

Bijlage 4 - Programma van Eisen

1.1. Algemeen

	Inhoud
Eis 1	Uw organisatie, dan wel personeel en/of ingezette derde(n), maakt hetgeen bij de uitvoering van de opdracht ter kennis komt, en waarvan het vertrouwelijke bekend is of redelijkerwijs vermoed kan worden, op geen enkele wijze verder bekend behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of uitspraak van de rechter tot bekendmaking daarvan verplicht.
Eis 2	De opdrachtnemer sluit met de dienstverlening aantoonbaar aan op de visie, kaders en werkwijze van Opdrachtgever en signaleert tijdig relevante risico's, knelpunten en verbetermogelijkheden die van invloed zijn op de uitvoering van de opdracht.
Eis 3	Inschrijver vrijwaart Opdrachtgever tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst in het kader van de wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, evenals tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers die (met een deel van) het werk worden belast.
Eis 4	Opdrachtnemer dient te voldoen aan elk verzoek om tijdens de contractperiode een verklaring af te (laten) geven door de Belastingdienst waarin vermeld staat dat alle verschuldigde belastingen en sociale premies, met betrekking tot de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde kandidaat zijn betaald.
Eis 5	De opdrachtnemer volgt voor de uitvoering van de opdracht relevante ontwikkelingen in wet- en regelgeving en informeert Opdrachtgever onverwijld indien wijzigingen gevolgen kunnen hebben voor de uitvoering, kosten, compliance of inrichting van de dienstverlening.
	Ketenverantwoordelijkheid
Eis 6	De opdrachtnemer treedt gedurende de looptijd van de overeenkomst op als één integraal aanspreekpunt (single point of accountability) en is eindverantwoordelijk voor de samenhang, kwaliteit en continuïteit van de volledige dienstverlening.
Eis 7	De opdrachtnemer zorgt voor actieve ketenregie, waaronder wordt verstaan: • afstemming tussen levering, beheer, service en garantie; • voorkomen van overdrachtsmomenten voor scholen; • minimaliseren van verstoringen in het onderwijsproces.
Eis 8	De opdrachtnemer richt de dienstverlening zodanig in dat scholen, leerkrachten, ICT-coördinatoren en conciërges geen technische configuratie, device-registratie, garantieafhandeling of verwerking van verpakkingsmateriaal hoeven uit te voeren.
Eis 9	De opdrachtnemer waarborgt dat geleverde ICT-devices correct functioneren en richt de dienstverlening bij defecten, uitval, garantie en reparatie zodanig in dat verstoring van het onderwijsproces tot een minimum wordt beperkt. Technisch en functioneel beheer van devices en onderliggende beheerplatformen vallen hierbij buiten de scope van deze opdracht.
Eis 10	De opdrachtnemer beschikt over een werkbare voorziening om downtime bij defecten te beperken, waaronder ten minste vervanging, omruiling of tijdelijke beschikbaarstelling van een

	gelijkwaardig device, indien dit noodzakelijk is voor de continuïteit van onderwijs of bedrijfsvoering.
Eis 11	De opdrachtnemer stemt zijn dienstverlening aantoonbaar af op deze bestaande beheerinrichting en veroorzaakt geen overlap of dublures in verantwoordelijkheden.

