

Bijlage 3: programma van eisen interactieve digiborden en de daarbij horende dienstverlening

Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Mocht een inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de nota van inlichtingen.

Deze bijlage vormt een integraal onderdeel van de raamovereenkomst.

1	Algemene eisen
1.1	Er rust in beginsel een afname- en leveringsverplichting ten aanzien van de interactieve digiborden en de daarbij horende dienstverlening. Voor leveringen van overige ICT-componenten (zoals accessoires) of zaken die opdrachtnemer ook kan leveren, geldt geen afnameverplichting.
1.2	Indien opdrachtgever gedurende de looptijd van de raamovereenkomst geen levering of service van interactieve digiborden nodig heeft, is opdrachtgever niet verplicht om opdrachten te verstrekken aan opdrachtnemer voor het leveren van interactieve digiborden en service. Opdrachtnemer kan op geen enkele wijze aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
1.3	Onder alle kosten wordt in ieder geval verstaan, maar niet beperkt tot: adviesgesprek, opslag, transport, aflevering, kabels, het af- en wegwerken van kabels (bijv. met behulp van kabelgoten), afstandsbedieningen, montage, demontage, het afvoeren van oude producten, acceptatietesten, herstel van gebreken, garantie, voorrijkosten, verpakkingen, afvoeren van verpakkingen, minimale orderkosten, facturatie, voorraad reserveonderdelen, de-installatie, lijst met serienummers, software, gebruiksmaterialen en milieubijdragen.
1.4	Opdrachtnemer bepaalt zijn prijzen altijd op basis van de prijzen en/of opslag/kortingspercentages die zijn vastgesteld in het prijsblad.
1.5	Producten die binnen de garantie (of aangeboden service) worden gerepareerd, worden binnen 10 werkdagen na ophalen op locatie of versturen weer gerepareerd aangeboden aan opdrachtgever.
1.6	Medewerkers van opdrachtnemer of medewerkers van onderaannemers van opdrachtnemer die worden ingezet ten behoeve van deze opdracht: a. beschikken over de relevante certificeringen van de fabrikant van de hardware waarvoor service verleend wordt; b. beschikken over de benodigde gereedschappen en meetapparatuur om de werkzaamheden naar behoren uit te kunnen voeren; c. beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift; d. zijn herkenbaar aan bedrijfskleding; e. dienen zich te kunnen legitimeren; f. volgen aanwijzingen van de contactpersoon van opdrachtgever op; g. werken conform alle relevante huis-, veiligheids- en privacyregels.
1.7	De interactieve digiborden dienen volledig te functioneren onder standaard gebruikersrechten (geen (lokale) aangepaste rechten benodigd) zonder verplichte benodigde software en/of stuurprogramma's geschikt voor de genoemde besturingssystemen (en opvolgers) gedurende de duur van de raamovereenkomst.
1.8	Alle communicatie van opdrachtnemer en de personen die voor hem werken dient in het Nederlands te geschieden. De software en displays dienen in het Nederlands te zijn uitgevoerd.

