

Bijlage 4 Programma van Eisen

Eisen facturatie en tarieven	
1.	<u>Facturering</u> De factuur bevat een duidelijke omschrijving van de afgenomen hardware. ➤ Grootboekcode ➤ Kostenplaats van de betreffende school/buro ➤ Contractnummer vermelden ➤ Debiteurennummer vermelden ➤ Besteller vermelden ➤ Aantal(len) ➤ Artikel(en)
2.	<u>Specificatie van de kosten</u> Uitsplitsing met minimaal: ➤ Totale kosten per artikel ➤ Btw bedrag (btw verlegd indien totale orderwaarde >€10.000 exclusief btw bedraagt, zie hieronder). ➤ Totaalbedrag exclusief btw Totaalbedrag inclusief btw
3.	<u>Betalingstermijn</u> 30 dagen.
4.	<u>Formaat & aanlevering</u> Factuur als bijlage in PDF-formaat, in één enkel PDF-bestand. Versturen naar finadm@kindante.nl .
5.	<u>Geen overige correspondentie</u> Geen andere berichten sturen naar finadm@kindante.nl .
6.	<u>Facturatiemoment</u> De facturatie dient te gebeuren binnen 7 dagen nadat Kindante de hardware heeft ontvangen.
7.	<u>Contactpersoon vermelden</u> Naam van contactpersoon/besteller opnemen, voor interne navraag.
8.	<u>Opmaak factuur</u> Moet voldoen aan Nederlandse wetgeving, geen lijnen, kleuren of afbeeldingen gebruiken (i.v.m. OCR in Whitevision).
9.	<u>Afwijkingen / controleerbaarheid</u> Geen andere eenheden dan op prijzenblad; facturen moeten controleerbaar zijn.
10.	<u>Wettelijke vereiste</u> Inschrijver dient te voldoen aan de volgende wettelijke vereiste: Verlegging bij mobiele telefoons, chips, spelcomputers, laptops en tablets Belastingdienst Kindante, als onderwijsstichting, is geen ondernemer voor de btw. Echter, aangezien wij regelmatig personeel detacheren waarvoor btw in rekening moet worden gebracht, is Kindante gedeeltelijk btw-plichtig. Hierdoor zijn wij verplicht te voldoen aan de hierboven genoemde wetgeving.
11.	<u>Prijsaanpassing</u>

	- De opslagtarieven uit de inschrijving zijn vast voor de looptijd van de overeenkomst (incl. verlengingen) en zijn inclusief btw. Inhaalslagen voor net toegepaste prijsstijgingen en tussentijdse prijsaanpassingen zijn niet mogelijk.
12.	<u>Inzage inkooprijzen</u> In de aanbesteding en de contractperiode wordt het inkoopplus-model toegepast, waarbij de verkoopprijs aan de aanbestedende dienst wordt opgebouwd uit de werkelijke inkooprij van het product, vermeerderd met een vooraf overeengekomen opslagpercentage (ingediend op het prijzenblad). De inschrijver is verplicht om halfjaarlijks de gehanteerde inkooprijzen te laten verifiëren door of namens Stichting Kindante. Deze controle heeft tot doel om vast te stellen of de gehanteerde rijzen overeenkomen met de daadwerkelijke markt- en inkooprijzen in de betreffende periode. De inschrijver levert hiervoor de volgende zaken aan, op verzoek van Stichting Kindante: • Een gespecificeerde inkooprijlijst van de betreffende periode; • Onderliggende bewijsstukken (zoals leveranciersfacturen, rijlijsten of inkoopovereenkomsten) ter onderbouwing van de gehanteerde rijzen; • Een toelichting op eventuele rijswijzigingen, volumekortingen of marktschommelingen. Indien uit de controle blijkt dat rijzen niet in lijn zijn met de werkelijke inkooprijzen, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om: • Correctie van de gehanteerde rijzen te verlangen; en/of • De overeenkomst te herzien of te beëindigen bij structurele afwijkingen.

