

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 opslagmarge op het Calculatieblad. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten, tenzij in de eis expliciet aangegeven.

Algemene eisen	
a-e-1	<p>Dienstverlening en kwaliteit</p> <p>Opdrachtnemer is in staat en bereid, al dan niet door een beroep te doen op onderaannemers, om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van alle locaties van Stichting O.R.S. Lek en Linge, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen. Opdrachtnemer dient de dienstverlening dusdanig uit te voeren dat er in geen van de gevallen sprake kan zijn van verstoring van het onderwijsproces, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen met Stichting O.R.S. Lek en Linge.</p> <p>Inschrijver garandeert dat de door Inschrijver te leveren apparatuur en dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de apparatuur en dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.</p>
a-e-2	<p>Vast contactpersoon</p> <p>Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon (professioneel accountmanager), die als centraal aanspreekpunt voor Stichting O.R.S. Lek en Linge fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt Stichting O.R.S. Lek en Linge. Deze contactpersoon is minimaal 1x per jaar op locatie van Stichting O.R.S. Lek en Linge aanwezig voor overleg en het bespreken van de managementrapportage. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging (binnen 10 werkdagen) en de opvolging van de besproken actiepunten.</p>
a-e-3	<p>Nederlandse taal</p> <p>Alle medewerkers van Opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van Stichting O.R.S. Lek en Linge dienen een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken maar met name duidelijk en verstaanbaar te kunnen uitdrukken. Alle communicatie verloopt en documentatie is beschikbaar in de Nederlandse taal, technische informatie mag worden verstrekt in de Engelse taal.</p>
a-e-4	<p>Huisregels en legitimeren</p> <p>Medewerkers van, dan wel namens, Opdrachtnemer die werkzaamheden verrichten op één van de locaties dienen zich te allen tijde te houden aan de geldende huisregels en instructies op te volgen van aanwezig personeel. Medewerkers die werkzaamheden op locatie uitvoeren dienen zich op verzoek van Stichting O.R.S. Lek en Linge te kunnen legitimeren.</p>
a-e-5	<p>(persoons-)gegevens</p> <p>Alle aan Opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van Stichting O.R.S. Lek en Linge. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van Stichting O.R.S. Lek en Linge inzetten voor andere doeleinden dan de uitvoering van de dienstverlening. Verwerking en gebruik van de (persoons-)gegevens en overige informatie vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.</p>
a-e-6	<p>Aanspreekpunt</p> <p>Opdrachtnemer fungeert gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst met Opdrachtgever als eerste en enige aanspreekpunt inzake alle componenten van de door hem geleverde ICT-Hardware en de (eventueel door onderaannemers) geleverde dienstverlening.</p>
a-e-7	<p>Servicepunt</p> <p>Inschrijver beschikt over een servicepunt, waar door de ICT-medewerkers van Stichting O.R.S. Lek en Linge inlichtingen kunnen worden verkregen, waar vragen gesteld kunnen worden, waar storingen aangemeld 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. Tevens beschikt Inschrijver over een online portal, waar Stichting O.R.S. Lek en Linge</p>

