

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 inschrijver te verwerken in de 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 overeenkomst 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: <ul style="list-style-type: none">• 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.
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 of namens een door opdrachtnemer in stand te houden serviceorganisatie.
4.	<u>Aansprakelijk</u> Opdrachtnemer is aansprakelijk voor elke schade welke het gevolg is van een onjuiste werking van de lockersloten en onjuiste handelingen bij de uitvoering van de dienstverlening. Opdrachtnemer wordt niet verantwoordelijk gehouden voor het onjuist handelen van (niet door opdrachtnemer ingeschakelde) derden.
5.	<u>Service Level Agreement (SLA)</u> Na gunning wordt er tussen opdrachtgever en opdrachtnemer een SLA afgesloten voor het lockermanagementsysteem. Deze SLA is van toepassing zolang opdrachtgever gebruik maakt van het lockermanagementsysteem. De SLA en het gebruik van het lockermanagementsysteem is door opdrachtgever per schooljaar, met een opzegtermijn van drie maand (uiterlijk 30 april voorafgaand aan het nieuwe schooljaar), opzegbaar.

Materie eisen	
Eis	Omschrijving
6.	<u>Specificaties</u> Opdrachtnemer geeft in de inschrijving aan welke types worden aangeboden en levert de bijbehorende specificaties van de lockersloten en de software mee. De specificaties tonen aan dat de lockersloten en software aan alle gestelde eisen voldoen. Eventuele afwijkingen welke na opdrachtverstrekking zouden blijken, zullen voor rekening van opdrachtnemer worden hersteld.
7.	<u>Fabrieksnieuw</u> Opdrachtnemer levert fabrieksnieuwe lockersloten en terminals.
8.	<u>Levensduur en naleverbaarheid</u> Opdrachtnemer staat ervoor in dat de technische levensduur van de geleverde producten minimaal 20 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 20 jaren na levering naleverbaar zijn.

9.	<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.
10.	<u>Montage eigen beheer</u> Het verrichten van eenvoudige reparaties dient in eigen beheer mogelijk te zijn, zonder dat dit van invloed is op de afgegeven garantie. 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.
11.	<u>Onderhoud en reiniging</u> Onderhoud en reiniging van het geleverde dient eenvoudig mogelijk te zijn met gebruik van gangbare milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen.
12.	<u>Uitbreidingsmogelijkheden</u> Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om het aantal lockersloten, tot 20 jaar na plaatsingsdatum, uit te breiden met dezelfde lockersloten en werkend onder hetzelfde lockermanagementsysteem.

Logistieke eisen	
Eis	Omschrijving
13.	<u>Implementatie</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige installatie van de lockersloten en 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 na gunning een implementatieplan op en bezoekt de locatie om de leverdatum en details te bespreken.
14.	<u>Levering en installatie</u> De lockersloten dienen in week 30 t/m 33 2026 geïnstalleerd te worden. De software voor de lockers dient in dezelfde periode geïnstalleerd te worden. Voor oplevering dient alles getest te zijn en operationeel te zijn. Minimaal twee 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.
15.	<u>Vertraging levering</u> Opdrachtnemer dient opdrachtgever onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen, indien zich omstandigheden voordoen op grond waarvan de levering geen doorgang kan vinden of uitgesteld moet worden. Voor zover opdrachtgever wegens verhindering zijdens opdrachtnemer aantoonbaar onnodig kosten heeft gemaakt of moet maken worden deze kosten door opdrachtnemer vergoed.
16.	<u>Aflevertijden</u> Aflevering en uitvoering van werkzaamheden vindt plaats in overleg met de opdrachtgever.
17.	<u>Leveringsvoorwaarden</u> De lockersloten worden geleverd op basis van de conditie DDP (Delivery Duty Paid). Hierbij dienen de volgende kosten te zijn inbegrepen: <ul style="list-style-type: none"> • 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 afspraak geplaatst zijn; • De vrijgekomen emballage dient door opdrachtnemer kosteloos te worden afgevoerd.

18.	<u>Aanvullende bestellingen</u> Opdrachtnemer zal aanvullende bestellingen binnen vijf werkdagen nadat de schriftelijke order van opdrachtgever is ontvangen schriftelijk aan opdrachtgever bevestigen en een datum afspreken waarop het bestelde geleverd wordt.
19.	<u>Te leveren diensten</u> Opdrachtnemer verplicht zich tot het verrichten van de volgende diensten welke bij de prijs zijn inbegrepen: <ul style="list-style-type: none"> • Het geven van technische instructie (mondeling en schriftelijk) aan de technische medewerkers over montage, demontage en eenvoudige reparaties enz.; • Het geven van een gebruikersinstructie (mondeling en schriftelijk) 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 voor de voorbereiding, levering, plaatsing en nazorg van het geleverde.
20.	<u>Legitimeren</u> Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers zich bij binnenkomst in de gebouwen of terreinen van opdrachtgever kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van opdrachtnemer. Medewerkers van opdrachtnemer dragen daarnaast herkenbare kleding met logo van opdrachtnemer bij het uitvoeren van werkzaamheden binnen de gebouwen van opdrachtgever.
21.	<u>Voorbeeldfunctie</u> De werkzaamheden worden uitgevoerd op een school. Het is voor opdrachtgever belangrijk dat het personeel van opdrachtnemer zich bewust is dat iedereen in en om de school een voorbeeldfunctie heeft. Er wordt verwacht dat er professioneel, vakbekwaam en dienstverlenend wordt gehandeld en het personeel een positieve uitstraling heeft. Denk aan onder andere gedrag, kleding, taalgebruik en (geluid)overlast.
22.	<u>Garantie</u> Er geldt een garantieperiode van 20 jaar (waarvan de laatste vijf jaar tevens gelden als omruilgarantie) op alle lockersloten, terminals en de elektronica van de terminals. 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.
23.	<u>Beschermingsmateriaal</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbrengen van deugdelijk beschermingsmateriaal daar waar nodig. Beschadigingen aan het gebouw veroorzaakt door opdrachtnemer, worden ten laste van opdrachtnemer gelegd.

