

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 Stichting Portuur, 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 heeft minimaal 4x per jaar contact met Stichting Portuur (op locatie of via Teams) voor overleg en het bespreken van de managementrapportage. De managementrapportage wordt uiterlijk vijf werkdagen voor het overleg toegestuurd. 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 ICT-hardware 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 ICT-hardware 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 6 weken op voorhand) veranderingen in productlijnen aan, waarbij ook eventuele prijswijzigingen in meegenomen worden. Indien de chipset en/of de hardware configuratie verloopt en er komt een nieuw model, dan communiceert Opdrachtnemer hierover met de contractmanager van Opdrachtgever. Inschrijver biedt de mogelijkheid voor demomodellen die door Opdrachtgever getest kunnen worden. Inschrijver treed 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 ICT-hardware.
a-e-9	Managementinformatie Inschrijver levert onderstaande managementinformatie digitaal (in Excel format) uiterlijk vijf werkdagen voor de kwartaalbespreking 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 en waar de gewenste dienstverlening per product aangevinkt kan worden. 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 mee. De specificaties tonen aan dat de apparatuur aan alle gestelde eisen voldoet. De technische specificaties van de in de toekomst benodigde apparatuur wordt 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 als Leader in het Gartner's Magic Quadrant voor Global Enterprise Desktops en Notebooks. De door Inschrijver aangeboden en in de toekomst aan te beiden laptops 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	Windows licentie Windows computers worden geleverd met een af fabriek voor geïnstalleerde nieuwe reguliere Windows licentie die door Stichting Portuur (via de bij SLB diensten afgenomen licenties) te upgraden is.
m-e-5	Beschikbaarheid aangeboden modellen De door Inschrijver aangeboden modellen blijven in dezelfde configuratie net zo lang leverbaar als de levensduur van de betreffende processorlijn. De eerste serie (aangeboden in de Inschrijving n.a.v. deze aanbesteding) blijft tot en met 31 juli 2024 leverbaar.
m-e-6	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-7	Naleveren reserveonderdelen Inschrijver staat er voor in dat de technische levensduur van de geleverde producten minimaal vijf (5) jaar bedraagt en dat reserveonderdelen tot minimaal vijf (5) jaren na levering naleverbaar zijn.
m-e-8	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. In geval van DOA bij een Built-to-order mag het device ook binnen drie werkdagen gerepareerd worden.

Logistieke eisen	
I-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.
I-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. 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 in de verpakking op de aangegeven locaties van Opdrachtgever over de eerste drempel afgeleverd. Op verzoek van Opdrachtgever dient Inschrijver de apparatuur ook uitgepakt te leveren. Kosten voor de het uitgepakt leveren dient Inschrijver te het op het Calculatieblad te vermelden.
I-e-6	Stickers Voordat de bestelde Devices uitgeleverd worden, worden deze door Inschrijver voorzien van een sticker die niet makkelijk kan worden verwijderd. Portuur verzorgt de opmaak van de nummering op deze stickers.
I-e-7	Pakbon Inschrijver verstrekt bij iedere levering een digitale pakbon.
I-e-8	DDP De apparatuur, ongeacht de bestelgrootte, wordt op de locaties van Opdrachtgever geleverd op basis van de conditie DDP (Delivery Duty Paid).
I-e-9	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 Wi-Fi en LAN (indien aanwezig) • Prijs incl. btw • Hardware hash (indien van toepassing)

l-e-10	Afvoeren oude apparatuur Oude apparatuur die vervangen wordt, moet (indien Portuur dit wenst) door Inschrijver afgevoerd en gedemonteerd worden. Inschrijver draagt, indien van toepassing, zorg voor het veilig en gecertificeerd verwijderen van aanwezige data, Portuur ontvangt hiervoor een bewijs. Deze apparatuur wordt door Portuur aangewezen. Inschrijver dient bij de open vragen te vermelden hoe dit proces verloopt en welke kosten of opbrengsten hieraan verbonden zijn. De kosten voor deze eis vallen dus niet onder het opslagpercentage.
--------	---