	storingen/problemen kan melden. Vragen worden binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord. Op klachten wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd inclusief een oplostermijn.
a-e-8	<p>Proactief informeren en adviseren</p> <p>Inschrijver dient Stichting O.R.S. Lek en Linge gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de door Inschrijver aangeboden ICT-Hardware en daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven als wel over onderliggende technologieën. Daarnaast dient Inschrijver Stichting O.R.S. Lek en Linge te informeren bij end of life van de apparatuur. Het initiatief hiertoe ligt bij Inschrijver.</p> <p>Inschrijver heeft een (pro actieve) informatieplicht. Inschrijver kondigt tijdig (minimaal 4 weken op voorhand) veranderingen in productlijnen aan, waarbij ook eventuele prijswijzigingen in meegenomen worden. Indien de chipset en/of de hardwareconfiguraties verloopt en er komt een nieuw model, dan communiceert Opdrachtnemer hierover met de contractmanager van Opdrachtgever.</p> <p>Inschrijver treed op als adviseur voor de ICT-medewerkers van Stichting O.R.S. Lek en Linge. Op verzoek van de ICT-medewerkers van Stichting O.R.S. Lek en Linge adviseert Inschrijver over de verschillende mogelijkheden en over de ontwikkelingen in de markt van ICT-Hardware.</p>
a-e-9	<p>Managementinformatie</p> <p>Inschrijver levert onderstaande managementinformatie digitaal (in Excel format) binnen 14 werkdagen na afloop van het betreffende contractjaar en dient tenminste de volgende informatie te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op artikelen; • Het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte; • Afleverdata; • Storingen per locatie; • Tijdige leveringen; • Dead on arrival; • Aantal retourzendingen; • Klacht, inclusief aard, type en afhandeling en afhandeltijd daarvan.
a-e-10	<p>Demomodel</p> <p>De nummer 1 in rang zal, op verzoek van Opdrachtgever, zo snel mogelijk na voorlopige gunning, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen, van de aangeboden devices één exemplaar leveren aan Opdrachtgever. De definitieve gunning zal niet eerder verstrekt worden dan dat het demomodel akkoord is bevonden. Opdrachtgever zal controleren of het aangeboden exemplaar voldoet aan de gestelde specificaties en of het aangeboden model functioneert binnen het netwerk van Opdrachtgever. Indien één van beide niet het geval is heeft Opdrachtgever, als Inschrijver de tekortkoming niet eenvoudig kan oplossen, de mogelijkheid om Inschrijver af te wijzen.</p>

Materie eisen	
m-e-1	<p>Productspecificaties</p> <p>Inschrijver geeft in de Inschrijving aan welke types worden aangeboden en levert de bijbehorende specificaties mee. De specificaties tonen aan dat de apparatuur aan alle gestelde eisen voldoet. De technische specificaties van de in de toekomst benodigde apparatuur wordt per bestelling door Stichting O.R.S. Lek en Linge vastgesteld.</p>
m-e-2	<p>2 A-merken (alleen voor desktops en laptops)</p> <p>Inschrijver is distributeur of geautoriseerd reseller van ten minste 2 A-merken voor desktops en laptops (voor laptops in ieder geval HP). Een A-merk is een merk dat een substantieel marktaandeel in de zakelijke markt heeft en een hoge en constante kwaliteit van productie en componenten biedt. Bij een A-merk wordt over een periode van ten minste vier jaar na aanschaf nog ondersteuning geboden door de fabrikant en zijn reserveonderdelen gedurende deze periode nog leverbaar. A-merken dienen voor te komen in het Gartner's magic leaders quadrant.</p>
m-e-3	<p>Units</p> <p>Tenzij anders vermeld dienen alle tijdens de looptijd van de overeenkomst aangeboden units, inclusief de units voor de initiële levering, units van A-merken te zijn.</p>