Minimale eisen sloten	
Eis	Omschrijving
Slot	Push-to-open slot, de deur springt niet open bij ontgrendeling. Elektronische bediening/ontgrendeling middels een (school)pas en de mobiele telefoon (middels een smartphone app die voldoet aan de AVG en in de Google Playstore/Apple Store beschikbaar is). Als de locker niet wordt geopend, wordt deze automatisch na 30 seconden weer vergrendeld.
Verlichting	De lockersloten zijn niet voorzien van verlichting. Indien dit standaard aanwezig is dan mag dit alleen LED-verlichting zijn (en op basis van sensor of koelkast principe alleen aangaan indien deur geopend is) en moet de verlichting centraal voor alle lockers uit te schakelen zijn.
Oplaadpunt	De lockersloten zijn niet uitgerust met een (USB) oplaadpunt. Als deze standaard aanwezig is, dan is het toegestaan, mits de oplaadpunten voor alle lockers uit te schakelen zijn.
Leerlingproof	De lockersloten zijn geschikt voor het gebruik binnen een voortgezet onderwijsomgeving en van voldoende kwaliteit om de gevraagde levensduur van minimaal 20 jaar te halen.

Minimale technische eisen terminals	
Eis	Omschrijving
Bedieningspanelen	De bediening van de bestaande 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 zichtbaar op de terminal. Minimale eis is dat middels een kleurindicatie (of een soortgelijke oplossing) de status (online/offline) van een opstelling eenvoudig te monitoren is.
Netstroom	Het systeem dient aangesloten te zijn via netstroom en CAT5E of CAT6, afhankelijk van bestaande aanwezige bekabeling. Er moet een noodvoorziening worden meegeleverd waarmee de lockers alsnog door leerlingen/beheerders geopend kunnen worden op het moment dat er (tijdelijk) geen netspanning is.
Netwerk	<p>In het geval dat voor verbinding met de managementsoftware het netwerk van opdrachtgever gebruikt moet worden, moet er per terminal (per Mac adres) een RJ45 LAN aansluiting beschikbaar zijn. De terminals moeten DHCP ondersteunen.</p> <p>Indien er bekabeling nodig is, faciliteert opdrachtgever dit. Vanaf de muur/plafond-aansluiting is opdrachtnemer verantwoordelijk.</p> <p>Er moet een noodvoorziening worden meegeleverd waarmee de lockers alsnog door leerlingen/beheerders geopend kunnen worden op het moment dat de dataverbinding (tijdelijk) is uitgevallen.</p>

Functionele eisen lockermanagementsysteem	
Eis	Omschrijving
Lockermanagementsysteem	Inschrijver dient de lockersloten aan te sluiten op een lockermanagementsysteem.
Handmatig toewijzen en wijzigen	Het is voor de beheerders mogelijk om lockers handmatig toe te wijzen aan passen/leerlingen, zowel op individueel niveau als een batch met meerdere personen.
Toewijzen groepen	Het is voor de beheerders & key-users mogelijk om specifieke opstellingen van lockers (bijvoorbeeld de lockers op de eerste verdieping) beschikbaar te stellen voor specifieke groepen (bijvoorbeeld eerstejaars).
Functionaliteiten	<p>De beheerders & key-users van opdrachtgever moet over de volgende functionaliteiten beschikken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De lockers zijn dynamisch en flexibel te beheren; • Het op afstand openen van lockers (per stuk, opstelling en alle lockers); • Het op afstand blokkeren van lockers (per stuk, opstelling en alle lockers); • Het ter plaatse openen van een locker (middels een moederpas en/of telefoon/app).

Technische eisen lockermanagementsysteem	
Eis	Omschrijving
Import Azure Active Directory	Het is mogelijk om gebruikers- & pasgegevens vanuit de Azure Active Directory middels realtime provisioning te realiseren.
SaaS-applicatie	Het lockermanagementsysteem dient een multitenant SaaS-oplossing te zijn. Het is niet toegestaan om lokale software op de scholen of in het datacenter van opdrachtgever te installeren.
SSO	Azure Active Directory SSO met MFA moet ondersteunt worden in de lockermanagementsoftware.
Wettelijke verplichtingen	De aangeboden software voldoet aan alle wettelijke verplichtingen vanuit de AVG/WWFT en is ISO 27001:2017 gecertificeerd.

Systeem- veiligheid	<p>De oplossing van opdrachtnemer voldoet aan onderstaande punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminal minimaal verbonden via een modern versleuteld protocol. • Dataverkeer tussen client en de lockermanagementsoftware is versleuteld. • Opdrachtnemer houdt opdrachtgever proactief op de hoogte van nieuw uitgekomen updates, upgrades en de release planning. • Er dient een 21 dagen anypoint in time back-up principe actief te zijn in de aangeboden software. • De software is en wordt zolang de lockers worden gebruikt voortdurend door Opdrachtnemer voorzien van de laatste updates en kritieke software securitymaatregelen.
Overig	Opdrachtnemer stemt zaken zoals provisioning, pasverwerking en netwerkconfiguratie af op de IT-infrastructuur van opdrachtgever (in overleg).