

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 het Almere College, 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 het Almere College.</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 het Almere College fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt het Almere College. Deze contactpersoon is minimaal 1x per jaar op locatie (servicebureau) van het Almere College 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>Wet- en regelgeving</p> <p>Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.</p>
a-e-4	<p>Voorwaarden</p> <p>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.</p>
a-e-5	<p>Nederlandse taal</p> <p>Alle medewerkers van Opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van het Almere College 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.</p>
a-e-6	<p>Huisregels en legitimeren</p> <p>Medewerkers van, dan wel namens, Opdrachtnemer die werkzaamheden verrichten op één van de locaties van het Almere College 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 het Almere College te kunnen legitimeren.</p>
a-e-7	<p>(Persoons-)gegevens</p> <p>Alle aan Opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van het Almere College. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van het Almere College 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-8	<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-9	<p>Servicepunt</p> <p>Inschrijver beschikt over een servicepunt, waar door de ICT-medewerkers van het Almere College 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 het Almere College storingen/problemen kan melden. Vragen worden binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord. Op klachten wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd inclusief een oplostermijn.</p>
a-e-10	<p>Proactief informeren en adviseren</p> <p>Opdrachtnemer dient het Almere College gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de door Opdrachtnemer aangeboden ICT-Hardware en daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven als wel over onderliggende technologieën. Daarnaast dient Opdrachtnemer het Almere College te informeren bij end of life van de apparatuur. Het initiatief hiertoe ligt bij Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer heeft een (pro actieve) informatieplicht. Opdrachtnemer kondigt tijdig (minimaal 4 weken op voorhand) veranderingen in productlijnen aan, waarbij ook eventuele prijswijzigingen meegenomen worden. Indien de chipset en/of de hardwareconfiguratie verloopt en er komt een nieuw model, dan communiceert Opdrachtnemer hierover met de contractmanager van Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer treedt op als adviseur voor de ICT-medewerkers van het Almere College. Op verzoek van de ICT-medewerkers van het Almere College adviseert Opdrachtnemer over de verschillende mogelijkheden en over de ontwikkelingen in de markt van ICT-Hardware.</p>
a-e-11	<p>Managementinformatie</p> <p>Opdrachtnemer 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-12	<p>Webshop</p> <p>Producten zijn via de webshop van Inschrijver te bestellen door de bestellers van het Almere College. Inschrijver stelt een webshop beschikbaar waarin alle voor het Almere College relevante producten zijn opgenomen. Op de webshop mogen alleen de devices die tot het kernassortiment (door de ICT-afdeling van Opdrachtgever te bepalen) van Opdrachtgever behoren, getoond worden. Elk product is, waar nodig en mogelijk, voorzien van een technische omschrijving en vergezeld van een afbeelding van het product. Prijzen worden weergegeven conform de prijsafspraken die met het Almere College zijn gemaakt. De prijzen worden inclusief BTW weergegeven. De webshop biedt de mogelijkheid voor verschillende autorisatieniveaus; (minimaal alleen lezen, besteller, accordeerder).</p>

a-e-13	<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, één exemplaar van de aangeboden laptop leveren aan Opdrachtgever. De definitieve gunning zal niet eerder verstrekt worden dan dat het demomodel akkoord is bevonden. Indien blijkt dat de levertermijn van het demomodel voor Opdrachtgever te lang is, dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om af te zien van het demomodel. Opdrachtgever zal controleren of het aangeboden exemplaar voldoet aan de gestelde specificaties en of het aangeboden model functioneert binnen het netwerk van Opdrachtgever. Indien het exemplaar niet voldoet aan de gestelde specificaties dan wordt Inschrijver afgewezen. Indien het exemplaar niet functioneert binnen het netwerk van Opdrachtgever dan zoeken Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk naar een oplossing. Dit is geen reden om Inschrijver af te wijzen.</p>
--------	--