m-e-4	<p>Windows licentie</p> <p>Windows computers worden geleverd met een nieuwe reguliere Windows licentie die door Stichting O.R.S. Lek en Linge (via de bij SLB diensten afgenomen licenties) te upgraden is.</p>
m-e-5	<p>Beschikbaarheid aangeboden modellen</p> <p>De door Inschrijver aangeboden modellen blijven in dezelfde configuratie minimaal zes maanden leverbaar, te rekenen vanaf het moment waarop de apparatuur voor het eerst aan Opdrachtgever wordt aangeboden.</p>
m-e-6	<p>Fabrieksnieuwe apparatuur</p> <p>Inschrijver levert fabrieksnieuwe apparatuur bestemd voor de Nederlandse markt en vallend onder de Nederlandse garantie van de fabrikant, niet afkomstig uit grijze import. Inschrijver garandeert dat hardware in de bestelde configuraties nieuw gefabriceerd is en is samengesteld uit deugdelijke nieuwe onderdelen.</p>
m-e-7	<p>Garantie en reparatie (zowel binnen als buiten garantieperiode)</p> <p>Inschrijver biedt in ieder geval de volgende garantiemogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standaard fabrieksgarantie; (minimaal 1 jaar) • Next business day on site garantie (met verschillende looptijden, waaronder 3 jaar); • Pick up and return garantie (met verschillende looptijden). <p>Stichting O.R.S. Lek en Linge bepaalt per bestelling en per product welke garantievorm afgenomen wordt. Voor de standaard fabrieksgarantie worden geen kosten gerekend. De kosten voor de andere garantievormen worden als volgt in rekening gebracht: (inkoopprijs x opslagmarge) + kosten garantie = totaalbedrag voor het betreffende device.</p> <p>Garantie gaat in bij levering van de goederen. De kosten voor de garantie zijn inclusief voorrijkosten en verbruiksmateriaal. Stichting O.R.S. Lek en Linge wenst voor het melden van storingen en de afhandeling van de garantie alleen contact te onderhouden met een vast contactpersoon van Inschrijver.</p> <p>Inschrijver haalt het defecte device zelf op of repareert deze ter plaatse (afhankelijk van de gekozen garantievorm). Inschrijver zorgt ervoor dat het device uiterlijk in maximaal 10 werkdagen volledig gerepareerd weer terug is bij Stichting O.R.S. Lek en Linge. Er worden binnen de garantieperiode geen onderzoekskosten in rekening gebracht, ook niet als Stichting O.R.S. Lek en Linge ervoor kiest om het device niet te laten repareren.</p> <p>Indien de reparatie van een device buiten de garantie valt, legt Inschrijver dit vooraf voorzien van een kostenopgave voor aan Stichting O.R.S. Lek en Linge. Stichting O.R.S. Lek en Linge besluit vervolgens of al dan niet tot reparatie kan worden overgegaan. Buiten de garantieperiode kunnen onderzoekskosten wel in rekening worden gebracht, mits deze vooraf bekend worden gemaakt en redelijk zijn.</p> <p>Eventuele vervangende onderdelen zijn voorzien van de laatste firmware of worden tijdens de serviceverlening voorzien van de laatste firmware.</p>
m-e-8	<p>DOA</p> <p>In maximaal 8 dagen na levering wordt door Opdrachtgever een DOA test uitgevoerd. Indien de apparatuur storingen vertoont, in het geheel niet functioneert, componenten ontbreken of niet voldoen aan de specificaties wordt dit beschouwd als DOA. Stichting O.R.S. Lek en Linge zal dit binnen maximaal 8 dagen na levering aan Inschrijver melden. In geval van DOA wordt de betreffende Apparatuur kosteloos vervangen door Inschrijver. Vervanging vindt plaats in maximaal drie werkdagen (eventueel middels een tijdelijk gelijkwaardig device) na melding door Stichting O.R.S. Lek en Linge.</p>
m-e-9	<p>Naleveren reserveonderdelen</p> <p>Inschrijver staat er voor in dat de technische levensduur van de geleverde producten minimaal vijf (5) jaar bedraagt en reserveonderdelen tot minimaal vijf (5) jaren na levering naleverbaar zijn.</p>