1.2. Dienstverlening

	Inhoud
Eis 12	De opdrachtnemer zet uitsluitend personeel in dat aantoonbaar beschikt over de kennis en ervaring die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden binnen de scope van deze opdracht.
Eis 13	U zet uitsluitend personeel in dat bij u in loondienst is, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
Eis 14	De opdrachtnemer wijst één operationeel aanspreekpunt aan dat op de hoogte is van de actuele afspraken, lopende werkzaamheden, openstaande meldingen en relevante bijzonderheden in de dienstverlening aan Opdrachtgever.
Eis 15	Alle voor opdrachten van opdrachtgever in te zetten personeelsleden communiceren in de Nederlandse taal, zowel schriftelijk als mondeling vloeiend.
Eis 16	U garandeert de professionele onafhankelijkheid van het in te zetten personeel (inclusief verantwoordelijke leidinggevend) en onafhankelijke totstandkoming van projectresultaten en uit te voeren diensten. Uw organisatie en het in te zetten personeel mag geen belangen hebben bij de inzet van bepaalde methodes, middelen of bij bepaalde uitkomsten van te verrichten onderzoeken of aanschaftrajecten. U zult geen opdrachten voor opdrachtgever mogen uitvoeren indien de onafhankelijke totstandkoming van uw dienstverlening niet gegarandeerd is.
Eis 17	De opdrachtnemer draagt bij personeelwisselingen zorg voor een zorgvuldige overdracht van relevante kennis en lopende werkzaamheden, zodat Opdrachtgever niet opnieuw dezelfde informatie hoeft aan te leveren.
Eis 18	Indien de opdrachtnemer personeel van onderaannemers inzet, blijft de opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor de kwaliteit, continuïteit en wijze van uitvoering van de dienstverlening. Onderaannemers factureren niet rechtstreeks aan Opdrachtgever.
Eis 19	Opdrachtnemer zal wanneer de Overeenkomst wordt ontbonden en/of van rechtswege eindigt, actief en zonder het berekenen van kosten meewerken aan de transitie van de dienstverlening naar de nieuwe contractant.
Eis 20	De opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren (08.30–17.00 uur) voor operationele vragen, storingen, serviceverzoeken en escalaties.
	Doelgroep gerichtheid
Eis 21	De opdrachtnemer richt de dienstverlening zodanig in dat deze aansluit op de verschillende doelgroepen binnen de organisatie van Opdrachtgever, waaronder in ieder geval scholen, leerkrachten, ICT-coördinatoren, conciërges en de centrale IT-organisatie. Daarbij is voor iedere doelgroep duidelijk welke ondersteuning en werkzaamheden door de opdrachtnemer worden uitgevoerd en welke verantwoordelijkheden bij Opdrachtgever of haar bestaande ICT-partners

	blijven. Deze doelgroepgerichte dienstverlening heeft uitsluitend betrekking op de deviceketen, waaronder levering, gebruiksklaar opleveren, logistiek, service, garantie en lifecycle, en niet op operationeel beheer van Microsoft-, Google- of Apple-platformen.
	Logistiek & implementatie
Eis 22	De opdrachtnemer levert ICT-devices gebruiksklaar op de overeengekomen locatie en voert de logistieke en implementatiewerkzaamheden zodanig uit dat geen aanvullende technische of administratieve handelingen door schoolmedewerkers of ICT-coördinatoren nodig zijn.
Eis 23	De opdrachtnemer levert ICT-devices gebruiksklaar op, zodanig dat het device voorafgaand aan levering correct is geregistreerd in Microsoft Autopilot, is gekoppeld aan het voor de betreffende doelgroep of inzet bedoelde profiel in Microsoft Intune en de bijbehorende policies reeds op het device zijn uitgerold. Bij levering is geen handmatige installatie, configuratie of andere technische handeling door schoolmedewerkers of ICT-coördinatoren noodzakelijk. De wijze waarop de opdrachtnemer dit realiseert is aan de opdrachtnemer, mits aan bovengenoemde inrichting en opleverstatus wordt voldaan.
Eis 24	De opdrachtnemer voorziet ieder geleverd ICT-device vóór levering van een KempenKind asset tag, bestaande uit een fysieke sticker en/of digitale assetgegevens conform de door Opdrachtgever aangeleverde richtlijnen, en registreert deze assetinformatie correct in het CMDB-systeem van Opdrachtgever.
Eis 25	De opdrachtnemer stemt zero-touch en pre-provisioning af met de bestaande IT-partner van Opdrachtgever. Operationeel platformbeheer valt buiten scope.
Eis 26	De opdrachtnemer draagt zorg voor het afvoeren of minimaliseren van verpakkingsmateriaal bij levering van ICT-devices.
Eis 27	De opdrachtnemer levert standaardbestellingen van ICT-devices binnen maximaal tien werkdagen na schriftelijke bestelling gebruiksklaar op de overeengekomen locatie. Voor bulkbestellingen vanaf vijftig ICT-devices geldt een maximale doorlooptijd van twintig werkdagen, tenzij Opdrachtgever en opdrachtnemer vooraf schriftelijk een afwijkende planning overeenkomen. Een device geldt pas als gebruiksklaar opgeleverd wanneer het is geleverd op de overeengekomen locatie, correct is geregistreerd, voorzien is van de benodigde assetinformatie en zonder aanvullende technische of administratieve handelingen door schoolmedewerkers of ICT-coördinatoren kan worden ingezet.
Eis 28	De opdrachtnemer beschikt over voldoende capaciteit om bij piekbelasting, waaronder grootschalige vervangingsrondes en nieuwe instroom van leerlingen, de overeengekomen dienstverlening en doorlooptijden te blijven uitvoeren.
Eis 29	De opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever afwijkende of spoedleveringen uitvoeren. Voor dergelijke leveringen worden vooraf afspraken gemaakt over planning, uitvoering en eventuele aanvullende kosten.
Eis 30	Iedere levering gaat vergezeld van een pakbon of digitaal leveroverzicht met voldoende detail om de levering correct te kunnen controleren en administratief te verwerken. Dit overzicht bevat minimaal: • afleverlocatie; • contactpersoon of referentie van Opdrachtgever; • order- of referentienummer; • omschrijving van de geleverde producten; • aantallen;