Materie eisen	
m-e-1	<p>Technische specificaties en merken</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 het Almere College vastgesteld.</p>
m-e-2	<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-3	<p>Naleveren reserveonderdelen</p> <p>Inschrijver staat er voor in dat de technische levensduur van de geleverde producten minimaal vier (4) jaar bedraagt en reserveonderdelen tot minimaal vier (4) jaren na levering naleverbaar zijn.</p>
m-e-4	<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 busines day on site garantie (met verschillende looptijden); • Pick up and return garantie (met verschillende looptijden). <p>Het Almere College bepaalt per bestelling en per product welke garantieform 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. Het Almere College 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 (bij PUR) of repareert deze ter plaatse (bij NBDOS). Inschrijver zorgt ervoor dat het device uiterlijk in maximaal 10 werkdagen volledig gerepareerd weer terug is bij Stichting Consent en VCO Oost-Nederland (bij PUR en standaard fabrieksgarantie). Er worden binnen de garantieperiode geen onderzoekskosten in rekening gebracht, behalve als blijkt dat het defect niet binnen de garantievoorwaarden valt.</p> <p>Indien de reparatie van een device buiten de garantieperiode of garantievoorwaarden valt, legt Inschrijver dit vooraf voorzien van een kostenopgave voor aan Opdrachtgever. Opdrachtgever 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>

m-e-5	<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. Het Almere College 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 3 werkdagen (eventueel middels een tijdelijk gelijkwaardig device) na melding door het Almere College.</p>
m-e-6	<p>Leverbaarheid</p> <p>De door Inschrijver aangeboden apparatuur blijft in de aangeboden configuratie minimaal drie maanden leverbaar te rekenen vanaf het moment waarop de apparatuur voor het eerst aan Opdrachtgever wordt aangeboden. De eerste serie (aangeboden in de Inschrijving nav deze aanbesteding) blijft vanaf inschrijfdatum (28 juni 2022) nog minimaal vier maanden leverbaar.</p>

Logistieke eisen	
l-e-1	<p>Bestellingen</p> <p>Het Almere College 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>
l-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>
l-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; - iPads in maximaal tien werkdagen; - Build-to-order in maximaal twintig werkdagen.
l-e-4	<p>Informeren niet (tijdig) leveren en deelleveringen</p> <p>Inschrijver dient Opdrachtgever 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 Opdrachtgever wegens verhindering zijdens Inschrijver aantoonbaar onnodig kosten heeft gemaakt of moet maken, worden deze kosten (met een maximum van € 5.000,- per incident) 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>
l-e-5	<p>Leveren</p> <p>Bestellingen worden op schooldagen tussen 08.30 en 16.00 uur in de verpakking op het Servicebureau (Marinus Postlaan, Kampen) van Opdrachtgever afgeleverd bij de contactpersoon van het Servicebureau.</p>
l-e-6	<p>Pakbon</p> <p>Inschrijver verstrekt bij iedere levering een digitale pakbon.</p>

l-e-7	<p>DDP</p> <p>De apparatuur, ongeacht de bestelgrootte, wordt op het Servicebureau van het Almere College geleverd op basis van de conditie DDP (Delivery Duty Paid).</p>
l-e-8	<p>CMDB-registratie</p> <p>Levering van apparatuur vindt plaats inclusief een xlsx- of csv-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. of excl. btw • Hardware hash
l-e-9	<p>Afvoeren oude apparatuur (optionele dienst)</p> <p>Oude apparatuur die vervangen wordt, moet (indien Opdrachtgever dit wenst) door Inschrijver afgevoerd en gedemonteerd worden. Inschrijver draagt, indien van toepassing, zorg voor het veilig en gecertificeerd verwijderen van aanwezige data, het Almere College ontvangt hiervoor een bewijs. Deze apparatuur wordt door het Almere College aangewezen.</p>

Commerciële eisen	
c-e-1	<p>Geen afnamegarantie</p> <p>Het Bestek is gebaseerd op de huidige aantallen van het Almere College. 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>Inkooprijzen en opslagmarge</p> <p>Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan de inkooprijzen 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 inkooprijzen en de opslagmarge gelden de volgende voorwaarden:</p> <p>Inkooprijzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De inkooprijzen is de prijs die inschrijver betaalt aan de leverancier van het betreffende product en komt overeen met de inkooprijzen 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 producten (behorende tot de vaste scope exclusief Apple 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>Het Almere College 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. Indien het Almere College</p>

	<p>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 het Almere College het recht de opdracht buiten de overeenkomst te verstrekken aan een derde.</p>
--	---