2	Bestellingen en leveringen
2.1	Opdrachtnemer is expert in het leveren en onderhouden van betrouwbare interactieve digiborden, die toepasbaar zijn bij voorkeur in het primair onderwijs.
2.2	Levering (en installatie) van de devices en toebehoren geschiedt in overleg. Om het primaire proces zo min mogelijk te belasten wordt er tussen opdrachtnemer en opdrachtgever een planning vastgesteld
2.3	Levering van producten is de volgende dienstverlening inbegrepen: - Verwijderen en afvoeren van oude apparatuur (ook indien dit door een andere partij is geleverd); - Montage en installatie van het scherm en eventuele lift op locatie, bekabeling wordt veilig, netjes en uit het zicht weggewerkt, conform normen en toegankelijk voor onderhoud; - Afvoeren van alle verpakkingsmaterialen; - Garantie en service; - Communicatie omtrent levering en installatie; - Werkend opleveren van apparatuur inclusief testrapport. - Korte instructie bij oplevering op locatie. Ook instructie over veel voorkomende problemen die eenvoudig op te lossen zijn.
2.4	Opdrachtnemer levert alle technische handboeken, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften en materialen mee.
2.5	De acceptatie vindt plaats door een aangewezen medewerker van de opdrachtgever. Deze komt fysiek ter plaatse om in gezamenlijkheid de levering te controleren. De opdrachtnemer stelt een checklist op waar op gecontroleerd dient te worden. Controle vindt plaats op: - Zichtbare beschadigingen; - Het voldoen aan technische specificaties; - Goede werking van de levering; - Werkende aansluiting op het netwerk; - Voldoen aan overige, afwijkende afspraken indien van toepassing. Opdrachtnemer zorgt voor een getekende bon ten einde de acceptatie te kunnen bevestigen. De contactpersoon van de locatie tekent deze bon en checklist af wanneer de controle is uitgevoerd en alles volgens afspraak en naar tevredenheid werkt.
2.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor schade en diefstal tot het moment van formele acceptatie door opdrachtgever.
2.7	Opdrachtnemer garandeert dat alle leveringen minimaal voldoen aan de specificaties zoals door opdrachtgever is voorgeschreven.
2.8	De opdrachtnemer voorziet ieder geleverd interactieve digibord van een sticker met het serienummer.
2.9	De opdrachtnemer levert in Excel de CMDB gegevens aan bij de opdrachtgever. Er wordt minimaal de volgende gegevens aangeleverd: serienummer, merk/type/model, revisie, aanschafdatum, afloop garantie datum, adres/locatie (kamer/plek), kostenplaats. Indien een bord wordt uit gefaseerd (ongeacht of van merk/type van de leverancier) dient dit ook gecommuniceerd worden richting ICT. De CMDB gegevens worden aangeleverd bij de afdeling ICT van de opdrachtgever.

3	Garanties en levensduur
3.1	Alle leveringen voldoen aan alle Europese en Nationale wet- en regelgeving en overige normen die de overheid stelt.
	De leveringen zijn geschikt voor onderwijs en veilig in de ruimste zin van het woord. Dit geldt voor alle geoffreerde en geleverde opstellingen, incl. verrijdbare onderstellen, als wel voor de elektrische en andere aansluitingen, alsmede kabels.
3.2	De geleverde interactieve digiborden en de geleverde montage (wand, muurlift en verrijdbare opstelling) hebben een minimale garantieperiode van 7 jaar.
4	Storingen en klachten
4.1	Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat deze service en onderhoud biedt voor de geleverde apparatuur. Dit omvat in ieder geval correctief onderhoud. Correctief onderhoud: Het opsporen en verhelpen van storingen door opdrachtnemer, die door opdrachtgever bij opdrachtnemer zijn gemeld of die opdrachtnemer op andere wijze bekend zijn geworden.
4.2	De ICT medewerker binnen opdrachtgever zal het eerste aanspreekpunt zijn voor klachten vanuit de locaties. De ICT medewerker zal een klacht/storing in eerste instantie zelf proberen op te lossen. Opdrachtnemer gaat derhalve akkoord dat de medewerker de apparatuur onderzoekt met als doel om storingen/klachten te verhelpen dan wel goed te kunnen inschatten of er hulp van de opdrachtnemer noodzakelijk is. De medewerker verzorgt de aanmelding van de storing/klacht bij opdrachtnemer.
4.3	Opdrachtnemer dient bij storingen/klachten direct actie te ondernemen. De klacht dient binnen 1 werkdag opgelost te zijn vanaf het moment dat de klacht door opdrachtgever wordt gemeld bij opdrachtnemer.
4.4	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.
4.5	Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer de meest storingsgevoelige onderdelen op voorraad heeft en binnen 1 werkdag na melding kan leveren, zodanig dat de storing is verholpen. Indien herstel binnen 1 werkdag niet mogelijk is, zorgt opdrachtnemer voor (tijdelijke) vervanging van de apparatuur, zodat het primaire proces doorgang kan vinden. Aan het aanleveren, tijdelijk lenen en ophalen van deze apparatuur zijn geen extra kosten verbonden. Tevens houdt opdrachtnemer de opdrachtgever op de hoogte ten aanzien van de voortgang van het herstel en wordt er gecommuniceerd over wanneer de interactieve digibord weer wordt omgeruild en weer werkbaar wordt opgeleverd.
4.6	De garantietermijn van de leveringen staat vermeld in dit programma van eisen. Indien de storing niet valt onder de garantie/service, dan dient dit uitdrukkelijk kenbaar worden gemaakt aan opdrachtgever. Opdrachtnemer dient expliciet en schriftelijk akkoord te krijgen van opdrachtgever voor de uitvoering van de geoffreerde 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 bovenstaande van toepassing is wordt dit schriftelijk vastgelegd inclusief specificaties en schriftelijk akkoord gegeven door de opdrachtgever.
4.7	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 werkdagen alsnog voor een deugdelijke service dient zorg te dragen. Indien het gevraagde na het verstrijken van de redelijke termijn niet is geleverd, dan wel de verzochte presentatie niet deugdelijk is verricht, is opdrachtnemer van rechtswege in verzuim en kan opdrachtgever de raamovereenkomst tussentijds ontbinden.
4.8	Indien opdrachtgever door een melding kenbaar maakt een interactieve digibord te willen retourneren of wil laten repareren, is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het retourproces van het product. Opdrachtnemer draagt de kosten voor de retourname. De producten dienen op de afgesproken locatie te worden opgehaald.