Eisen materialen en storingen/RMA (Return Mercandise Authorization)

13.	<u>Omschrijving van de netwerkomgeving van opdrachtgever.</u> Opdrachtgever maakt gebruik van het Edugrip concept voor haar automatisering. Edugrip is een gecentraliseerd beheerconcept waarbij alle diensten vanuit een datacentrum in Amsterdam worden aangeboden aan de locaties van Kindante. Op de scholen staan de werkplekken, eventueel met randapparatuur gekoppeld, die middels een lokaal netwerk (LAN) en een zakelijke glasvezelverbinding (WAN) verbonden zijn aan een datacentrum. Binnen dit datacentrum is een omgeving opgebouwd voor opdrachtgever ooit bestaande o.a. uit bestandsservers, print servers, mail servers e.d.. Daarnaast wordt de internet toegang via het datacentrum ontsloten. Inmiddels werkt Kindante vooral in de Cloud. Het Edugrip concept bestaat uit meerdere onderdelen, enkele belangrijke onderdelen hiervan zijn een Identity Management System (IDM), Image Distributie Systeem (IDS) en een Package Distributie Systeem (PDS). Het IDM systeem, Edugrip Beheer
-----	---

	genaamd, wordt enerzijds gekoppeld aan de administratieve Systemen van de scholen en anderzijds aan de centrale omgeving en meer in het bijzonder aan de Active Directory. Edugrip Beheer werkt met sjablonen, waarmee volledig geautomatiseerd toevoegingen, wijzigingen en verwijderingen worden doorgevoerd op de ICT omgeving als gevolg van wijzigingen in de administratieve systemen. Het IDS is een eigen ontwikkeld systeem waarbij een basis image met alle benodigde drivers naar een werkplek worden gestuurd op het moment dat een nieuwe installatie wordt aangevraagd voor een werkplek. Additionele (educatieve) software wordt vervolgens gedistribueerd middels het PDS. Op aan vraag van de interne klant wordt een softwarepakket klaargezet binnen de omgeving van de school, daarbij verschijnt het pakket in het startmenu van de gebruiker en kan deze opgestart worden. Er is hierbij geen interactie van de gebruiker nodig. De levering en diensten van de opdrachtgever mogen de continuïteit en werking van het EDUgrip concept niet in gedrang brengen.
14.	<u>Intune</u> Daarnaast moet de te leveren hardware naar keuze van de opdrachtgever in Intune geconfigureerd opgenomen en beheerd kunnen worden, als de opdrachtgever besluit dit te implementeren in 2026, samen met de gang naar Windows-11. Hashcodes worden kosteloos meegegeven.
15.	<u>Batches en certificering</u> Opdrachtnemer levert alleen fabrieksnieuwe en actuele computer hardware, inclusief benodigde bekabeling. Een batch computer hardware dient tot op component-niveau identiek te zijn en alle enkele stuks hardware moeten voldoen aan de minimumeisen van de genoemde specificaties benoemd in het prijsinvulformulier van bijlage 3. Ieder type hardware vanuit eenzelfde batch geleverd, is voorafgaand getest en gecertificeerd voor gebruik in het netwerk door Dustin, het netwerkbedrijf. Haalt een type hardware de certificering niet, dan wordt het type hardware niet afgenomen door de opdrachtgever. Van ieder type hardware biedt de opdrachtnemer het eerste te leveren exemplaar ter certificering aan bij Dustin, het netwerkbedrijf. De opdrachtnemer betaalt hiervoor de kosten. De daarna te leveren apparatuur komend uit dezelfde batch die reeds gecertificeerd is door het netwerkbedrijf, behoeft niet opnieuw te worden gecertificeerd. Echter, als er wordt geconstateerd dat de specs van een geleverd stuks hardware afwijkt, zonder dat dit is gemeld aan opdrachtgever en dus eigenlijk een “een nieuw apparaat” wordt toegevoegd aan het netwerk, is de opdrachtnemer in gebreke. De kosten voor her-certificering door het netwerkbedrijf komen ook voor rekening van de opdrachtnemer.
16.	<u>Materialen</u> Alle te leveren werkplekhardware voldoen aan de volgende eisen: - Betrouwbare werkplekapparatuur die in de bedrijvenmarkt wordt geleverd (en dus niet voor de „thuismarkt“ is gemaakt) met een goede prijs/kwaliteitsverhouding.

