

Programma van Eisen

Bijlage 4 Programma van Eisen bij
Openbare Europese Aanbesteding
voor leveringen en aanvullende dienstverlening
ICT-Werkplek apparatuur tbv het
Studentenfonds

Perceel 2

Aanbestedende dienst:	Albeda College
Opgesteld door:	Afdeling Inkoop Albeda College
In Opdracht van:	Directie ICT
Datum:	8 april 2022
Versie	1.0

Inhoud

Perceel 2	3
Programma van Eisen	3
1. Algemeen:	3
2. Hardware:	3
3. Logistiek:	4
4. Service:	5
5. Inname:	5
6. Facturatie:	5
7. Contractmanagement	6

Programma van Eisen

1. Algemeen:

- Ten behoeve van de orderverstrekking door het Studentenfonds kunnen voor studenten geschikte laptops worden aangeboden. Het Studentenfonds wil een zo goed mogelijke laptop aanbieden tegen een zo gunstig mogelijk prijs zodat zoveel als mogelijk studenten die een beroep doen op het Studentenfonds geholpen kunnen worden aan een laptop.
- In het aanbod van Inschrijver worden minimaal twee 'technische klassen' van laptops uitgevraagd:
 - a. Met specificaties die voldoen aan het volgen van een 'reguliere' opleiding;
 - b. Met specificaties die voldoen aan het volgen van opleidingen als bouw en ICT op niveau 3 en 4.
- De laptops zijn voorzien van Windows, geen S-mode Windows en dienen werkend en klaar voor gebruik te worden uitgeleverd. De licenties die worden gebruikt, worden aangeboden door Albeda.
- Er zit standaard een consumentengarantie op de laptops voor hardware voor minimaal 2 jaar. Bij de inschrijving wordt de duur van de garantie gespecificeerd.
- Bij een melding van een hardware storing bij de helpdesk van Inschrijver door een student (telefonisch, per mail of via web portaal) krijgt de student (tijdens kantooruren) binnen 2-4 uur contact met Inschrijver. Wanneer het probleem niet direct verholpen kan worden, wordt binnen 24 uur door Inschrijver een afspraak voor reparatie of vervanging gemaakt. Deze reparatie vindt in 98% van de gevallen binnen 5 werkdagen plaats.
- Wanneer het een refurbished model betreft dient deze te voldoen aan dezelfde specificaties en dezelfde garantie eisen als een nieuw te leveren laptop.

2. Hardware:

- De te leveren studentenlaptops moeten voldoen aan een aantal minimale algemene eisen:
 - o Het apparaat is robuust, het gebruikte materiaal is stevig, onderdelen waaronder knoppen zijn deugdelijk aangebracht.
 - o Alle laptops moeten Windows 11 of hoger ondersteunen. Eventueel kan de laptop wel worden geleverd met Windows 10.
 - o Laptops zijn bij voorkeur niet refurbished.
- De standaard te leveren laptop moet ook minimaal voldoen aan de volgende specificaties:
 - o Minimaal Intel Core i3, of gelijkwaardige AMD (bijv. Ryzen 5)
 - o Geheugen: Minimaal 8 GB
 - o Harde schijf: SSD van minimaal 256 GB
 - o Grafische kaart: Onboard (geïntegreerde) graphics
 - o Netwerk draadloos: 802.11ac of nieuwer
 - o Resolutie beeldscherm: Minimaal 1366 x 768
 - o Connectiviteit: 2 x USB (2.0 en/of 3.x) waarvan minimaal 1 USBc | HDMI
 - o Accuduur: minimaal 4 uur
 - o Camera aan de voorzijde

- Standaard fabrieksgarantie
- Inschrijver moet naast het standaard aanbod in staat zijn om op verzoek ook zwaardere laptops te kunnen leveren, waarop applicaties die meer vragen van de laptop goed kunnen draaien (bijvoorbeeld voor opleidingen bouw en ICT op niveau 3 en 4).
- Jaarlijks wordt het aanbod van laptops dat past binnen de specificaties en het budget samengesteld. De keuze over de te leveren laptop (type, uitvoering en merk) wordt gemaakt in samenspraak met het Studentenfonds. Meerdere types, uitvoeringen of merken mogen worden aangeboden; er kan ook gekozen worden voor slechts twee modellen.
- De technische eisen aan de laptop kunnen jaarlijks, in overleg tussen Inschrijver en het Studentenfonds, worden aangepast.

