

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

Algemene eisen	
a-e-1	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 Scholengroep Driestar-Wartburg, 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 Opdrachtgever. 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-2	Vast contactpersoon Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon (professioneel accountmanager), die als centraal aanspreekpunt voor Opdrachtgever fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt Opdrachtgever. Deze contactpersoon is minimaal 1x per jaar op locatie van Scholengroep Driestar-Wartburg 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-3	Nederlandse taal Alle medewerkers van Opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van Opdrachtgever 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.
a-e-4	Huisregels en legitimeren Medewerkers van, dan wel namens, Opdrachtnemer die werkzaamheden verrichten op één van de locaties van Opdrachtgever 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 Opdrachtgever te kunnen legitimeren.
a-e-5	(Persoons-)gegevens Alle aan Opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van Opdrachtgever 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-6	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 Werkplekhardware en de (eventueel door onderaannemers) geleverde dienstverlening.
a-e-7	Servicepunt Inschrijver beschikt over een servicepunt, waar door de ICT-medewerkers van Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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	Proactief informeren en adviseren Inschrijver dient Opdrachtgever gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de door Inschrijver aangeboden Werkplekhardware en daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven als wel over onderliggende technologieën. Daarnaast dient Inschrijver Opdrachtgever te informeren bij end of life van de apparatuur. 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 de chipset en/of de hardwareconfiguratie verloopt en er komt een nieuw model, dan communiceert Opdrachtnemer hierover met de contractmanager van Opdrachtgever. Inschrijver treedt op als adviseur voor de ICT-medewerkers van Opdrachtgever. Op verzoek van de ICT-medewerkers van Opdrachtgever adviseert Inschrijver over de verschillende mogelijkheden en over de ontwikkelingen in de markt van Werkplekhardware.
a-e-9	Managementinformatie 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: • 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	Webshop Producten zijn via de webshop van Inschrijver te bestellen door de bestellers (afdeling IT) van Opdrachtgever. Inschrijver stelt een webshop beschikbaar waarin alle voor Opdrachtgever relevante producten zijn opgenomen. Op de webshop mogen alleen de devices die tot het kernassortiment (door de IT-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 Opdrachtgever zijn gemaakt. De prijzen worden inclusief BTW weergegeven. De webshop biedt de mogelijkheid voor verschillende autorisatieniveaus; (minimaal alleen lezen, besteller, accordeerder). Bij het aanmaken van een bestelling moet Opdrachtgever een kostenplaats kunnen selecteren. De kostenplaatsen zijn opgenomen in de webshop.
a-e-11	Demomodel De nummer 1 in rang zal, op verzoek van Opdrachtgever, zo snel mogelijk na voorlopige gunning, doch uiterlijk binnen 15 kalenderdagen, één exemplaar van de aangeboden laptop en desktop leveren aan Opdrachtgever. De definitieve gunning zal niet eerder verstrekt worden dan dat de demomodellen akkoord zijn bevonden. Indien blijkt dat de levertermijn van één of meerdere demomodellen voor Opdrachtgever te lang is, dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om af te zien van het betreffende demomodel. Opdrachtgever zal controleren of de aangeboden exemplaren voldoen aan de gestelde specificaties en of de aangeboden modellen functioneren binnen het netwerk van Opdrachtgever. Indien de exemplaren niet voldoen aan de gestelde specificaties dan wordt Inschrijver afgewezen. Indien de exemplaren niet functioneren binnen het netwerk van Opdrachtgever dan zoeken Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk naar een oplossing. Dit is geen reden om inschrijver af te wijzen.

Materie eisen	
m-e-1	Technische specificaties Inschrijver geeft in de Inschrijving aan welke types worden aangeboden en levert de bijbehorende specificaties inclusief roadmap 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 Opdrachtgever vastgesteld.

m-e-2	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. De door Inschrijver aangeboden en in de toekomst aan te beiden laptops en desktops dienen A-merken te zijn.
m-e-3	Zakelijke lijn 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.
m-e-4	Units 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.
m-e-5	Windows licentie Windows computers worden geleverd met een nieuwe reguliere Windows licentie die door Scholengroep Driestar-Wartburg (via de bij SLB diensten afgenomen licenties) te upgraden is.
m-e-6	Beschikbaarheid aangeboden modellen De door Inschrijver aangeboden modellen blijven in dezelfde configuratie minimaal vijf 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 ingangsdatum contract nog minimaal vijf maanden leverbaar.
m-e-7	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-8	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.
m-e-9	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. Opdrachtgever 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 Opdrachtgever.