	- Geen renewal of refurbished tenzij anders overeengekomen in de bestelling. - Kwaliteitsproducten die weinig uitval kennen, stabiel, krachtig en stil zijn. - Merken die een algemene bekendheid genieten en een marktaandeel hebben gehad in de afgelopen 4 jaar van minimaal 5% op de zakelijke markt binnen de EU. Producenten van deze merken zijn innovatief, lopen voorop in technologische ontwikkelingen en hebben een eigen R&D afdeling. - Bij voorkeur in het aanbod ook merken die hun specificaties/specs binnen een model het minst wijzigen in de looptijd van een bestaand model. Voor de specificaties verwijzen we naar het prijsinvulformulier van bijlage 6. - De hardware vermeld op bijlage 6 betreft zogenaamde customized apparatuur zodat de specificaties niet veranderen en een goede werking op de netwerkomgeving gegarandeerd is, tenzij een model „end of life“ is. - De kwaliteit van de hardware, de gebruikte componenten en de wijze van assemblage zijn hoog en constant. Onderdelen van de hardware zijn minimaal vier jaar na aanschaf leverbaar. De hardware wordt in die periode ondersteund en men heeft een eigen serviceorganisatie in Nederland. - De te leveren hardware (zoals gespecificeerd in het programma van eisen) kan correct en probleemloos functioneren in de bestaande ICT-omgeving van de opdrachtgever. - Componenten en onderdelen van de hardware kunnen gegarandeerd ook door derden geleverd worden, zodat bij (tussentijdse) ontbinding van de raamovereenkomst derden reparaties en/of na-leveringen kunnen verrichten. - De apparatuur dient te voldoen aan de vigerende ARBO-eisen (onder meer de MAC-waarden en de normen voor maximale geluidemissie voor ruimten). De apparatuur dient optimaal te functioneren bij een omgevingstemperatuur tussen 10 en 30 graden Celsius. De apparatuur dient te zijn uitgerust met veiligheidsinstructies. - Opdrachtnemer levert alleen fabrieksnieuwe en actuele computer hardware, inclusief benodigde bekabeling. Een batch computer hardware dient tot op componentniveau identiek te zijn en alle enkele stuks hardware moeten voldoen aan de minimeisen van de genoemde specificaties benoemd in het prijsinvulformulier van bijlage 6. - Ieder type hardware vanuit eenzelfde batch geleverd, is voorafgaand getest en gecertificeerd voor gebruik in het netwerk door het netwerkbedrijf. Haalt een type hardware de certificering niet, dan wordt het type hardware niet afgenomen door de opdrachtgever. Van ieder type hardware biedt de opdrachtnemer het eerste te leveren exemplaar ter certificering aan bij het netwerkbedrijf. De daarna te leveren apparatuur komend uit dezelfde batch die reeds gecertificeerd is door het netwerkbedrijf, behoeft niet opnieuw te worden gecertificeerd. Echter, als er wordt geconstateerd dat de specs van een geleverd stuks hardware afwijkt, zonder dat dit is gemeld aan opdrachtgever en dus eigenlijk een „een nieuw apparaat“ wordt toegevoegd aan het netwerk, is de opdrachtnemer in gebreke. De kosten voor her-certificering door het netwerkbedrijf komen voor rekening van de opdrachtnemer. De service level agreement voor de hierboven procedure omtrent leveren van gecertificeerde apparatuur bedraagt 100%. De SLA wordt derhalve gemeten gedurende de meetperiode, per apparaat en niet per bestelling.
17.	<u>Storingen of RMA (Return Merchandise Authorization)</u> - Op de aangeboden werkplek hardware wordt de gebruikelijke 1 jaar volledige fabrieksgarantie gegeven. - De garantie gaat in na installatiegereed opleveren en/of gebruiksklaar opleveren van de betreffende werkplek hardware.

