

Bijlage 1c: Programma van Eisen perceel 3

Door voor perceel 3 van 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 prijsopgave op het Calculatieblad van perceel 3. 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 de Veluwse Onderwijsgroep, 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 de Veluwse Onderwijsgroep. Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer 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 de Veluwse Onderwijsgroep fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt de Veluwse Onderwijsgroep en is dagelijks bereikbaar. Deze contactpersoon is minimaal 1x per jaar op locatie van de Veluwse Onderwijsgroep aanwezig voor overleg. 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 de Veluwse Onderwijsgroep 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	Onderwijsomgeving en legitimeren Medewerkers van, dan wel namens, Opdrachtnemer die werkzaamheden verrichten op één van de locaties van de Veluwse Onderwijsgroep dienen zich ervan bewust te zijn dat ze in een onderwijsomgeving met kinderen/leerlingen zijn en passen hun gedrag hierop aan. Medewerkers die werkzaamheden op locatie uitvoeren dienen zich op verzoek van de Veluwse Onderwijsgroep te kunnen legitimeren.
a-e-5	(Persoons-)gegevens Alle aan Opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van De Veluwse Onderwijsgroep. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van De Veluwse Onderwijsgroep 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 De Veluwse Onderwijsgroep 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 Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, waar door de ICT-medewerkers van de Veluwse Onderwijsgroep 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. Vragen worden binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord. Op klachten wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd inclusief een oplostermijn. Als een school of het Servicebureau van de Veluwse onderwijsgroep een probleem met een desktop, monitor of laptop heeft of de desktop, monitor of laptop defect is, neemt de school of medewerker van het Servicebureau contact op met de ICT-afdeling van de Veluwse Onderwijsgroep. De ICT-afdeling van de Veluwse onderwijsgroep zal problemen en defecten zoveel mogelijk zelf verhelpen. Als ze hier niet uit komen of vragen hebben, dan nemen ze contact op met het servicepunt van Opdrachtnemer.
a-e-8	Proactief informeren en adviseren Opdrachtnemer dient de Veluwse Onderwijsgroep 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 de Veluwse Onderwijsgroep te informeren bij end of life van de apparatuur. Het initiatief hiertoe ligt bij Opdrachtnemer. 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 hardware configuratie verloopt en er komt een nieuw model, dan communiceert Opdrachtnemer hierover met de contractmanager van de Veluwse Onderwijsgroep. Opdrachtnemer treedt op als adviseur voor de ICT-medewerkers van de Veluwse Onderwijsgroep. Op verzoek van de ICT-medewerkers van de Veluwse Onderwijsgroep adviseert Opdrachtnemer over de verschillende mogelijkheden en over de ontwikkelingen in de markt van ICT-hardware.
a-e-9	Managementinformatie 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: • De gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op artikelen; • Het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte; • Afleverdata; • Tijdige leveringen; • Dead on arrival; • Aantal retourzendingen; • Klacht, inclusief aard, type en afhandeling en afhandeltijd daarvan.
a-e-10	Demomodel De nummer 1 in rang zal, op verzoek van de Veluwse Onderwijsgroep, zo snel mogelijk na voorlopige gunning, doch uiterlijk binnen 15 kalenderdagen, één exemplaar van de aangeboden desktop en monitor leveren aan de Veluwse Onderwijsgroep. De definitieve gunning zal niet eerder verstrekt worden dan dat de demomodellen akkoord zijn bevonden. Indien blijkt dat de levertermijn van het demomodel voor de Veluwse Onderwijsgroep te lang is, dan heeft de Veluwse Onderwijsgroep de mogelijkheid om af te zien van het betreffende demomodel. De Veluwse Onderwijsgroep zal controleren of het aangeboden exemplaar voldoet aan de gestelde specificaties en of de aangeboden desktop functioneert binnen het netwerk van de Veluwse Onderwijsgroep. Indien het exemplaar niet voldoet aan de gestelde specificaties dan wordt Opdrachtnemer afgewezen. Indien het exemplaar niet functioneert binnen het netwerk van de Veluwse Onderwijsgroep dan zoeken de Veluwse Onderwijsgroep en Opdrachtnemer gezamenlijk naar een oplossing. Dit is geen reden om Opdrachtnemer af te wijzen.