Logistieke eisen	
l-e-1	Bestellingen Bestellingen worden door Opdrachtgever centraal vanuit de afdeling IT van Opdrachtgever gedaan. Opdrachtgever heeft de volgende mogelijkheden om bestellingen te plaatsen bij de geselecteerde Opdrachtnemer: 1. Via de webshop van Opdrachtnemer; 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). 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 en afstemming levering 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.

I-e-3	Levertijd Voor bestellingen gelden de volgende levertijden na bestelling: - Standaard modellen / producten (niet zijnde build-to-order) in maximaal vijf werkdagen; - Build-to-order in maximaal twintig werkdagen.
I-e-4	Informeren niet (tijdig) leveren en deelleveringen 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. 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.
I-e-5	Leveren Bestellingen worden op schooldagen tussen 08.00 en 16.00 uur uitgepakt (m.u.v. monitoren) op de aangegeven locaties van Opdrachtgever over de eerste drempel afgeleverd.
I-e-6	Pakbon Inschrijver verstrekt bij iedere levering een digitale pakbon.
I-e-7	DDP De apparatuur, ongeacht de bestelgrootte, wordt op de locaties van Opdrachtgever geleverd op basis van de conditie DDP (Delivery Duty Paid).
I-e-8	CMDB-registratie Levering van apparatuur vindt plaats inclusief een Excel bestand per mail met per apparaat daar waar toepasselijk de volgende gegevens: • serienummer • merk • type • mac adres netwerkadapter WiFi indien aanwezig • Prijs incl. btw • Hardware hash indien van toepassing
I-e-9	Afvoeren oude apparatuur Oude apparatuur die vervangen wordt, moet (indien Scholengroep Driestar-Wartburg dit wenst) door Inschrijver afgevoerd en gedemonteerd worden. Inschrijver draagt, indien van toepassing, zorg voor het veilig en gecertificeerd verwijderen van aanwezige data, Opdrachtgever ontvangt hiervoor een bewijs. Deze apparatuur wordt door Opdrachtgever aangewezen.

Commerciële eisen	
c-e-1	Geen afnamegarantie Het Bestek is gebaseerd op de huidige aantallen van Opdrachtgever. 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).
c-e-3	Inkoopprijs en opslagmarges Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan de inkoopprijs verhoogd met de geoffreerde opslagmarges 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 opslagmarges gelden de volgende voorwaarden: Inkoopprijs: • 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; Opslagmarge: • Inschrijver dient op het Calculatieblad per categorie (desktop, laptop en monitor) een opslagmarge (maximaal 1 cijfer achter de komma) in te vullen voor de in het Programma van Eisen gevraagde dienstverlening; • Deze opslagmarges zijn van toepassing op de producten die onder de overeenkomst worden afgenomen en staan vast voor de volledige duur van de overeenkomst inclusief optie jaren; • De opgegeven opslagmarges dienen minimaal 2,0% te zijn. Een Inschrijving met een opslagmarge lager dan 2,0% leidt tot uitsluiting.
c-e-4	Markconformiteit Scholengroep Driestar-Wartburg 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 (=inkooppijs + opslag). Indien Opdrachtgever 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 Opdrachtgever het recht de opdracht buiten de overeenkomst te verstrekken aan een derde.