Logistieke eisen	
I-e-1	<p>Bestellingen</p> <p>Stichting O.R.S. Lek en Linge heeft de volgende mogelijkheden om bestellingen te plaatsen bij Inschrijver:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Via de webshop van Inschrijver; 2. Per mail/telefoon (voor "special build" modellen); 3. Per mail/telefoon op basis van minimale specificaties, waarop Inschrijver meerdere merken aanbiedt die hieraan voldoen (minitender onder fabrikanten). <p>Ook zonder specifieke vermelding in de order omvatten bestellingen tevens het verrichten van alle aanverwante werkzaamheden, die in het Programma van eisen zijn opgenomen.</p>
I-e-2	<p>Bevestiging bestelling en afstemming levering</p> <p>Inschrijver zal elke bestelling binnen drie (3) werkdagen nadat de order van Opdrachtgever is ontvangen schriftelijk aan Opdrachtgever bevestigen en een datum afspreken, conform de termijnen gesteld in het Programma van Eisen, waarop het bestelde geleverd wordt.</p>
I-e-3	<p>Levertijd</p> <p>Voor bestellingen gelden de volgende levertijden na bestelling:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kleinverbruiksmateriaal in maximaal drie werkdagen; - Standaard modellen / producten (niet zijnde build-to-order) in maximaal vijf werkdagen; - Build-to-order in maximaal twintig werkdagen.
I-e-4	<p>Informeren niet (tijdig) leveren en deelleveringen</p> <p>Inschrijver dient Stichting O.R.S. Lek en Linge 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 Stichting O.R.S. Lek en Linge wegens verhindering zijdens Inschrijver aantoonbaar onnodig kosten heeft gemaakt of moet maken, worden deze kosten door Inschrijver vergoed. Wezenlijke wijzigingen kunnen aanleiding zijn om de bestelling te annuleren en bestelde producten elders te bestellen.</p> <p>Indien een deel van de bestelling niet tijdig geleverd kan worden, maar de rest van de bestelling wel, dan overlegt Inschrijver met de besteller om te bepalen of er wel of niet in delen geleverd gaat worden.</p>
I-e-5	<p>Leveren</p> <p>Bestellingen worden op schooldagen tussen 08.00 en 16.00 uur in de verpakking op de aangegeven locaties van Opdrachtgever over de eerste drempel afgeleverd.</p>
I-e-6	<p>Pakbon</p> <p>Inschrijver verstrekt bij iedere levering een digitale pakbon met daarop minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Locatie • Merk • Type • Serienummer
I-e-7	<p>DDP</p> <p>De apparatuur, ongeacht de bestelgrootte, wordt op de locaties van Stichting O.R.S. Lek en Linge geleverd op basis van de conditie DDP (Delivery Duty Paid).</p>
I-e-8	<p>CMDB-registratie</p> <p>Levering van apparatuur vindt plaats inclusief een XML bestand per mail met per apparaat daar waar toepasselijk de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • serienummer • locatie • merk • type • mac adres netwerkadapter indien aanwezig • Prijs incl. btw • Hardware hash indien van toepassing

l-e-9	<p>Afvoeren oude apparatuur</p> <p>Oude apparatuur die vervangen wordt, moet (indien Stichting O.R.S. Lek en Linge dit wenst) door Inschrijver afgevoerd en gedemonteerd worden. Inschrijver draagt, indien van toepassing, zorg voor het veilig en gecertificeerd verwijderen van aanwezige data, Stichting O.R.S. Lek en Linge ontvangt hiervoor een bewijs. Deze apparatuur wordt door Stichting O.R.S. Lek en Linge aangewezen.</p>
-------	--

Commerciële eisen	
c-e-1	<p>Geen afnamegarantie</p> <p>Het Bestek is gebaseerd op de huidige aantallen van Stichting O.R.S. Lek en Linge. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie.</p>
c-e-2	<p>Geen minimale orderwaarde</p> <p>Inschrijver hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).</p>
c-e-3	<p>Inkoopprijs en opslagmarge</p> <p>Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan de inkoopprijs verhoogd met de geoffreerde opslagmarge voor de producten (inclusief de daarbij behorende zaken uit het programma van eisen). Voor de additionele (optionele) dienstverlening kunnen de kosten separaat in rekening worden gebracht. Voor de inkoopprijs en de opslagmarge gelden de volgende voorwaarden:</p> <p>Inkoopprijs:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De inkoopprijs is de prijs die Inschrijver betaalt aan de leverancier van het betreffende product en komt overeen met de inkoopprijs die Inschrijver van haar leverancier/fabrikant/distributeur ontvangt; • Inschrijver dient op verzoek van Opdrachtgever de inkoopfactuur ter controle toe te sturen. Indien de gefactureerde bedragen (excl. de opslagmarge) niet overeenkomen met de inkoopfactuur, dan betaalt inschrijver het verschil terug. Tevens is dit voor opdrachtgever een mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden; <p>Opslagmarge:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver dient op het Calculatieblad een opslagmarge (maximaal 1 cijfer achter de komma) in te vullen voor de in het Programma van Eisen gevraagde dienstverlening; • Deze opslagmarge is van toepassing op alle tot de scope (zie paragraaf 3.3. van het Bestek) behorende producten die onder de Overeenkomst worden afgenomen en staat vast voor de volledige duur van de Overeenkomst inclusief optie jaren; • De opgegeven opslagmarge dient minimaal 2,0% te zijn. Een Inschrijving met een inkoopmarge lager dan 2,0% leidt tot uitsluiting.
c-e-4	<p>Markconformiteit</p> <p>Stichting O.R.S. Lek en Linge gaat er vanuit dat Inschrijver niet alleen ten tijde van de aanbesteding goede inkoopcondities weet af te dwingen maar ook gedurende de looptijd van de overeenkomst. Inschrijver garandeert dan ook marktconforme prijzen te hanteren (=inkoopprijs + opslag). Indien Stichting O.R.S. Lek en Linge twijfelt aan deze marktconformiteit dan heeft zij het recht de marktconformiteit te toetsen door offertes op te vragen bij derden (o.b.v. dezelfde voorwaarden als waarop de offerte van Inschrijver is gebaseerd). Indien blijkt dat een offerte van een derde meer dan 10% goedkoper is dan de offerte van Inschrijver (inkoopprijs + opslag), dan heeft Stichting O.R.S. Lek en Linge het recht de opdracht buiten de overeenkomst te verstrekken aan een derde.</p>

