

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

Algemene, materie, logistieke en commerciële eisen voor alle producten

	Algemene eisen
a-e-1	Akkoord aanbestedingsstukken en -procedure Opdrachtnemer gaat door inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingssystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
a-e-2	Gestanddoening Opdrachtnemer verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen van de overeenkomst. MBO Amersfoort behoudt zich het recht voor op ontbinding van de overeenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
a-e-3	Dienstverlening en kwaliteit 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 MBO Amersfoort, 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 MBO Amersfoort. 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.
a-e-4	Wet- en regelgeving Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
a-e-5	Voorwaarden De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving van Opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
a-e-6	Nederlandse taal Alle medewerkers van Opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van MBO Amersfoort 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 en documentatie in Nederlandse taal, technische informatie mag worden verstrekt in de Engelse taal.
a-e-7	Huisregels en legitimeren Medewerkers van 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 MBO Amersfoort te kunnen legitimeren.

a-e-8	(persoons-)gegevens Alle aan opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van MBO Amersfoort. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van MBO Amersfoort 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.
a-e-9	Aanspreekpunt 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.
a-e-10	Vast contactpersoon Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon (professioneel accountmanager), die als centraal aanspreekpunt voor MBO Amersfoort fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt MBO Amersfoort. Deze contactpersoon is minimaal 1x per jaar op locatie van MBO Amersfoort 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.
a-e-11	Proactief informeren en adviseren Inschrijver dient MBO Amersfoort 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. Het initiatief hiertoe ligt bij Inschrijver. 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 chipset en/of de hardwareconfiguratie verloopt en er komt een nieuw model, dan communiceert Opdrachtnemer hierover met de contractmanager van Opdrachtgever. Inschrijver treed op als adviseur voor de ICT-medewerkers van MBO Amersfoort. Op verzoek van de ICT-medewerkers van MBO Amersfoort adviseert Inschrijver over de verschillende mogelijkheden en over de ontwikkelingen in de markt van ICT-Hardware.
a-e-12	Inschrijver levert jaarlijks een managementrapportage digitaal (in Excel format), zonder meerkosten, binnen 14 werkdagen nadat het nieuwe contractjaar is ingegaan en dient tenminste de volgende informatie te bevatten: • De gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op artikelen; • Het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte. Gespecificeerd naar type, inclusief ordernummer uit inkoopstelsel; • Afleverdata; • Storingen; • Tijdige leveringen; • Dead on arrival; • Aantal retourzendingen; • Aantal manco's; • Klacht, inclusief aard, type en afhandeling en afhandeltijd daarvan.
a-e-13	Servicepunt Inschrijver beschikt over een servicepunt, waar door de ICT-medewerkers van MBO Amersfoort 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 MBO Amersfoort storingen/problemen kan melden. Vragen worden binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord. Op klachten wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd inclusief een oplostermijn.

a-e-14	Webshop Inschrijver stelt een webshop beschikbaar voor de ICT-afdeling van Opdrachtgever voor het bestellen van ICT-Hardware. Bij het plaatsen van een bestelling moet Opdrachtgever een bestelnummer kunnen opgeven.
--------	---

Materie eisen (van toepassing op alle categorieën)	
m-e-1	Technische specificaties 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.
m-e-2	Fabrieksnieuwe apparatuur 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.
m-e-3	Refurbished apparatuur Alleen op verzoek van MBO Amersfoort (en beschikbaar bij Inschrijver) levert Inschrijver refurbished apparatuur.
m-e-4	Naleveren reserveonderdelen Inschrijver staat er voor in dat de technische levensduur van de geleverde producten minimaal vier (4) jaar bedraagt en dat reserveonderdelen tot minimaal vier (4) jaren na levering naleverbaar zijn. Voor Touchscreens: Inschrijver staat er voor in dat de technische levensduur van de geleverde Touchscreens minimaal acht (8) jaar bedraagt en dat reserveonderdelen, tot minimaal acht (8) jaar na afsluiten van de Overeenkomst naleverbaar zijn.
m-e-5	Garantie en reparatie (zowel binnen als buiten garantieperiode) Inschrijver biedt in ieder geval de volgende garantiemogelijkheden: • Standaard fabrieksgarantie; (minimaal 1 jaar) • Next business day on site garantie (met verschillende looptijden); • Pick up and return garantie (met verschillende looptijden). MBO Amersfoort bepaalt per bestelling en per product welke garantievorm afgenomen wordt. Voor de standaard fabrieksgarantie worden geen kosten gerekend. Garantie gaat in bij levering van de goederen. De kosten voor de garantie zijn inclusief voorrijkosten en verbruiksmateriaal. MBO Amersfoort wenst voor het melden van storingen en de afhandeling van de garantie alleen contact te onderhouden met een vast contactpersoon van Inschrijver. Inschrijver haalt het defecte device zelf op of repareert deze ter plaatse (afhankelijk van de gekozen garantie). Inschrijver zorgt ervoor dat het device uiterlijk in maximaal 10 werkdagen volledig gerepareerd weer terug is bij MBO Amersfoort. Er worden binnen de garantieperiode geen onderzoekskosten in rekening gebracht, ook niet als MBO Amersfoort ervoor kiest om het device niet te laten repareren. Indien de reparatie van een device buiten de garantie valt, legt Inschrijver dit vooraf voorzien van een kostenopgave voor aan MBO Amersfoort. MBO Amersfoort 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.
m-e-6	DOA In maximaal 8 werkdagen 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. MBO Amersfoort zal dit in maximaal 8 werkdagen 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 MBO Amersfoort.