Juridische eisen	
j-e-1	Garantie en reparatie (zowel binnen als buiten garantieperiode) Inschrijver biedt in ieder geval de volgende garantiemogelijkheden: • Standaard fabrieksgarantie; (minimaal 1 jaar) • Next busines day on site garantie (met verschillende looptijden); • Pick up and return garantie (met verschillende looptijden). Scholengroep Driestar-Wartburg bepaald 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. Garantie gaat in bij levering van de goederen. De kosten voor de garantie zijn inclusief voorrijkosten en verbruiksmateriaal. Opdrachtgever 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. Inschrijver zorgt ervoor dat het device uiterlijk in maximaal 10 werkdagen volledig gerepareerd weer terug is bij Opdrachtgever. Er worden binnen de garantieperiode geen onderzoekskosten in rekening gebracht, ook niet als Opdrachtgever 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 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.
j-e-2	Aansprakelijkheid Opdrachtnemer is aansprakelijk voor elke schade die het gevolg is van een onjuiste werking van de apparatuur en onjuiste handelingen bij de uitvoering van de dienstverlening, met een maximum van € 2.500.000,-, mits de apparatuur door de gebruiker volgens de richtlijnen is gebruikt en voor het doel waarvoor de apparatuur is bestemd.

Minimale technische eisen

Leerling laptop standaard		
Nr.	Onderdeel	Specificaties
1	Processor	CPU Benchmark minimaal vergelijkbaar met i5-1135G7, bij voorkeur model met Intel 12e generatie processor
2	Geheugen	8GB DDR4
3	Beeldscherm	14" FHD (1920x1080) antiglare minimaal 250 nits
4	Touch	nee
5	CAM/MIC	cam
6	Harde schijf	minimaal M.2 (NVMe) 256GB klasse 35
7	Batterij	minimaal 54 Whr 4-cell
8	Wifi/draadloos netwerk	minimaal Intel wifi 6 AX201 + BT 5.2 of hoger
9	Vast netwerk	RJ45 aansluiting, netwerkkaart compatible met PXE-boot Facet bij voorkeur Intel, dus demomodel ter controle
10	Toetsenbord	English US
11	Voeding	Type C adapter
12	Garantie	3YR NBD onsite, optioneel 4YR NBD onsite
13	Overige poorten	minimaal 1xHDMI, 2xusb-A, 1xusb-c waarvan minimaal 1 usb-c poort compatible met usb-c docking (dus incl. laden, Thunderbolt), 3,5 mm mini-jack (koptelefoon)
14	BIOS	wens: mogelijkheid tot vullen van de owner tag in de BIOS, zichtbaar maken van owner tag bij opstarten
15	Diensten	Uitpakservice inhouse bij leverancier Aanpassen bios CMDB registratie o.b.v. format Driestar-Wartburg Aset tag bevestigen

Desktop		
Nr.	Onderdeel	Specificaties
1	Formaat	SFF
2	Processor	CPU Benchmark minimaal vergelijkbaar met i5-12500, ingeval van Intel bij voorkeur model met 12e generatie processor
3	Geheugen	8GB DDR4
4	Videokaart	videokaart inbegrepen
5	Harde schijf	M.2 256GB
6	Vast netwerk	RJ45 aansluiting
7	Toetsenbord	USB-A English US met numeriek gedeelte
8	Voeding	voeding ingebouwd, dus geen losse adapter
9	Garantie	Fabrieksgarantie
10	Overige poorten	minimaal 1 x DP en 1 x HDMI
11	BIOS	wens: mogelijkheid tot vullen van de owner tag in de BIOS, zichtbaar maken van owner tag bij opstarten
12	Diensten	uitpakservice inhouse bij leverancier

Personeel monitor standaard		
Nr.	Onderdeel	Specificaties
1	Beeldscherm	24" FHD (1920x1080)
2	Garantie	Fabrieksgarantie
3	Overige poorten	HDMI
4	Opmerkingen	in hoogte verstelbaar

Personeel monitor groot		
Nr.	Onderdeel	Specificaties
1	Beeldscherm	34" Ultrawide curved (3440x1440)
2	Garantie	Fabrieksgarantie
3	Overige poorten	HDMI
4	Opmerkingen	in hoogte verstelbaar

Leerling monitor		
Nr.	Onderdeel	Specificaties
1	Beeldscherm	Minimaal 22" FHD (1920x1080)
2	Garantie	Fabrieksgarantie
3	Overige poorten	HDMI
4	Opmerkingen	in hoogte verstelbaar en mogelijkheid tot toetsvergrendeling