3. Logistiek:

- Het Studentenfonds bepaalt of een student in aanmerking komt voor een laptop (en eventueel accessoires zoals laptopsleeve) op kosten van het Studentenfonds. De namen en het studentnummer van deze studenten worden dagelijks doorgegeven aan Inschrijver.
- De bestelling van de laptop loopt vervolgens zoveel mogelijk tussen de student en de leverancier, zonder tussenkomst van het Studentenfonds. De student kan alleen producten bestellen waarvoor de Studentenfondstoekenning bestemd is. Inschrijver heeft een bestelportaal beschikbaar waarop studenten die in aanmerking komen voor de aanschaf van een laptop hun bestelling kunnen plaatsen.
- De productenrange waaruit studenten een keuze kunnen maken is samengesteld met akkoord van het Studentenfonds.
- De bestelwebsite is 24/7 beschikbaar met een up-time van 99%. Van een eventuele (implementatie van een) conversie bij bijvoorbeeld updates of upgrades, ondervindt de aanbestedende dienst géén hinder.
- De orders worden in 95% van de gevallen binnen 2 werkdagen, compleet, na het plaatsen van de order door de student, uitgeleverd op het door de student opgegeven adres. In veel gevallen is dit het privéadres van de student.
- Op de bestelwebsite van Inschrijver is er de mogelijkheid voor studenten om de gewenste leverdatum en dagdeel (O/M/A) aan te geven. Hierbij kan ook worden ingevoerd het adres waarop moet worden afgeleverd. Uitleveringskosten zijn opgenomen in de prijs.
- Voorafgaand aan de uitlevering krijgt zowel de student als het Studentenfonds een bericht (SMS/Whatsapp/Email o.i.d.) dat een laptop voor student X wordt uitgeleverd. Voor het Studentenfonds dient dit bericht per mail te worden aangeboden.
- Bij de uitlevering van de laptops wordt altijd een handtekening gevraagd voor ontvangst. Daarnaast moet de student zich legitimeren voordat de laptop wordt uitgeleverd. Zonder handtekening en controle op de legitimatie wordt de laptop niet uitgeleverd. Indien dit wel wordt gedaan is dit voor rekening en risico van de Inschrijver.
- Wanneer er niet kan worden uitgeleverd op het door de student aangegeven adres of er is niemand thuis, dan wordt de laptop de volgende dag nogmaals aangeboden of afgeleverd bij een pickuppoint. Ook daar moet de student zich legitimeren en een handtekening zetten.
- Elke levering wordt zodanig verpakt dat er tijdens het transport redelijkerwijs geen schade kan ontstaan. Eventuele schade ontstaan tijdens transport of aflevering zijn

voor rekening van de Inschrijver. Retourzendingen i.v.m. schade aan producten zijn voor rekening van de Inschrijver.

- Het Studentenfonds heeft online inzicht in de status van de levering van de bestellingen van de studenten en krijgt actief een melding na uitlevering van de bestelling.
- Bij de levering van de laptop wordt een instructie voor de installatie meegeleverd.

4. Service:

- Standaard wordt uitgegaan van een volledige garantie op alle technische onderdelen van de laptop voor een periode van minimaal 2 jaar. Dit geldt ook voor eventueel refurbished apparatuur.
- Inschrijver is verantwoordelijk voor de afhandeling van de garantie en de service, en rapporteert daarover aan het Studentenfonds.
- Er is voor de studenten een website en handleiding beschikbaar waarop duidelijk staat hoe en waar een storing kan worden gemeld.
- Een servicedesk is voor de studenten beschikbaar, communicatie (spraak en schrift) is in het Nederlands.
- De servicedesk is tijdens kantooruren geopend.
- Als het gemelde probleem niet binnen maximaal 5 werkdagen verholpen kan worden, ontvangt de student een tijdelijke leenlaptop of wordt de laptop omgeruild.
- Inschrijver hanteert een klachtenafhandelingsprocedure. De procedure maken onderscheid naar aard van de klachten. Enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken. Periodiek zal het overzicht van de gemelde klachten (incl. responsetijd, oplostijd, soort klachten oplossing) onderdeel uitmaken van het managementinformatie-overleg. Inschrijver dient een responsetijd te hanteren van max. 24 uur op klachten, wensen en informatieverzoeken. Een automatische mailbeantwoording geldt niet als response.