	- Storingen of RMA worden door opdrachtgever gemeld bij de servicedesk van de opdrachtnemer. De storingsmelding moet ook online aangemaakt kunnen worden. - De opdrachtnemer hanteert een ticketing-systeem. Voor elke melding van een storing of een RMA wordt door de opdrachtnemer een ticket toegekend zodat te allen tijde de status van de storing of RMA kan worden weergegeven en periodiek rapportages kunnen worden gegeneerd. - Storingen worden in principe op de werkplek opgelost. Indien de storing niet ter plekke kan worden verholpen, haalt de opdrachtnemer de apparaat op bij de gebruiker op de locatie. Alle kosten voor ophalen of verzenden komen voor rekening van de opdrachtnemer. - Na ophaling stelt de opdrachtnemer vast of het een reparatie of vervanging onder garantie betreft. In geval van reparatie buiten garantie wordt voorafgaand goedkeuring door de senior adviseur ICT/IBP gegeven. - In geval van garantie zijn bijkomende kosten, zoals administratiekosten en onderzoekskosten niet toegestaan - Indien sprake is van verstoring van pc's en laptops geldt het next businessday on site principe ten aanzien van de reparatie of vervanging. - De service level agreement voor het tijdig verhelpen van voornoemde storingen bedraagt $\geq 99\%$ voor apparaten onder garantie. Voor apparaten buiten garantie geldt het best effort principe en is een maximale reparatie termijn van 10 dagen van toepassing.
--	--

Eisen bestellingen, Asset registratie, leveringen en levertijden	
18.	<u>Bestellingen</u> - De opdrachtnemer beschikt over een webportal waarin alle producten uit het prijzenblad inclusief accessoires zijn opgenomen. De opdrachtgever bestelt desgewenst via het webportal. De portal is beveiligd en is alleen toegankelijk door de school en/of het bestuursbureau gemachtigde bestellers. - Alleen bestellingen van gemachtigde bestellers worden door de opdrachtnemer uitgevoerd. Op de webportal worden uitsluitend en alleen producten (inclusief de prijzen) onderdeel van onderhavige raamovereenkomst aangeboden. - Voor de beschikbaarheid van de webportal geldt een SLA van $\geq 95\%$, startende bij ingang van de raamovereenkomst gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. 24 uur per dag, 7 dagen in de week. Alle offertes en/of bevestigingen van bestellingen die zowel vanuit de webshop worden gegenereerd of vanuit een mail of telefoontje verstrekt, passeren in de cc de senior adviseur ICT/IBP van Kindante. Hij alleen keurt offertes en/of bestellingen voor geheel Kindante goed en verstrekt de definitieve opdracht voor de betreffende bestelling.
19.	<u>Asset registratie (CMDB: Configuration Management Database)</u> De opdrachtnemer registreert de geleverde hardware-accessoires inclusief serienummer en aanschafdatum, onderverdeeld op locatie. Op elk verzoek presenteert de opdrachtnemer een digitaal overzicht (in Excel) van deze gegevens. De levering van digitale overzichten wordt beschouwd als een reguliere levering en is de SLA van leveringsbetrouwbaarheid van toepassing (zie hieronder).
20.	<u>Leveringen en levertijden</u>