	• en, indien van toepassing, serienummers of andere relevante identificatiegegevens. De aangeleverde leverinformatie sluit aan op de administratieve en logistieke processen van Opdrachtgever.
	Service, garantie & continuïteit
Eis 31	De opdrachtnemer communiceert altijd direct met het bovenschools aanspreek punt, zoals opgenomen in de conceptovereenkomst en DAP. Contact met scholen over services en garantie verloopt enkel via het ticketsysteem van de opdrachtgever. Rechtstreeks contact tussen scholen en opdrachtnemer wordt hierbij vermeden.
Eis 32	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering en coördinatie van garantieclaims, reparaties en afstemming met fabrikant, distributeur of andere betrokken partijen. Voor Opdrachtgever fungeert de opdrachtnemer daarbij als uitvoerend aanspreekpunt voor de afhandeling van deze processen.
Eis 33	De opdrachtnemer werkt conform het regiemodel van Opdrachtgever, waarbij Zendesk leidend blijft voor ticketregistratie en opvolging en de CMDB van Opdrachtgever leidend blijft voor registratie van devices en lifecyclegegevens.
Eis 34	Alle communicatie tussen opdrachtnemer en Opdrachtgever over de uitvoering van de overeenkomst vindt plaats in de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk, tenzij partijen hierover uitdrukkelijk andere afspraken maken. Dit geldt in ieder geval voor operationele afstemming, service- en garantieafhandeling, terugkoppelingen, documentatie, rapportages, instructies en escalaties.
Eis 35	De opdrachtnemer werkt samen met het ticketsysteem Zendesk van Opdrachtgever op een wijze waarbij gebruik kan worden gemaakt van zijgesprekken of een functioneel gelijkwaardige oplossing. Hiermee blijft ook communicatie met externe leveranciers, fabrikanten of partners volledig gekoppeld aan het oorspronkelijke ticket, zodat alle correspondentie binnen één ticketdossier inzichtelijk en navolgbaar blijft en reacties van derden niet als nieuw of losstaand ticket worden behandeld.
Eis 36	Deze samenwerking omvat minimaal één van de volgende vormen (of een gelijkwaardige oplossing): • technische integratie (bijv. API-koppeling); • gestructureerde ticketuitwisseling via afgesproken workflows; • andere aantoonbare inrichting waarbij Zendesk het leidende systeem blijft.
Eis 37	De opdrachtnemer verstrekt voor iedere melding of actie tijdig de informatie die noodzakelijk is om tickets in Zendesk correct bij te werken en af te handelen, waaronder in ieder geval voortgang, uitgevoerde acties, uitkomsten en eventuele vervolgacties.
Eis 38	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van garantieafhandeling richting fabrikant of distributeur, op basis van meldingen die door Opdrachtgever zijn geregistreerd in Zendesk.
Eis 39	Status, doorlooptijd en eventuele bijzonderheden in de garantieafhandeling worden teruggekoppeld aan Opdrachtgever ten behoeve van registratie in Zendesk en de CMDB.
Eis 40	Na gunning worden servicelevels en KPI's vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA). Daarbij zijn het ticketsysteem Zendesk en de CMDB van Opdrachtgever leidend voor registratie, meting en rapportage.

