Bijlage 3: Programma van Eisen

1.1. Levering/dienstverlening

#	Inhoud
Eis 1	**Algemene uitgangspunten:** De inschrijver: • levert uitsluitend nieuwe en ongebruikte apparatuur; • levert producten via officiële distributiekanalen; • beschikt over aantoonbare ervaring binnen het funderend onderwijs; • beschikt over een Nederlandstalige servicedesk; • wijst gedurende de contractperiode een vaste accountmanager toe; • fungeert als centraal aanspreekpunt voor alle leveringen en dienstverlening. • de aangeboden apparatuur dient minimaal gedurende de contractperiode leverbaar te zijn of een gelijkwaardig opvolgmodel te hebben. • leverancier dient een breed assortiment A-merken beschikbaar te stellen.
Eis 2	**Configuratie en beheerintegratie:** De inschrijver levert de apparatuur gebruik gereed binnen de bestaande beheeromgevingen van de opdrachtgever. **Chromebooks:** Indien Chromebooks worden geleverd: • worden apparaten vooraf geregistreerd binnen de Google Workspace for Education-omgeving van opdrachtgever; • worden beheerslicenties correct gekoppeld aan de juiste locatie; • worden serienummers geregistreerd; • worden apparaten overgedragen aan de tenant van opdrachtgever. Na eerste inschakeling moet het apparaat automatisch onder beheer van opdrachtgever zijn geplaatst. **Apple iPads:** Indien iPads worden geleverd: • worden apparaten vooraf geregistreerd binnen Apple School Manager; • worden serienummers geregistreerd; • wordt Automated Device Enrollment ondersteund. Na eerste inschakeling moet het apparaat automatisch binnen de beheeromgeving van opdrachtgever zijn opgenomen. **Windows apparatuur:** Indien Windows-apparatuur wordt geleverd: • ondersteunt de inschrijver Microsoft Autopilot; • worden serienummers geregistreerd; • worden hardware hashes vooraf aangeleverd en geregistreerd.
Eis 3	**Webportal:** 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; • voorzien van toegang middels MFA; • inrichting van bestelrechten per school, locatie of organisatieonderdeel;

	• goedkeuringsworkflow; • een voor Opdrachtgever ingericht assortiment, waaronder accessoires en verbruiksartikelen; • inzicht in actuele prijzen, beschikbaarheid en levertijd; • registratie van bestellingen en orderstatus; • export mogelijkheden naar Excel en CSV. De inrichting van rollen, autorisaties en locaties wordt afgestemd met Opdrachtgever en kan gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast.
Eis 4	**CMDB-registratie:** Bij iedere levering ontvangt opdrachtgever digitaal: • Merk; • Type; • Serienummer; • Assetnummer; • Garantiedatum; • Leverdatum; • Factuurnummer; • Schoollocatie. Bestanden dienen geschikt te zijn voor import in een CMDB-systeem.

Eis 5	**Accountmanagement**
	1. Eén vaste accountmanager.
	2. Minimaal tweemaal per jaar tactisch overleg.
	3. Minimaal eenmaal per jaar strategisch overleg.
	4. Leverancier informeert proactief over:
	  ○ End-of-Life;
	  ○ End-of-Support;
	  ○ Marktontwikkelingen;
	  ○ Veiligheidsrisico's.

Eis 6	**Advisering** Bij de selectie van een nieuw product of een opvolger van een product levert inschrijver kosteloos testmodellen, indien gewenst van meerdere types. Blijkt uit deze Proof of Concept dat het apparaat niet compatible is dan neemt de inschrijver het model kosteloos terug. Vervolgens dient inschrijver kosteloos een nieuw testmodel aan te leveren waarna een nieuwe Proof of Concept volgt. Vervolgens bepaalt de opdrachtgever of het nieuwe en geteste product wordt afgenomen.
Eis 7	**Dienstverleningsafspraken en -procedures (DAP)** Opdrachtnemer en Swalm & Roer stellen uiterlijk binnen drie (3) maanden na de ingangsdatum van de overeenkomst gezamenlijk een Dienstverleningsafspraken en -procedures (DAP) op en komen deze overeen. De DAP beschrijft ten minste: • welke beheerders toegang hebben tot de relevante systemen en omgevingen; • de geldende autorisatieprocedures; • logging en monitoring; • patchmanagement; • vulnerability management; • back-up- en restoreprocedures; • SOC-dienstverlening; • responstijden; • escalatieprocedures; • security governance; • rapportages; • rollen en verantwoordelijkheden.

	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de DAP gedurende de looptijd actueel blijft en, waar nodig, in overleg met Swalm & Roer wordt aangepast.
Eis 8	**Niet naleving KPI:** 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.

