

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 verwerkt inschrijver in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen	
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 lockers 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.

Producteisen – technische eisen (materie eisen)	
6.	<u>Specificaties</u> Opdrachtnemer geeft in de inschrijving aan welke types worden aangeboden en levert de bijbehorende specificaties van de lockers en de software mee. De specificaties tonen aan dat de lockers 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 lockers en terminals.
8.	<u>Levensduur en naleverbaarheid</u> Opdrachtnemer staat ervoor in dat de technische levensduur van de geleverde producten minimaal vijftien 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 vijftien 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. 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 geplaatste lockers, tot tien jaar na plaatsingsdatum, uit te breiden met dezelfde lockers en werkend onder hetzelfde lockermanagementsysteem.

Logistiek	
13.	<u>Implementatie</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige implementatie van de lockers 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 locaties om de leverdatum en details te bespreken.
14.	<u>Levering en installatie</u> De lockers dienen geleverd te worden in: <ul style="list-style-type: none"> • 2027: meivakantie regio Noord. • 2030: levering in de zomervakantie 2030 regio Noord. Opdrachtnemer neemt hierin het initiatief voor overleg en periode van levering. <p>De software voor de lockers dient in dezelfde periode van levering van de lockers 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.</p> <p>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 het lockermanagementsysteem inclusief bedrijfsklare oplevering van de gehele lockervoorziening.</p>
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>Indexering</u> Het indexeren van de opgegeven prijzen/tarieven kan voor het eerst op 1 januari 2028 op basis van de CBX PPI 3.101 Kantoor- en winkelmeubelen. Uitgangspunt voor de berekeningsgrondslag van de CBS-prijnsindex 3101 is: indexcijfer (de meest recente maand – de meest recente maand jaar daarvoor) / indexcijfer meest recente maand jaar daarvoor x 100.
17.	<u>Aflevertijden</u> Aflevering en uitvoering van werkzaamheden vindt plaats in overleg met de betreffende locatie.
18.	<u>Leveringsvoorwaarden</u> De lockers 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 tekening geplaatst zijn; • De vrijgekomen emballage dient door Opdrachtnemer kosteloos te worden afgevoerd.
19.	<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.
20.	<p><u>Te leveren diensten</u></p> <p>Opdrachtnemer verplicht zich tot het verrichten van de volgende diensten welke bij de prijs zijn inbegrepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 voor de voorbereiding, levering, plaatsing en nazorg van het geleverde.
21.	<p><u>Legitimeren</u></p> <p>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.</p>
22.	<p><u>Voorbeeldfunctie</u></p> <p>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, geen onnodig telefoongebruik en niet roken in schoolruimtes of in de omgeving van de schoollocaties.</p>
23.	<p><u>Garantie</u></p> <p>Er geldt een garantieperiode van tien jaar op alle lockers inclusief sloten en een garantieperiode van vijf jaar op alle 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.</p>
24.	<p><u>Beschermingsmateriaal</u></p> <p>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.</p>

Kritische Prestatie Indicatoren

25.	<p><u>KPI's</u></p> <p>Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening jaarlijks aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer.</p> <p>KPI's</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duurzaamheid. KPI wordt tussen opdrachtnemer en opdrachtgever overeengekomen. • De mate waarin wordt voldaan aan de eisen en toezeggingen in antwoorden op de open vragen van de inschrijving: <ul style="list-style-type: none"> ○ Norm 98% van het aantal leveringen/dienstverlening. ○ Norm 98% van het aantal reparaties. • Tevredenheid over de contactpersonen van opdrachtnemer voor opdrachtgever, norm: minimaal een 7 op een schaal van 1 tot 10 op basis van in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> ○ Communicatie; ○ Reactiesnelheid; ○ Klantvriendelijkheid; ○ Bereidheid om mee te denken.
26.	<p><u>Verantwoordelijkheid monitoren</u></p> <p>De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie.</p>

	Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past opdrachtnemer zijn aanpak aan.
27.	Niet behalen KPI's Indien KPI's niet behaald zijn stelt opdrachtnemer binnen twee (2) weken een verbeterplan op. Als opdrachtgever akkoord gaat met het plan wordt het binnen twee (2) weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. De KPI's zijn een sturingsmechanisme om de performance van Opdrachtnemer te verbeteren.

Minimale technische eisen lockers

Afmetingen

Buitenmaat (HxBxD)	360 x 350 x 500
Aantal lockers per kolom	6 stuks
Dak	De kolommen worden geleverd met een plat/schuin dak.
Plint circa	Stelbare plint van ca. 50 à 70 tot 90 à 110 mm. Een plint in lijn met de deuren is gewenst, maar niet verplicht.

Materiaal en constructie

Deur	<ul style="list-style-type: none"> • 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 i.v.m. schoppen van leerlingen. • Een deurbegrenzer/deurpen is toegestaan, maar geen eis. <p>*Onder vandalisme bestendig wordt verstaan dat deuren en constructie bestand zijn tegen herhaaldelijke slag- en impactbelasting zonder blijvende vervorming.</p>
Romp	Hoogwaardig plaatstaal (minimaal 1,0 mm), gelaste uitvoering, gepoedercoat.
Legborden	Hoogwaardig plaatstaal (minimaal 0,8 mm), gepoedercoat.
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. Inschrijver dient bij de specificaties van de lockers de beschikbare kleuren te vermelden.
Nummering	Alle lockers zijn voorzien van een deurnummer (uitstraling nader te bepalen).
Slot	Push-to-open-systeem (de deur springt niet automatisch open bij ontgrendeling). De elektronische bediening vindt uitsluitend plaats met een schoolpas of een geautoriseerde toegangsdruppel. Na ontgrendeling dient de gebruiker de deur handmatig te openen. Indien de locker niet wordt geopend, wordt deze automatisch na 30 seconden opnieuw 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

Verlichting	De lockers 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 aan
-------------	---

	indien deur geopend is) en moet de verlichting centraal voor alle lockers uit te schakelen zijn.
(USB) Oplaadpunt	De lockers zijn bij voorkeur niet voorzien van een USB-oplaadpunt. Indien een USB-oplaadpunt standaard onderdeel uitmaakt van de locker, is dit toegestaan. In dat geval dient het oplaadpunt te zijn uitgevoerd met een USB-C-aansluiting. Aan het oplaadpunt worden verder geen aanvullende eisen gesteld.
Afwerkmetaal	Alle kosten voor het benodigde afwerkmetaal, zoals bijvoorbeeld zijpanelen en schuine kappen, dient Inschrijver 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. Het aantal hierboven genoemde opstellingen is een indicatie en zal mogelijk, mede op het advies van Opdrachtnemer, nog wijzigen. Voor de calculatie dient inschrijver uit te gaan van het aantal opstellingen zoals hier genoemd.
Visuals	Het is mogelijk om visuals (door middel van sublimatie) aan te brengen op de opstellingen. Per opstelling wordt aangegeven of dit wel of niet van toepassing is. Na gunning worden afspraken gemaakt over het eventueel aanbrengen van visuals. De kosten voor ontwerp en aanbrengen van visuals komen voor rekening van Opdrachtgever.
Spuitwerk	Op aanvraag is het mogelijk om afbeeldingen of logo's op de lockers te laten spuiten.

Minimale technische eisen terminals

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.

Minimale technische en functionele eisen lockermanagementsysteem

Lockermanagementsysteem	Inschrijver dient het lockermanagementsysteem aan te sluiten op de bestaande IT-omgeving en softwareprogramma's van Opdrachtgever.
-------------------------	--