4.9	Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor het oplossen van storingen welke aantoonbaar het gevolg zijn van een van de onderstaande zaken. De kosten voor het verhelpen van deze storingen zijn niet voor opdrachtnemer: - Onnauwkeurig en ongepast gebruik; - Wijzigen, verplaatsen, verhuizen; - Wijzigingen in de hardware, software en netwerkan applicaties door anderen dan opdrachtnemer; Problemen bij stroomuitval, brand, water en overige bijzondere omstandigheden.
4.10	Opdrachtnemer zorgt voor een online service/helpdesk, die ook telefonisch bereikbaar is, er wordt Nederlands gesproken tijdens (minimaal) kantooruren
5	Communicatie en Facturatie
5.1	Voor de gehele uitvoering van de raamovereenkomst zorgt de opdrachtnemer voor één vast contactpersoon en aanspreekpunt. Indien de vaste contactpersoon afwezig is wordt er een vaste back-up contactpersoon aangewezen. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever indien er een wijziging plaatsvindt van contactpersonen.
5.2	Inschrijver levert op verzoek van de opdrachtgever, twee keer per jaar kosteloos managementinformatie aan op schoolniveau en bestuursniveau. De rapportage dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: A. Overzicht van geleverde artikelen inclusief afleverdatum en prijs per school. B. Overzicht van brutoprijzen, kortingen, nettoprijzen van geleverde artikelen per school. C. Overzicht van omzetten per school. D. Overzicht van totale omzet van de Aanbestedende Dienst. E. Overzicht facturatie en betalingen. Inschrijver levert van elk kwartaal managementinformatie betreffende het gehele voorgaande kwartaal aan zowel de Aanbestedende Dienst als aan Onderwijs Inkoop Groep (OIG). Het betreft de volgende informatie: Overzicht van de totale omzet incl. btw per school. <u>Concreet betekent dit dat wij de omzetten per kwartaal willen ontvangen en factureren.</u>
5.3	Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van opdrachtgever centraal te factureren dan wel decentraal per school te factureren, desgewenst op papier dan wel digitaal. In geval van digitale facturatie is dit mogelijk per PDF dan wel via XML-files.
6	Technische en functionele eisen
6.1	De volgende technische en functionele eisen zijn van toepassing: - Opdrachtnemer levert interactieve digiborden met een beeldformaat van: - Schermdiagonaal: 65" en 75" - Kleur interactieve digibord: zwart of antraciet - Deze beschikt minimaal over de volgende functionele en technische eigenschappen; - Minimaal twee personen moeten gelijktijdig het interactieve scherm kunnen bedienen. - Minimaal een Resolutie van 3840 x 2160 @ 60 Hz - Draadloos video streamen naar scherm zonder toepassing externe hardware. Compatible voor Windows, Android, Apple, Chromebook, iOS - Compatibiliteit met de bestaande systemen, welke bestaan uit: ProWise schermen met een Android Module en ingebouwde OPS (PC) module. - 40 punten touch - Tenminste 4 x wide array microfoons ingebouwd - Mogelijkheid om videocamera aan te sluiten minimaal HD