1.2. Prijzen, garantie en onderhoud

	Inhoud
Eis 9	**Prijzen:** Inschrijver biedt volledige inzage in de geoffreerde inkoopprijzen. De netto inkoopprijs is de prijs die inschrijver ontvangt van de fabrikant of distributeur, conform de bijbehorende definitie in bijlage 1. Twijfelt de aanbestedende dienst over de juistheid van de aangeboden inkoopprijs, dan biedt inschrijver inzage in haar administratie waardoor aangetoond wordt dat de juiste inkoopprijzen zijn toegepast en dat de afgegeven inkoopprijzen marktconform zijn. Inschrijver brengt geen andere kosten in rekening dan de inkoopprijs en het opgegeven opslagpercentage. Inschrijver dient hierbij te denken aan andere toeslagen, factuurkosten, administratiekosten, verpakkingskosten, leveringskosten, adviseringkosten, garantieafhandeling of onderzoekskosten etc. Alle staartkosten dienen dus hierbij inbegrepen te zijn.
Eis 10	**Aantonen netto inkoopprijs:** Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer de gehanteerde NIP aan door middel van een producentenbid, distributeursofferte, inkoopfactuur of een daarmee gelijkwaardig objectief controleerbaar document. Opdrachtgever heeft het recht de juistheid van de gehanteerde NIP periodiek te laten controleren door een onafhankelijke accountant, waarbij bedrijfsvertrouwelijke informatie vertrouwelijk wordt behandeld.
Eis 11	**Garantie:** Alle producten worden standaard geleverd met minimaal één jaar fabrieksgarantie. Tijdens de looptijd van de overeenkomst stelt de aanbestedende dienst per uitvraag vast wat de specifieke garantiecondities dienen te zijn van de af te nemen producten. Tijdens de overeengekomen garantietermijn worden geen kosten in rekening gebracht voor reparaties, service, portokosten, voorrijkosten of administratie. Inschrijver draagt volledige zorg voor de afhandeling van de garantie.
Eis 12	**Serviceniveaus:** Leverancier biedt minimaal: • Next Business Day support; • Nederlandstalige servicedesk; • Meldingsportaal;

	• Telefonische ondersteuning; • Ticketregistratie.
Eis 13	**Dead on Arrival (DOA):** • DOA-meldingen kunnen gedurende 30 schooldagen na levering worden gedaan. • Vervanging vindt plaats binnen 5 werkdagen
Eis 14	**Onderdelenbeschikbaarheid:** Onderdelen blijven minimaal: • 5 jaar beschikbaar na levering; • of conform EU-reparatie- en duurzaamheidsrichtlijnen.
Eis 15	**Reparatieproces:** Leverancier: • verzorgt volledige garantieafhandeling; • stemt reparaties af met opdrachtgever; • levert indien noodzakelijk tijdelijke vervangende apparatuur.

1.3. Levering, transport en logistiek

	Inhoud
Eis 16	**Levertermijnen:** De levertijd wordt tijdens het samenstellen van het kernassortiment tussen opdrachtgever en leverancier gezamenlijk vastgesteld en toegevoegd aan het bestelsysteem.
Eis 17	**Leveringseisen:** Leveringen omvatten: • Uitpakken; • DOA controle; • Assetregistratie; • Krasvaste, fraudebestendige sticker voorzien van: unieke inventarisnummer – eigendoms melding – serienummer en leverancier • Transport.
Eis 18	**Projectmatige uitrol:** Leverancier ondersteunt: • Nieuwe scholen; • Vervangingsprojecten; • Migraties; • Roll-outs.
Eis 19	**Logistieke flexibiliteit:** Leverancier kan: • Gefaseerd uitleveren; • Centrale opslag verzorgen; • Tijdelijke voorraad aanhouden; • Projectleveringen bundelen.

1.4. Beheer, veiligheid en compliance

	Inhoud
Eis 20	**AVG** • Verwerking van persoonsgegevens uitsluitend conform AVG. • Leverancier sluit een verwerkersovereenkomst indien van toepassing. • Gegevens worden uitsluitend binnen de EER verwerkt.
Eis 21	**Informatiebeveiliging:** Leverancier beschikt minimaal over: • aantoonbaar informatiebeveiligingsbeleid; • incidentmanagementproces;

	• procedure datalekken.
Eis 22	**Onderwijsnormenkader:** Leverancier werkt mee aan naleving van: • Normenkader Informatiebeveiliging en Privacy Funderend Onderwijs; • Kennisnet-richtlijnen; • BIO-principes voor informatiebeveiliging.
Eis 23	**NIS2 en ketenverantwoordelijkheid:** Leverancier beschikt minimaal over en toont aan: • beveiligingsmaatregelen in de keten; • leveranciersrisicobeheersing; • meldprocedure voor beveiligingsincidenten; • continuïteitsmaatregelen.
Eis 24	**Audits**: Opdrachtgever heeft het recht: • rapportages op te vragen; • certificeringen te controleren; • steekproefsgewijs audits uit te voeren.

1.5. Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen

	Inhoud
Eis 25	**Terugname afgeschreven apparatuur** De inschrijver biedt gedurende de contractperiode de mogelijkheid om afgeschreven ICT-apparatuur retour te nemen ten behoeve van hergebruik, refurbishment of verantwoorde verwerking.
Eis 26	**Verwijdering van gegevensdragers** Indien de inschrijver gegevensdragers inneemt of verwerkt, zorgt de inschrijver voor aantoonbare en veilige verwijdering van aanwezige gegevens conform geldende privacywetgeving.
Eis 27	**Verwerking afgeschreven apparatuur** Afgeschreven apparatuur wordt verwerkt overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving voor afgedankte elektrische en elektronische apparatuur.
Eis 28	**Verpakkingsmateriaal** De inschrijver beperkt het gebruik van verpakkingsmateriaal waar dit redelijkerwijs mogelijk is en voert verpakkingsmaterialen desgewenst af bij projectmatige leveringen.
Eis 29	**Levensduurverlenging** De inschrijver beschrijft hoe de aangeboden apparatuur en dienstverlening bijdragen aan een zo lang mogelijke en economisch verantwoorde gebruiksduur van de apparatuur binnen het onderwijs.