	De SLA sluit aan op het IT-regiemodel van Opdrachtgever, waarin: • meldingen centraal worden geregistreerd; • prioritering en besluitvorming bij Opdrachtgever liggen; • de opdrachtnemer uitvoerend en adviserend optreedt.
Eis 41	De definitieve SLA en KPI's worden na gunning gezamenlijk vastgesteld, waarbij bijlage 6B 'kaderdocument Service Level Agreement' als uitgangspunt gelden: • de voorstellen van de opdrachtnemer als uitgangspunt dienen; • Opdrachtgever bepaalt welke KPI's contractueel worden vastgelegd; • de SLA ondersteunend is aan continue verbetering en samenwerking.
Eis 42	Apparatuur die bij levering of eerste ingebruikname defect blijkt te zijn, wordt aangemerkt als Dead on Arrival (DOA). De opdrachtnemer draagt in dat geval zorg voor kosteloze vervanging of omruiling van het betreffende device, zonder aanvullende kosten voor Opdrachtgever en zodanig dat de verstoring van het onderwijsproces en de bedrijfsvoering van Opdrachtgever tot een minimum wordt beperkt.
Lifecycle, duurzaamheid & afvoer	
Eis 43	Opdrachtgever voert zelf de regie over de lifecycle van ICT-devices, waaronder inzet, herinzet, vervanging en afvoer, en registreert deze lifecycle in de eigen CMDB. De opdrachtnemer sluit hierop aan en ondersteunt deze lifecycle uitsluitend uitvoerend en adviserend, zonder het eigenaarschap van lifecycle-besluiten of registratie over te nemen.
Eis 44	Indien de opdrachtnemer wordt ingezet bij afvoer van ICT-devices, gebeurt dit aantoonbaar op een verantwoorde en wettelijke wijze, conform instructies van Opdrachtgever.
Proof of concept, testdevices & innovatie	
Eis 45	De opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever op verzoek bij het verkennen, testen en evalueren van nieuwe ICT-devices of concepten, voor zover deze ondersteuning past binnen de scope van de opdracht.
Eis 46	Testen en proof-of-concept-activiteiten worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande afstemming met Opdrachtgever en sluiten aan op de bestaande IT-inrichting, werkwijze en regie van Opdrachtgever.
Eis 47	Op verzoek van Opdrachtgever stelt de opdrachtnemer kosteloos testdevices of vergelijkbare demonstratieapparatuur beschikbaar voor het verkennen, testen en beoordelen van nieuwe productlijnen, deviceconcepten of alternatieve configuraties. De omvang, duur en voorwaarden van een testperiode worden in overleg vastgesteld. De opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever desgevraagd bij de praktische inzet en evaluatie van deze testdevices, voor zover dit past binnen de scope van de opdracht. De testinzet is gericht op het beoordelen van onder meer gebruiksgeschiktheid, beheerbaarheid, toepasbaarheid binnen het onderwijs en aansluiting op de bestaande IT-inrichting.
Assortiment & standaarden	
Eis 48	De opdrachtnemer is in staat om ICT-devices te leveren en te ondersteunen van ten minste de volgende merken: • Dell • HP

	• Microsoft • Apple • Asus Deze merken vormen voor Opdrachtgever het minimale uitgangspunt voor het kernassortiment, gelet op kwaliteit, beheerbaarheid en ervaringen uit de praktijk.
Eis 49	De opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst een actuele, voor Opdrachtgever ingerichte productcatalogus of bestellijst beschikbaar. Deze productcatalogus bevat ten minste de producten uit het overeengekomen kernassortiment en vermeldt per product minimaal: • merk en type; • artikelnummer; • doelgroep of toepassingsdoel; • overeengekomen prijs; • verwachte levertijd; • garantietermijn; Wijzigingen in het assortiment of de beschikbaarheid van producten worden voorafgaand aan invoering afgestemd met Opdrachtgever, indien deze wijzigingen gevolgen hebben voor prijs, levertijd, standaardisatie of toepasbaarheid binnen de organisatie van Opdrachtgever.
Eis 50	De opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst een digitaal bestelportaal of een functioneel gelijkwaardige bestelvoorziening beschikbaar waarmee geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever producten uit het overeengekomen assortiment kunnen bestellen. De bestelvoorziening ondersteunt ten minste: • autorisatie op basis van gebruikersrollen; • inrichting van bestelrechten per school, locatie of organisatieonderdeel; • een voor Opdrachtgever ingericht assortiment, waaronder accessoires en verbruiksartikelen; • inzicht in actuele prijzen, beschikbaarheid en levertijd; • registratie van bestellingen en orderstatus. De inrichting van rollen, autorisaties en locaties wordt afgestemd met Opdrachtgever en kan gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast.

1.3. Privacy en gegevensbescherming

	Inhoud
Eis 51	De opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG). Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst sprake is van verwerking van persoonsgegevens waarbij één der partijen kwalificeert als verwerker ten opzichte van de andere partij als verwerkingsverantwoordelijke, sluiten partijen een verwerkersovereenkomst op basis van gebruikelijke en door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden.
Eis 52	De opdrachtnemer onderschrijft het informatiebeveiligings- en privacybeleid (IBP-kader) van Opdrachtgever en handelt hiernaar voor zover dit relevant is voor de uitvoering van de overeenkomst.