5. Inname:

- Een deel van de laptops moet na (voortijdig) beëindigen van de studie door de student worden geretourneerd. Welke laptops dit betreft wordt door het Studentenfonds aangegeven.
- Inschrijver neemt de te retourneren laptops terug door deze op te laten halen bij het opgegeven adres, zorgt voor een handtekening van de student bij inname en zorgt voor het gecertificeerde wissen van de inhoud.
- De restwaarde van de ingenomen laptop wordt, na aftrek van eventuele innamekosten, verrekend met het Studentenfonds. De innamekosten die u eventueel in rekening brengt voor het ophalen van de in te nemen laptops, dient u op te voeren op het prijzenblad van het studentenfonds.
- Deze laptops kunnen na akkoord van opdrachtgever eventueel opnieuw worden ingezet als refurbished.

6. Facturatie:

- Albeda werkt met P2P van Exact, facturen moeten als UBL2.0 of XML worden aangeboden.

- Facturen worden per uitlevering opgemaakt, hierbij is opgenomen het studentenummer en de naam van de desbetreffende student die de order heeft geplaatst.
- In geval van een digitale orderplaatsing door Albeda dient het Albeda ordernummer op de factuur te worden geplaatst.
- Op wens van Albeda kan de factuur worden omgezet naar maandfacturen.
- Inschrijver factureert achteraf per levering t.a.v. het centrale factuuradres, crediteuren@albeda.nl, van de aanbestedende dienst.
- De factuur voldoet aan de minimale wettelijke voorwaarden.
- Op iedere factuur wordt opgenomen de kostenplaats van het Studentenfonds: 138580.
- Uiterlijk de 5e werkdag van iedere maand overlegt Inschrijver een overzicht m.b.t. aard, inhoud en omvang van bestellingen in Excel formaat. De aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid aangepaste overzichten periodiek op de te vragen. In ieder geval is opgenomen in de rapportage:
 - Naam besteller
 - Orderdatum
 - Order/Referentienummer de aanbestedende dienst
 - Fabrikantnummer
 - Fabrikant
 - Productgroep
 - Productomschrijving
 - Aantal
 - Prijs per stuk
 - Totaalprijs incl. BTW
 - Leverdatum
 - Leverdagen

7. Contractmanagement

- Gedurende het eerste contractjaar vindt er maandelijks operationeel overleg plaats tussen de aanbestedende dienst en Inschrijver, na het eerste jaar gaat de frequentie naar kwartaaloverleg.
- De vaste contactpersonen van Inschrijver dienen op de hoogte te zijn van de specifieke afspraken die in het kader van onderhavige Raamovereenkomst met de aanbestedende dienst zijn gemaakt en kunnen alle (informatie)verzoeken die betrekking hebben op productinformatie, bestellingen, leveringen, facturen, en eventueel offertes afhandelen. Deze personen dienen ook een adviserende rol te vervullen inzake aanschaf en gebruik van hardware.
- Na het eerste contractjaar dient viermaal per jaar een operationeel-tactisch overleg plaats te vinden tussen de contractmanager van de aanbestedende dienst en de accountmanager van Inschrijver. Eenmaal per jaar dient een strategisch overleg plaats te vinden. Te bespreken onderwerpen zijn o.a.: evaluatie van de raamovereenkomst, lange termijn visie en doelstellingen, kwalitatieve knelpunten, marktontwikkelingen, advies en (bespreking van) managementrapportages. De bestaande catalogus wordt dan geëvalueerd en eventueel aangepast aan nieuwe en/of veranderende eisen en wensen.
- De Inschrijver dient van alle overlegmomenten een schriftelijk verslag te maken met actiepunten en datum gereed en dit binnen vier (4) werkdagen aan te leveren bij de contractmanager van de aanbestedende dienst.