m-e-7	Imagestabiliteit De imagestabiliteit van de apparatuur is minimaal drie maanden te rekenen vanaf het moment waarop de apparatuur voor het eerst aan Opdrachtgever wordt aangeboden.
m-e-8	Technische specificaties De technische specificaties van de benodigde apparatuur wordt per minitender door Opdrachtgever vastgesteld.

Logistieke eisen (van toepassing op alle categorieën)	
l-e-1	Bestellingen MBO Amersfoort heeft de volgende mogelijkheden om bestellingen onder de € 1.500,- te plaatsen bij Inschrijver: 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. Ook zonder specifieke vermelding in de order omvatten bestellingen tevens het verrichten van alle aanverwante werkzaamheden, die in het Programma van eisen zijn opgenomen.
l-e-2	Bevestiging bestelling Inschrijver stelt na plaatsing van de order, binnen één werkdag een orderbevestiging per e-mail en (in onderling overleg) op de bestelwebsite na te zoeken als referentie aan de besteller beschikbaar. Deze orderbevestiging bevat minimaal de volgende gegevens: (1) Afleveradres; (2) Factuuradres; (3) Ordernummer leverancier; (4) Ordernummer besteller; (5) Verwachte leverdatum; (6) Aantal; (7) Artikelnummer; (8) Omschrijving; (9) Prijzen in euro's.
l-e-3	Levertijd Voor bestellingen gelden de volgende levertijden na bestelling: - Kleinverbruiksmateriaal* in maximaal drie werkdagen; - Standaard modellen / producten (niet zijnde build-to-order) in maximaal vijf werkdagen; - Apple producten in maximaal 10 werkdagen; - Build-to-order in maximaal twintig werkdagen; - Touchscreens (tot en met 5 stuks) in maximaal 20 werkdagen inclusief montage; - Touchscreens (vanaf 6 stuks) levertijd in overleg. * Zoals bijvoorbeeld Afstandsbediening, Batterij, Beamerlamp, Docking Station, Flightcase, Geheugen module, Harde schijf, HDMI kabel, Labelwriter, beveiligingskabelslot, Monitorkabel, Muis, Rack onderdelen, Speakers, Stekkerdoos, Tassen en sleeves, Telefoon hoesje, Toetsenbord, USB kabel, USB stick, UTP kabel, Voeding, Webcam, Wireless presenter.
l-e-4	Informerend niet (tijdig) leveren en deelleveringen Inschrijver dient MBO Amersfoort 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 MBO Amersfoort 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. 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.
l-e-5	Leveren Bestellingen worden op schooldagen tussen 08.30 en 16.00 uur, tenzij bij de bestelling anders aangegeven, op de Hardwareweg 15 in Amersfoort afgeleverd bij de receptie / conciërge. Bestellingen worden in de verpakking afgeleverd. Eventuele uitvoering van werkzaamheden vindt in overleg met opdrachtgever plaats. Producten die verzegeling kennen worden in verzegelde dozen geleverd.

I-e-6	Pakbon Inschrijver verstrekt bij iedere levering een digitale pakbon.
I-e-7	DDP De apparatuur, ongeacht de bestelgrootte, wordt op locatie van MBO Amersfoort geleverd op basis van de conditie DDP (Delivery Duty Paid).
I-e-8	CMDB-registratie Levering van apparatuur vindt plaats inclusief een XML bestand per mail met per apparaat daar waar toepasselijk de volgende gegevens: • serienummer • instelling • locatie • merk • type • mac adres netwerkadapter indien aanwezig • Prijs incl. btw • Hardware hash indien van toepassing

Commerciële eisen (van toepassing op alle categorieën)	
c-e-1	Geen afnamegarantie Het Bestek is gebaseerd op de huidige aantallen van MBO Amersfoort. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie.
c-e-2	Geen minimale orderwaarde Inschrijver hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).

Specifieke eisen voor desktops, monitoren, laptops, Chromebooks en tablets

dl-e-1	2 A-merken (alleen voor desktops en laptops) Inschrijver is distributeur of geautoriseerd reseller van ten minste 2 A-merken voor desktops en laptops. 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.
dl-e-2	Windows licentie Windows computers worden geleverd met een nieuwe reguliere Windows licentie die door MBO Amersfoort te upgraden is. Bij de specifieke bestelling wordt de versie van de licentie benoemd.
dl-e-3	Service garantie Google (alleen voor Chromebooks) De Chromebooks dienen op het moment van levering aan MBO Amersfoort nog minimaal vijf (5) jaar ondersteund (service garantie) te worden door Google.
dl-e-4	Optionele dienstverlening Inschrijver kan en zal in ieder geval onderstaande optionele diensten op verzoek van MBO Amersfoort leveren. - Sticker erop met Topdesk ID - Bios instellen en updaten Bios naar laatste versie - Imagen van een device - Warehousing - Uitlevering aan huis van werknemers