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 en of offerte ter controle toe te sturen. Indien de gefactureerde bedragen (excl. de opslagmarge) niet overeenkomen met de inkoopfactuur en /of offerte, 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 Stichting Portuur 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 Opdrachtgever twijfelt aan deze marktconformiteit dan heeft zij het recht de marktconformiteit te toetsen door offertes op te vragen bij derden (voor dezelfde producten met dezelfde specificaties 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 business day on site garantie (met verschillende looptijden);
- Pick up and return garantie (met verschillende looptijden).

Portuur 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 (bij pick up and return) of repareert deze ter plaatse (bij next business day on site). Inschrijver zorgt ervoor dat het device uiterlijk in maximaal 10 werkdagen volledig gerepareerd weer terug is bij Opdrachtgever (bij pick up and return). 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.

Minimale technische eisen

Laptop		
Nr.	Onderdeel	Specificaties
1	Processor	Minimaal Intel core i5 12 ^{de} gen (of minimaal AMD Ryzen 5 6000 serie), en een minimale Passmarkscore van 13.000
2	Beeldscherm	Leverbaar in: 14.0 inch – Full HD (resolutie: 1920x1080) non-touch 15.6 inch – Full HD (resolutie: 1920x1080) non-touch
3	Geheugen	8GB
4	Harde schijf	256GB NVMe-SSD
5	Wi-Fi-kaart	Wi-Fi 6 (maar ook nog geschikt voor probleemloos gebruik op Wi-Fi 5)
6	Externe I/O poorten	HDMI-out, geïntegreerd, geen verloopstekkers toegestaan
7	USB	1 x USB-C 3.2 met power delivery voor het opladen en 2 x USB 3.0 Geïntegreerd, geen verloopstekkers toegestaan
8	Netwerkaansluiting	RJ45, geïntegreerd
9	Netwerkaart	1GBPS NIC
10	Webcam	Ja, minimaal 720p of hoger
11	Toetsenbord	QWERTY
12	Windows licentie	Windows 11
13	TPM	TPM 2.0 chip hardwarematig
14	Intune compatibel	Ja
15	Batterij	Accupakket geschikt voor minimaal 6 uur gebruik
16	Garantie	1 jaar standaard fabrieksgarantie, optioneel 2 jaar pick up and return

Desktop		
Nr.	Onderdeel	Specificaties
1	Afmetingen	Micro form factor
2	Processor	Minimaal Intel core i5 12 ^{de} gen (of minimaal AMD Ryzen 5 6000 serie), en een minimale Passmarkscore van 13.000
3	Geheugen	8GB (optioneel 16 GB)
4	Harde schijf	256GB NVMe-SSD
5	Externe I/O poorten	1x HDMI-out 2.0 of hoger en 1x displayport 1.4 of hoger
6	USB	Minimaal 1 x USB 2.0 aan de voorzijde en minimaal 2 x USB 2.0 aan de achterzijde. Geïntegreerd, geen verloopstekkers toegestaan
7	Netwerkaansluiting	RJ45, geïntegreerd
8	Netwerkaart	1Gbps NIC
9	Windows licentie	Windows 11
10	TPM	TPM 2.0 chip hardwarematig
11	Intune compatibel	Ja
12	Toetsenbord	Morsbestendig QWERTY toetsenbord, VS/Int.
13	Muis	Minimaal 2 knoppen Scrol wiel
14	Garantie en support	1 jaar standaard fabrieksgarantie, optioneel 2 jaar pick up and return

Monitor		
Nr.	Onderdeel	Specificaties
1	Beeldscherm	Minimaal 22 inch (non-touch)
2	Overige poorten	HDMI-in en displayport-in
4	VESA-compatibel	Ja, met VESA 100
5	Garantie	Standaard fabrieksgarantie