Eis 53	De opdrachtnemer meldt (potentiële) datalekken of privacy-incidenten die betrekking hebben op de dienstverlening onverwijld aan Opdrachtgever en werkt mee aan opvolging conform de procedures van Opdrachtgever.
Eis 54	De opdrachtnemer waarborgt bij iedere vorm van afvoer van ICT-devices de privacy door datadragers voorafgaand aan verkoop of afvoer gecertificeerd te wissen en, indien wissen niet mogelijk is, gecertificeerd te vernietigen. De opdrachtnemer levert per batch een verwerkings-, vernietigings- of wiperapport aan met minimaal aantallen, typen, serienummers of assetnummers, datum, toegepaste methode en verklaring van vernietiging of wipe, zodat Opdrachtgever aantoonbaar voldoet aan de AVG en interne beveiligingseisen.

1.4. Dienstverlenend

	Inhoud
Eis 55	Als de inschrijver signaleert dat er werkzaamheden buiten de scope benodigd zijn, die niet in de opdracht zijn inbegrepen dan wordt hij uitdrukkelijk verzocht dit vroegtijdig te melden, bij voorkeur met een inschatting van de meerkosten.
Eis 56	De opdrachtnemer zet medewerkers in die zich in de uitvoering van de opdracht professioneel, correct en servicegericht opstellen. Medewerkers communiceren respectvol, houden zich aan gemaakte afspraken en handelen meldingen, vragen en verzoeken tijdig en zorgvuldig af. De opdrachtnemer treft op verzoek van Opdrachtgever passende maatregelen indien een ingezette medewerker aantoonbaar niet aan deze eisen voldoet.
Eis 57	Medewerkers van de opdrachtnemer gedragen zich in contact met medewerkers, leerlingen en bezoekers van Opdrachtgever correct, respectvol en servicegericht.
Eis 58	Iedere medewerker van Opdrachtnemer die ingezet wordt bij Opdrachtgever dient op verzoek een geldige VOG te kunnen overleggen.
Eis 59	De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd.
Eis 60	Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren.
Eis 61	Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften, procedures en overige huisregels (ook sociale veiligheid).
Eis 62	Buiten de overeengekomen werktijden is het medewerkers van Opdrachtnemer niet toegestaan zich op de locaties of in de gebouwen van Opdrachtgever te bevinden.
Eis 63	In geval van calamiteiten dient de medewerker de instructies van de beveiliging c.q. BHV-er op te volgen.
Eis 64	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor medewerkers de toegang te ontfeggen indien medewerkers zich niet houden aan de door Opdrachtgever gestelde voorschriften of huisregels.
Eis 65	De opdrachtnemer waarborgt gedurende de looptijd van de overeenkomst de continuïteit van de personele inzet voor de uitvoering van de dienstverlening. Vervangende medewerkers beschikken over gelijkwaardige kennis, ervaring en, indien van toepassing, certificering als de reguliere medewerkers. Indien een medewerker aantoonbaar niet voldoet aan de voor de uitvoering van de opdracht gestelde eisen of zich niet houdt aan de geldende voorschriften of huisregels van Opdrachtgever, vervangt de opdrachtnemer deze medewerker op verzoek van Opdrachtgever voor eigen rekening.

1.5. Contractmanagement

	Inhoud
Eis 66	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inplannen van het overleg, het opstellen en vooraf toezenden van een agenda en het opleveren van het gespreksverslag binnen vijf werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden.
Eis 67	De opdrachtnemer houdt managementinformatie bij over de dienstverlening, waaronder ten minste: responstijden, doorlooptijden, aantallen meldingen, garantieafhandeling, klachtenafhandeling en kosten per locatie.
Eis 68	De opdrachtnemer rapporteert één keer per jaar managementinformatie aan KempenKind.
Eis 69	De opdrachtnemer voert vier keer per jaar operationeel overleg met de contractbeheerder van KempenKind.
Eis 70	Indien er niet voldoende voldaan wordt aan één of meerdere van de KPI's (Voor de vastgestelde KPI's), gelden de volgende bepalingen: • Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na vaststelling van een score onder de norm een verbeterplan in met een voorstel om alsnog aan de norm te voldoen (conform het format welke als bijlage 10 is toegevoegd). • Een onvoldoende score op een KPI drie (3) maanden na de eerste vaststelling van een onvoldoende score, wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer direct in gebreke wordt gesteld. • Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na ingebrekestelling een tweede verbeterplan in. • Een onvoldoende score drie (3) maanden na de ingebrekestelling wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer direct in verzuim is. Opdrachtgever kan besluiten om over te gaan tot ontbinding van de Overeenkomst wanneer Dienstverlener in verzuim is.