Specifieke eisen voor touchscreens en overige AV-middelen

t-e-1	Meerdere merken Inschrijver is in staat om meerdere merken te leveren. Inschrijver kan in ieder geval de touchscreens van BenQ leveren.
t-e-2	Levering en installatie Het monteren, installeren en opleveren wordt, in overleg met MBO Amersfoort, op de dag van levering uitgevoerd. Inschrijver zal op verzoek voor levering eerst de betreffende locatie schouwen om er voor te zorgen dat de montage en installatie zo snel en soepel als mogelijk verlopen. - Schouwing (op verzoek) en/ of offerte vinden plaats binnen 14 werkdagen na aanvraag; - Levering en installatie binnen 20 werkdagen na opdrachtverstrekking of later in overleg met opdrachtgever; - Oplossen eventuele restpunten uiterlijk binnen 10 werkdagen na plaatsing.
t-e-3	Aflevering Apparatuur wordt op de door MBO Amersfoort aangegeven locaties in de door MBO Amersfoort aangegeven ruimte of ruimtes gebruiksklaar afgeleverd. Inschrijver dient al het verpakkingsmateriaal weer mee te nemen. Specifiek voor Touchscreens: Inschrijver draagt zorg voor de montage en installatie van de Touchscreens in overleg met MBO Amersfoort. Voor de Touchscreens die aan de muur gemonteerd moeten worden dient Inschrijver zijn prijs te bepalen aan de hand van onderstaande uitgangspunten: Situatie 1, ophangen van een touchscreen op een locatie waar nog geen scherm hangt: 1. Kabellengte (HDMI 2.0) van maximaal 8 meter; 2. Pc/laptop wordt binnen vijf meter van het Touchscreen geplaatst; 3. Bekabeling dient weggewerkt te worden middels een nieuw te monteren kabelgoot of in de bestaande kabelgoot; 4. Binnen vier meter van het te plaatsen Touchscreen is een WCD en datapunt aanwezig; 5. Daar waar de Touchscreens aan de wand geplaatst worden is sprake van een voldoende stevige wand. Situatie 2, ophangen van een touchscreen op een locatie waar al een scherm hangt: 1. Demonteren van het bestaande bord; 2. Monteren van het nieuwe bord en aansluiten op de bestaande kabels.
t-e-4	DOA test Na installatie wordt door Inschrijver een DOA test uitgevoerd op Apparatuur. Indien de apparatuur storingen vertoont of in het geheel niet functioneert, wordt dit beschouwd als DOA. In geval van DOA wordt de betreffende Apparatuur kosteloos vervangen door Inschrijver. Vervanging vindt plaats binnen drie werkdagen (eventueel m.b.v. een tijdelijke oplossing) na melding door MBO Amersfoort of na constatering door een medewerker van Inschrijver.
t-e-5	Garantie Er geldt een garantieperiode van minimaal zeven (7) jaar Next Business Day On Site voor de Touchscreens. Het betreft een volledige fabrieksgarantie op het volledige apparaat, inclusief panel. Inschrijver handelt ook de garantie en reparaties af van de Touchscreens die niet bij Inschrijver zijn aangeschaft.
t-e-6	Tijdelijke oplossing Indien de storing of het defect niet direct te verhelpen is, zal Inschrijver zorg dragen voor een tijdelijke oplossing waarbij de functionaliteit tijdelijk wordt hersteld.
t-e-7	VCA-certificaat De door Inschrijver in te zetten medewerkers, dan wel van de hoofdaannemer, dan wel van een onderaannemer, dienen te beschikken over een VCA-certificaat.

Minimale technische eisen

Laptop	
Onderdeel	Specificaties
Processor	Minimaal Intel i5 gen 8 of hoger processor of gelijkwaardige AMD processor (Ryzen 5 of hoger, 3xxx serie of hoger)
Beeldscherm	5x 13,3"-14 inch 5x 15,6" inch. min HD(1080p)
Intern geheugen	Minimaal 8 GB intern (voorkeur voor 16GB of hoger)
Harde schijf	Minimaal 256 GB SSD NVME
Netwerkkinterface	RJ45 LAN 100/1000MB
Wifi-Kaart	Wi-Fi 5 of 6
Externe I/O poorten	HDMI; audio jack; Bluetooth
USB	Minimaal 2x USB A + 1x USB C
Webcam	Ja bij voorkeur met sluiters
Windows licentie	Ja, Windows 10 Pro of hoger, compatibel met Intune
Accu	Minimaal 6 uur;
Toetsenbord	Qwerty, morsbestendig
Intune compatibel	Hardware hashes aan te leveren voor Intune
Behuizing	(gedeeltelijk) vezelversterkt kunststof, magnesium, aluminium, carbon of vergelijkbaar.

Monitor	
Onderdeel	Specificaties
Type	24" Philips 243S7EHMB of vergelijkbaar
Poorten	Minimaal 1x HDMI en 1x DisplayPoort