	De infrastructuur van de opdrachtgever is verdeeld over 44 locaties. De huidige werkplekhardware bestaat uit de volgende producten: customized Pc's (desktops, micro desktops), customized laptops voor kinderen met educatieve toepassing, customized laptops voor administratieve doeleinden, customized monitoren en accessoires. Het huidige image van de netwerkbeheerder Dustin waarvan de hardware wordt voorzien, bevat Windows-10, en on premise alle Microsoft Officepakketten vanaf versie 2021. - Aangeboden hardware moet geschikt zijn om te kunnen imagen via het netwerk op een Windows-10 en Windows-11 platform. - Onder levering wordt verstaan het op locatie van de opdrachtgever gebruiksklaar opleveren (leveren, plaatsen, aansluiten buiten het netwerk en uitvoeren van de DOA-(Dead on Arrival)-test. Alle hardware, ongeacht de bestelgrootte wordt door de leverancier kosteloos op de aangegeven locatie afgeleverd. Verpakkingsmateriaal wordt uiterlijk 2 werkdagen na levering kosteloos afgevoerd. - De levertijd van de bestelling van de voornoemde customized apparatuur is maximaal 15 werkdagen. - De SLA voor leveringsbetrouwbaarheid is $\geq 99\%$. Deze SLA heeft betrekking op de leveringen van gecertificeerde apparatuur. - Bij oplevering dient een opleverdocument door de opdrachtnemer en directeur van de betreffende locatie ingevuld en ondertekend te worden. - Datum en tijd van aflevering een aansluitende installatie wordt in overleg met de opdrachtgever (in casu de betreffende school) vastgesteld. - De opdrachtnemer dient voor elke levering af te stemmen met de desbetreffende locatie (school) en met de huidige ICT Dienstverlener (Dustin). - De opdrachtnemer zal in haar planning rekening houden met een sitesurvey op de desbetreffende locatie t.b.v. installatie, identificatie en imaging. Deze survey vindt plaats een werkdag na levering van hardware. - Te late leveringen als gevolg van afstemming met de opdrachtgever, de werkplekbeheerder of netwerkbeheerder (m.b.t. certificeren) worden niet als overmacht beschouwd en worden meegenomen bij de berekening van de SLA. De samenwerking van de opdrachtnemer en opdrachtgever, de desbetreffende school en de ICT netwerkbeheerder is cruciaal. Voor de opdrachtnemer zijn de uitspraken van de ICT netwerkbeheerder ten aanzien van migratietrajecten, leveringen en het verhelpen van storingen bindend. De opdrachtnemer is voor de opdrachtgever en voor de ICT netwerkbeheerder faciliterend.
--	--

Eisen kwaliteitsbewaking	
21.	<u>Kwaliteitscontrole</u> - Bij levering dient ook een DOA test te worden uitgevoerd op elk apparaat. In geval van DOA zorgt de opdrachtnemer binnen 48 uur dat het gerepareerde apparaat kosteloos beschikbaar is. De SLA voor DOA bedraagt maximaal 2%. De SLA wordt gemeten gedurende de meetperiode (=per kwartaal) voor alle geleverde apparatuur.
22.	<u>Erkende reseller</u> Inschrijver dient te beschikken over een certificaat waaruit blijkt dat de deelnemer is aangemerkt als erkende reseller van netwerkhardware A-merken uit het zakelijke segment.

