al dan niet voorafgaand aan een mini-competitie. Het onderhoudscontract voorziet minimaal in de werkzaamheden die nodig zijn om een goede werking van digiborden / touchscreens bij normaal gebruik gedurende 5 jaar te kunnen garanderen.
29.	Opdrachtnemer is in staat om digiborden gebruiksklaar op te leveren. (inclusief montage indien van toepassing). Montage van de digiborden is inclusief, door facilitaire dienst/ICT van Opdrachtgever en fabrikant goedgekeurde, bevestigings- montagemiddelen (die qua uitstraling overeenkomstig zijn met bestaande middelen binnen het gebouw). Bouwkundige of elektrische aanpassingen zijn, tenzij anders overeengekomen, exclusief en wordt door Opdrachtgever verzorgt. Montage is inclusief aanleggen en wegwerken van alle bekabeling tussen digibord en voorzieningen/ netwerk worden in kabelgootjes weggewerkt, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Type en kleur kabelgootjes in overleg en conform wet- en regelgeving.
30.	Na installatie wordt door Inschrijver een DOA test uitgevoerd op apparatuur. Indien de apparatuur storingen vertoont of in het geheel niet functioneert, wordt dit beschouwd als DOA. In geval van DOA wordt de betreffende apparatuur kosteloos vervangen door Inschrijver. Vervanging vindt plaats binnen drie werkdagen na melding door Opdrachtgever of na constatering door een medewerker van Opdrachtnemer.
31.	Na installatie wordt door Inschrijver een DOA test uitgevoerd op apparatuur. Indien de apparatuur storingen vertoont of in het geheel niet functioneert, wordt dit beschouwd als DOA. In geval van DOA wordt de betreffende apparatuur kosteloos vervangen door Inschrijver. Vervanging vindt plaats binnen drie werkdagen na melding door Opdrachtgever of na constatering door een medewerker van Opdrachtnemer.
32.	De montage en de in bovenstaande eis beschreven werkzaamheden dienen in overleg met Opdrachtgever te geschieden. Opdrachtnemer zal zelf zorgdragen dat alles volledig werkend wordt opgeleverd. Voorafgaand aan de montage en implementatie zullen de muren geheel netjes en strak moeten worden afgewerkt en opgeleverd en dient de juiste bekabeling te worden gelegd. De Opdrachtnemer behoeft hiervoor niet zelf de gaatjes te dichtten of muren te schilderen, maar zal tijdig inventariseren op de locaties wat er gedaan moet worden, voordat de implementatie en montage kan plaatsvinden en geeft deze uit te voeren werkzaamheden tijdig door aan de daarvoor aangewezen contactpersoon, zodat de levering en implementatie ook binnen die schoolvakantie plaats kan vinden. Indien dit niet het geval is zal de levering een schoolvakantie later plaatsvinden, evenals de facturatie.
33.	De Inschrijver garandeert de levering van uitsluitend fabrieksnieuwe apparatuur. Het aangeboden Digibord model moet het nieuwste of meest recente model zijn dat door de Inschrijver wordt geleverd.
34.	Wat betreft connectiviteit, moet de aangeboden apparatuur (inclusief laptops en tablets van diverse besturingssystemen) in staat zijn om via Point-to-Point verbinding met touchback voor Windows- apparaten en/of via WiFi te koppelen met het Digibord, zelfs wanneer deze zich in een ander netwerk bevinden.
35.	Voor bestellingen van maximaal vijf Digiborden geldt een levertermijn van binnen 20 werkdagen na plaatsing van de bestelling, af te leveren op een door de Opdrachtgever

	<p>aangewezen locatie. Mocht levering binnen deze termijn onmogelijk zijn vanwege marktomstandigheden, dan dient de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover onverwijld te informeren. Vervolgens wordt in overleg een nieuwe leverdatum bepaald. Voor bestellingen van zes of meer Digiborden wordt de levertermijn in samenspraak tussen Opdrachtgever en Inschrijver overeengekomen. Montage, installatie, en oplevering vinden plaats op de dag van levering, in overleg met de Opdrachtgever. Voor de levering inspecteert de Inschrijver de betreffende locatie om de montage en installatie efficiënt te kunnen uitvoeren. De Digiborden worden door de Inschrijver afgeleverd in een door Stichting BOOR aangewezen ruimte op de locatie op het moment van levering.</p>
36.	<p>Elke bestelling wordt door de Inschrijver binnen drie werkdagen na ontvangst van de schriftelijke order van de Opdrachtgever bevestigd. Hierbij wordt een leverdatum overeengekomen, in overeenstemming met de voorwaarden gesteld in dit Programma van Eisen.</p>
37.	<p>De Inschrijver is verplicht de Opdrachtgever onmiddellijk schriftelijk in kennis te stellen indien levering van de bestelde apparatuur niet mogelijk is of moet worden uitgesteld. Indien de Opdrachtgever aantoonbaar onnodige kosten heeft gemaakt of zal moeten maken door een dergelijke vertraging veroorzaakt door de Inschrijver, dienen deze kosten door de Inschrijver vergoed te worden.</p>
38.	<p>De apparatuur wordt gebruiksklaar op de aangegeven locatie en ruimtes afgeleverd door de Inschrijver, die tevens zorgdraagt voor het afvoeren van al het verpakkingsmateriaal. De Inschrijver is verantwoordelijk voor de montage en installatie van de Digiborden, in overleg met de Opdrachtgever.</p> <p>Bij de installatie hanteert de Inschrijver de volgende specifieke vereisten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik van een HDMI 2.0 kabel van 10 meter die 4K en 60Hz signaal storingsvrij overbrengt; de Inschrijver is verantwoordelijk voor eventuele vervanging bij storing door onvoldoende kwaliteit zonder extra kosten. • Bekabeling moet netjes weggewerkt worden, in een nieuwe of bestaande kabelgoot.
39.	<p>Alle aangeboden prijzen en kosten zijn (inclusief dienstverlening en garantie) vermeld in Euro's, exclusief BTW en zoveel mogelijk gespecificeerd zoals gevraagd in het Beschrijvend document en het prijzenblad.</p>
40.	<p>Bestellingen worden geplaatst bij Inschrijver door een bevoegd besteller (door opdrachtgever aangegeven). Bestellingen die hier niet aan voldoen worden door Opdrachtnemer niet in behandeling genomen. Ook zonder specifieke vermelding in de order omvatten bestellingen tevens het verrichten van alle aanverwante werkzaamheden, die in het Programma van eisen zijn opgenomen.</p>
41.	<p>Alle tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst aangeboden producten dienen fabrieksnieuw en ongebruikt te zijn (bijvoorbeeld: mag niet refurbished of renewed zijn).</p>
42.	<p>Alle geleverde nieuwe apparatuur wordt geleverd in de originele samenstelling, met instellingen, toebehoren en verpakkingen zoals deze zijn bij het verlaten van de fabriek, tenzij opdrachtgever uitdrukkelijk heeft verzocht hiervan af te wijken.</p>
43.	<p>Standaard Intune-inschrijving voor PC-modules</p> <p>Beschrijving: Alle nieuw geïmplementeerde PC-modules binnen de organisatie moeten standaard worden ingeschreven in Microsoft Intune tijdens het configuratieproces.</p> <p>De PC-modules ontvangen en passen automatisch de gedefinieerde Intune-beleidsregels toe. Er is een rapportage mogelijkheid waarmee het succes van de inschrijving kan worden gecontroleerd.</p>