	- Bluelight filter: Softwarematig of ingebouwd (hardwarematig) in ledpaneel - Minimaal een 4K technologie. - Scherm: Zerobonding, inclusief anti-glare glas - Het beeld op een scherm (ongeacht het type) moet onder gebruikelijke omstandigheden goed zichtbaar zijn en mag niet trillen. Opdrachtnemer houdt hierbij rekening met de zichtlijnen binnen een lokaal, waarbij het scherm een inkijkhoek heeft van een minimale kijkhoek: 130 graden IPS-LED - Toetsenbord Tray - HDMI 2.0 - HDMI output 4K - Displayport (inclusief audio input mini-jack) - Minimaal 3 keer USB 3.0 - Minimaal 2 keer USB-C functie USB poort, max over 150 cm bruikbaar - Indien mogelijk ook USB 2.0 (optioneel) - USB touch HID compliant - Over the air updates - Android module 8GB memory 64GB opslag - PC slot: OPS 80 PIN - PC module – besturingssysteem: Windows 11 Image die geïnstalleerd moet worden door huidige ICT beheerder - PC module – harde schijf: 256 GB - PC module – CPU: Intel i5 gen 12 - PC module – geheugen: 16 GB - PC module – beveiliging - PC module – LAN input - PC module – USB input: aantal (4x met min. 2x USB 3) - Mogelijkheid van een connectie met internet via minimaal WIFI5 en UTP. - Schermen kalibreren automatisch. - Het beeld op een scherm moet onder gebruikelijke omstandigheden (waaronder bij zonlicht) goed zichtbaar zijn en mag niet trillen. - Per scherm worden er minimaal 2 pennen (geen batterijen noodzakelijk) meegeleverd om op de schermen digitaal te kunnen schrijven. Het scherm bevat een penhouder. - Per scherm worden 2 stuks schoonmaakdoeken meegeleverd. Standaard configuratie: - 230V aansluitmogelijkheid, geen losse adapters. - Minimaal 10 meter bekabeling HDMI. - Minimaal 1 afstandsbediening meegeleverd. - De minimale statische contrastverhouding dient 1200:1 te zijn. - De minimale helderheid gelijk aan of groter dan 400 cd/m². - De maximale responstijd is 10 ms.
6.2	Op aangeven van opdrachtgever is opdrachtnemer in staat om de digiborden (via een vaste wandmontage) aan de muur op te hangen. De plaatsing van het interactieve digibord moet in hoogte geschikt zijn voor het lesgeven aan kleuters én volwassenen zodat de betreffende gebruiker (van klein tot groot) voor dat moment met een 'gezonde' houding het interactieve digibord kan gebruiken. Wanneer de muur naar het oordeel van de opdrachtnemer niet geschikt blijkt te zijn voor het ophangen van het interactieve digibord, komt opdrachtnemer zelf met een oplossing/ alternatief, welke ter goedkeuring aan de opdrachtgever wordt voorgelegd. Bijkomende incidentele kosten die hieruit voortvloeien hoeven niet meegerekend te worden in de inschrijfprijs.
6.3	Wandlift (in hoogte verstelbaar), elektrisch bedienbaar. De hoogteverstelling moet geschikt zijn voor het lesgeven aan kleuters én volwassenen zodat de betreffende gebruiker (van klein tot groot) voor dat moment met een 'gezonde' houding het bord kan gebruiken.
6.4	Verrijdbare in hoogte verstelbare lift: elektrisch bedienbaar. De hoogteverstelling moet geschikt zijn voor het lesgeven aan kleuters én volwassenen zodat de betreffende gebruiker (van klein tot groot) voor dat moment met een 'gezonde' houding het bord kan gebruiken.

7	Beveiliging en meldplicht beveiligingsincidenten
7.1	Privacy vriendelijke meegeleverde software en het aangeboden interactieve digibord mag geen software bevatten van bedrijven uit landen die een offensief cyberprogramma tegen Nederland uitvoeren.
7.2	Opdrachtnemer zal opdrachtgever onverwijld en binnen vierentwintig (24) uur informeren over alle inbreuken op de beveiliging alsmede andere incidenten die op grond van (AVG) wetgeving moeten worden gemeld aan toezichthouders, onverminderd de verplichting de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel te beperken. Opdrachtnemer verstrekt opdrachtgever bij een datalek de volgende informatie: 1. de datum wanneer het datalek heeft plaatsgevonden; 2. wat de (vermeende) oorzaak is van het datalek; 3. de datum en het tijdstip waarop het datalek bekend is geworden bij opdrachtnemer of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer; 4. de (mogelijk) getroffen persoonsgegevens; 5. eventuele gevolgen van de inbreuk op de verwerking van persoonsgegevens; 6. wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het datalek te dichten en om de gevolgen van het datalek te beperken.