	Met het ondertekenen van de verklaring omtrent inschrijving verklaart de deelnemer over het betreffend certificaat te beschikken.
23.	<u>Service level agreements (SLA's) en beoordeling</u> De SLA's worden door de opdrachtnemer gemeten. De resultaten worden per kwartaal aan de opdrachtgever gepresenteerd, niet later dan de 1ste week van het betreffende kwartaal. De volgende SLA's zijn van toepassing: - het tijdig verhelpen van storingen: $\geq 99\%$ - leveringsbetrouwbaarheid: $\geq 99\%$ - leveren van gecertificeerde apparatuur: 100% - beschikbaarheid van de webportal: $\geq 95\%$ - DOA: $\leq 2\%$ Beoordeling van de SLA's <i>met uitzondering van DOA</i>: De meting gebeurt per apparaat per bestelling en/of storing. Alleen indien in het kwartaal meer dan 50 apparaten werden besteld en indien de resultaten van deze meting afwijking tonen ten opzichte van de norm van de hierboven gestelde SLA's, gelden volgende acties: 1. In geval van een eerste afwijking van de norm van de SLA $> 2\%$ presenteert de opdrachtnemer een verbeterplan binnen de 5 werkdagen; 2. In geval van een eerste afwijking van de norm van de SLA $> 5\%$ neemt de opdrachtnemer een managementmaatregel ter verbetering. De maatregel wordt effectief binnen 2 werkdagen; 3. In geval van een eerste afwijking van de norm van de SLA $> 10\%$ neemt de opdrachtgever een onmiddellijke management maatregel ter verbetering. De maatregel wordt effectief op dezelfde dag. Indien de maatregel niet tot accute verbetering leidt, treedt de boeteclausule in werking (zie 3 van PVE tav. kwaliteitsbewaking) 4. In geval van een tweede afwijking van de norm van de SLA treedt de boeteclausule in werking (zie 3 van PVE tav. kwaliteitsbewaking) 5. In geval van een derde, vierde en volgende afwijking van de norm van de SLA treedt een boeteclausule in werking (zie 3 van PVE tav. kwaliteitsbewaking). Onverkort de boeteclausule, heeft de opdrachtgever het recht om de overeenkomst niet te verlengen of te beëindigen. Beoordeling van de SLA's DOA: 1. In geval van een eerste afwijking van de norm, presenteert de opdrachtnemer een verbeterplan binnen de 5 werkdagen; 2. In geval van een tweede afwijking van de norm neemt de opdrachtnemer een managementmaatregel ter verbetering. De maatregel is effectief wordt binnen 2 werkdagen; 3. In geval van een volgende afwijking van de norm de boeteclausule in werking Alle in dit onderdeel genoemde termijnen gelden als fatale termijnen.
24.	<u>Boeteclausule</u> Conform het gestelde in de overeenkomst en deze PVE, is opdrachtgever bevoegd de opdrachtnemer een boete op te leggen indien de opdrachtnemer presteert onder de norm

	van de SLA's (zie hierboven). De boete is onmiddellijk verrekenbaar met openstaande facturen. De boete wordt opgelegd per apparaat per bestelling en/of storing waarvoor de norm van de betreffende SLA niet wordt gehaald en bedraagt: 1. een eerste afwijking van de norm van de SLA > 10% en het niet leiden tot een acute verbetering van de management maatregel: 500 euro per apparaat per bestelling en/of storing 2. een tweede afwijking van de norm van de SLA: 750 euro per bestelling per apparaat per bestelling en/of storing 3. een derde, vierde en volgende afwijking van de norm van de SLA: 1.000 euro per apparaat per bestelling en/of storing Indien de SLA DOA niet wordt gehaald: 1. een eerste afwijking van de norm van de SLA: 500 euro per apparaat per bestelling en/of storing 2. een tweede afwijking van de norm van de SLA: 750 euro per apparaat per bestelling en/of storing 3. een derde, vierde en volgende afwijking van de norm van de SLA: 1.000 euro per apparaat per bestelling en/of storing Aan de boeteclausule is geen maximum bedrag gesteld. Behoudens de boete, heeft de opdrachtgever het recht om de raamovereenkomst te ontbinden indien DOA gedurende 3 maanden >2%.
25.	<u>Servicedesk en communicatie</u> - De opdrachtnemer beschikt over een servicedesk. De servicedesk is beschikbaar op werkdagen tussen 09.00 – 17.00 uur. - De opdrachtnemer zorgt voor 1 aanspreekpunt voor de opdrachtgever. - Communicatie over de Dienstverlening vindt plaats op drie niveaus: - Operationeel niveau: dagelijks contacten over, bestellingen, CMDb, incidenten, klachten, vragen etc. Plaats tussen de opdrachtgever en de helpdesk van de opdrachtnemer - Tactisch niveau: aanleveren van kwartaalrapportage aan de opdrachtgever met SLA's van deze PVE en de realisaties, het aantal klachten, storingen en garantiezaken - Strategisch niveau: jaarlijks, op initiatief van de opdrachtgever, vindt afstemming plaats over evaluatie van het contact.