Specifieke eisen voor desktops en laptops	
dl-e-1	<p>2 A-merken</p> <p>Inschrijver is distributeur of geautoriseerd reseller van ten minste 2 A-merken (waarbij minimaal van HP) 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. De door Inschrijver aan te bieden desktop en laptop dient van een A-merk te zijn.</p>
dl-e-2	<p>Windows licentie</p> <p>Windows computers worden geleverd met een nieuwe reguliere af fabriek Windows licentie die door het Almere College (via SLB) te upgraden is.</p>
dl-e-3	<p>Zakelijke lijn</p> <p>De aangeboden laptops en desktops dienen afkomstig te zijn van de zakelijke lijn van de betreffende fabrikant. Het aanbieden en leveren van consumentenmodellen is niet toegestaan.</p>

Specifieke eisen voor Apple producten	
ap-e-1	<p>DEP</p> <p>De supervisormodus ten behoeve van de DEP koppeling dient bij levering te zijn ingesteld. Inschrijver dient te beschikken over een DEP autorisatie. Als bewijsmiddel dient Inschrijver het DEP nummer, vergezeld van een screenshot uit de DEP portal, bij Inschrijving te overleggen.</p>
ap-e-2	<p>Verzegelde dozen</p> <p>De Apple producten worden in verzegelde dozen (waarin het Apple product, kabel, adapter en handleiding zijn opgenomen) geleverd.</p>
ap-e-3	<p>Apple korting</p> <p>Inschrijvers dienen op het calculatieblad aan te geven met welk kortingspercentage ten opzichte van de Apple adviesprijs voor iPads wordt gecalculeerd. Dit kortingspercentage is vast voor de duur van de overeenkomst en van toepassing op alle modellen die het Almere College kiest;</p> <p>Uitzondering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien Apple besluit de huidige (Educatie)korting te wijzigen (zowel omhoog als omlaag) of geheel te beëindigen. • Wanneer Apple deze aanpassing doorvoert, krijgt Inschrijver gelegenheid om aan te tonen dat de aanpassing buiten de eigen invloedssfeer ligt. In dat geval wordt het kortingspercentage aangepast (zowel omhoog als omlaag) naar de nieuwe Apple kortingen.
ap-e-4	<p>Garantieafhandeling</p> <p>Garantieafhandelingen binnen de garantieperiode dienen, onder verantwoordelijkheid van Inschrijver, uitgevoerd te worden door een partij met de Apple Service Provider status.</p>

Minimale Technische eisen

Alle eisen in dit document zijn geformuleerd als minimum eisen en mogen in positieve zin afwijken van het hieronder gestelde.

	Laptop
Onderdeel	Specificatie
Processor	Intel i5 11Gen
Beeldscherm	15"
Intern geheugen	8 GB
Harde schijf	128 GB
Netwerkinterface	Realtek Ethernet
Wifi-Kaart	Intel WiFi 6
Externe I/O poorten	1x HDMI
USB	3x USB 3.0 en 1x USB-C 65 Watt
Webcam	Ja
Accu en lader(netsnoer)	Ja
Toetsenbord	Qwerty
Intune compatibel	Ja
TPM	Hardware TPM 2.0 chip
Bluetooth	Ja
Garantie	2 jaar Pick up and Return

	Desktop
Onderdeel	Specificatie
Processor	Intel i5 11gen
Intern geheugen	8 GB
Harde schijf	128 GB SSD
Netwerkinterface	Realtek ethernet
Wifi-Kaart	geen
Externe I/O poorten	2x DisplayPort
USB	4x USB 3.0
Toetsenbord en muis	Ja
Intune compatibel	Ja
Behuizing	Small Form Factor
TPM	Hardware TPM 2.0 chip
Garantie	Standaard fabrieksgarantie

	iPad
Onderdeel	Specificatie
Formaat	10,2 inch
Resolutie	2160 x 1620
Processor	A13 Bionic
Interne opslagcapaciteit	64 GB
Wifi	Wifi 5

	Port Replicator
Onderdeel	Specificatie
Netwerkinterface	Realtek ethernet
Wifi-Kaart	geen
Externe I/O poorten	2x DisplayPort en 1x HDMI
USB	USB-C en 4x USB 3.0
Garantie	Standaard fabrieksgarantie

	Toetsenbord
Onderdeel	Specificatie
Indeling	QWERTY met apart numeriek gedeelte
Type verbinding	Bedraad
Type toetsen	Mechanische toetsen
Kleur	Zwart