Minimale technische eisen

Laptop

Model	HP ProBook Motivatie: Op alle werkplekken en in alle lokalen van de school is een HP USB-C G4- of G5-dockingstation geplaatst. Door gebruik te maken van MAC Passthrough kunnen we bepalen welke gebruiker wel, en welke gebruiker geen gebruik mag maken van de UTP-netwerkverbinding. MAC Passthrough is een techniek die het dockingstation als het ware gebruik laat maken van het MAC-adres van de UTP-poort van de laptop. Dit werkt alleen als het dockingstation bekend is in het BIOS van de laptop. In de praktijk ondersteunt het BIOS van een laptop alleen het eigen merk dockingstations, daarom moeten de laptops van HP zijn.
Processor	Minimaal Intel i3 of AMD Ryzen3
Beeldschermformaat	15"
Resolutie	1080p (1920x1080)
Grafische kaart	Geïntegreerd
Geheugen	8 GB
Harde Schijf	Minimaal 256 GB SSD
Mediacardreader	Ja, SD-Card
Audio	On-Board Audio
Webcam en Microfoon	Ja
Netwerkinterface	1 Gbit Internet
Draadloos	802.11AX Wifi 6
Bluetooth	Minimaal Bluetooth 5
BIOS	UEFI PXE Compatible – SCCM/MECM Deploy mogelijk, TPM 2.0
USB-C	DisplayPort Alt Mode supported
Fingerprint scanner	Windows Hello For Business supported
Poorten	Minimaal 1x HDMI, 1 x USB-C, 2x USB 3.1, Ethernet 1 GBit (RJ45), 1 hoofdtelefoon/microfoon-combo
Optical Discdrive	Nee
Voeding	Incl. Adapter
Toetsenbord en Muis	Geïntegreerd, QWERTY-toetsenbord
Garantie	3 jaar Next-day-on-site
Overige eisen	Gegarandeerde werking van Mac-Passthrough en DisplayPort Alt Mode over USB-C op onze huidige HP USB-C Dock G4 en G5 dockingstations

Desktop

Form factor	All-in-One (Vergelijkbaar met Dell Optiplex 5250)
Processor	Minimaal Intel i3 of AMD Ryzen3
Beeldschermformaat	Minimaal 21,5"
Resolutie	1080p (1920x1080)
Grafische kaart	Geïntegreerd
Geheugen	8 GB
Harde Schijf	Minimaal 256 GB SSD
Mediacardreader	Ja, SD-Card
Audio	On-Board Audio
Webcam en Microfoon	Ja
Netwerkinterface	1 Gbit Internet
Bluetooth	Minimaal Bluetooth 5
BIOS	UEFI PXE Compatible – SCCM/MECM Deploy mogelijk, TPM 2.0
Poorten	Minimaal 1x HDMI, 1 x USB-C, 2x USB 3.1, Ethernet 1 GBit (RJ45), 1 hoofdtelefoon/microfoon-combo
Optical Discdrive	Nee
Toetsenbord en Muis	Bedraad, QWERTY-toetsenbord
Garantie	3 jaar Next-day-on-site
Behuizing	Robuust, vandaalbestendig.

Monitor

Beeldschermformaat	Minimaal 21,5"
Resolutie	Minimaal 1080p (1920x1080)
Beeldverhouding	16:9
Verversingssnelheid	Minimaal 60 Hz
In hoogte verstelbaar	Ja