Materie eisen	
m-e-1	Technische specificaties Opdrachtnemer 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 de Veluwe Onderwijsgroep vastgesteld.
m-e-2	2 A-merken (alleen voor desktops) Opdrachtnemer is distributeur of geautoriseerd reseller van ten minste 2 A-merken desktops. 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. De door Opdrachtnemer aangeboden en in de toekomst aan te beiden desktops dienen A-merken te zijn.
m-e-3	Zakelijke lijn De aangeboden desktops en laptops 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 af fabriek voor geïnstalleerde nieuwe reguliere Windows licentie die door de Veluwe Onderwijsgroep (via de bij SLB diensten afgenomen licenties) te upgraden is.
m-e-6	Beschikbaarheid aangeboden modellen De door Opdrachtnemer aangeboden modellen blijven in dezelfde configuratie minimaal drie maanden leverbaar, te rekenen vanaf het moment waarop de apparatuur voor het eerst aan de Veluwe Onderwijsgroep wordt aangeboden. De eerste serie (aangeboden in de Inschrijving n.a.v. deze aanbesteding) blijft tot en met de zomervakantie van 2024 leverbaar.
m-e-7	Fabrieksnieuwe apparatuur Opdrachtnemer levert fabrieksnieuwe apparatuur bestemd voor de Nederlandse markt en vallend onder de Nederlandse garantie van de fabrikant, niet afkomstig uit grijze import. Opdrachtnemer garandeert dat hardware in de bestelde configuraties nieuw gefabriceerd is en is samengesteld uit deugdelijke nieuwe onderdelen.
m-e-8	Naleveren reserveonderdelen Opdrachtnemer 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 de Veluwe Onderwijsgroep 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. De Veluwe Onderwijsgroep zal dit in maximaal 8 werkdagen na levering aan Opdrachtnemer melden. In geval van DOA wordt de betreffende Apparatuur kosteloos vervangen door Opdrachtnemer. Vervanging vindt plaats in maximaal drie werkdagen (eventueel middels een tijdelijk gelijkwaardig device) na melding door de Veluwe Onderwijsgroep.
m-e-10	Garantie en reparatie (zowel binnen als buiten garantieperiode) Opdrachtnemer 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). De Veluwe Onderwijsgroep bepaald 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. De Veluwse Onderwijsgroep wenst voor het melden van storingen en de afhandeling van de garantie alleen contact te onderhouden met een vast contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer haalt het defecte device zelf op of repareert deze ter plaatse. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het device uiterlijk in maximaal 10 werkdagen volledig gerepareerd weer terug is bij de Veluwse Onderwijsgroep. Er worden binnen de garantieperiode geen onderzoekskosten in rekening gebracht, ook niet als de Veluwse Onderwijsgroep ervoor kiest om het device niet te laten repareren. Indien de reparatie van een device buiten de garantie valt, legt Opdrachtnemer dit vooraf voorzien van een kostenopgave voor aan de Veluwse Onderwijsgroep. De Veluwse onderwijsgroep 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.
--	--

Logistieke eisen	
I-e-1	Bestellingen Bestellingen worden door de Veluwse Onderwijsgroep centraal vanuit de afdeling ICT van de Veluwse Onderwijsgroep per mail of telefonisch gedaan. 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 Opdrachtnemer zal elke bestelling binnen drie (3) werkdagen nadat de order van de Veluwse Onderwijsgroep is ontvangen schriftelijk aan de Veluwse Onderwijsgroep 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 Opdrachtnemer dient de Veluwse Onderwijsgroep 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 Opdrachtnemer met de besteller om te bepalen of er wel of niet in delen geleverd gaat worden.
I-e-5	Leveren Bestellingen worden op werkdagen tussen 08.00 en 16.00 uur voor monitoren en laptops in de verpakking en voor desktops uitgepakt in rolcontainers op het Servicebureau van de Veluwse Onderwijsgroep over de eerste drempel afgeleverd.
I-e-6	Pakbon Opdrachtnemer verstrekt bij iedere levering een digitale pakbon.
I-e-7	DDP De apparatuur, ongeacht de bestelgrootte, wordt op het Servicebureau van de Veluwse Onderwijsgroep 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 (optionele dienst, plakken van serienummer op desktop, indien van toepassing kan dit separaat gefactureerd worden) • merk • type • mac adres netwerkadapter Wi-Fi (indien aanwezig) • Prijs incl. btw • Hardware hash (indien van toepassing)
-------	---

Commerciële eisen	
c-e-1	Geen afnamegarantie Het Bestek is gebaseerd op de huidige aantallen van de Veluwse Onderwijsgroep. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie.
c-e-2	Geen minimale orderwaarde Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer betaalt aan de leverancier van het betreffende product en komt overeen met de inkoopprijs die Opdrachtnemer van haar leverancier/fabrikant/distributeur ontvangt; • Opdrachtnemer dient op verzoek van de Veluwse Onderwijsgroep 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 Opdrachtnemer het verschil terug. Tevens is dit voor de Veluwse Onderwijsgroep een mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden; Opslagmarge: • Opdrachtnemer dient op het Calculatieblad per categorie (desktop, monitor en laptop) 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 De Veluwse Onderwijsgroep gaat er vanuit dat Opdrachtnemer niet alleen ten tijde van de aanbesteding goede inkoopcondities weet af te dwingen maar ook gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer garandeert dan ook marktconforme prijzen te hanteren (=inkoopprijs + opslag). Indien de Veluwse Onderwijsgroep 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 Opdrachtnemer is gebaseerd). Indien blijkt dat een offerte van een derde meer dan 10% goedkoper is dan de offerte van Opdrachtnemer (inkoopprijs + opslag), dan heeft de Veluwse Onderwijsgroep het recht de opdracht buiten de overeenkomst te verstrekken aan een derde.

Minimale technische eisen

Desktop		
Nr.	Onderdeel	Specificaties
1	Formaat	SFF
2	Processor	Minimaal Intel core i5 12 ^{de} gen (of minimaal AMD Ryzen 5 6000 serie), en een minimale Passmarkscore van 13.500
3	Geheugen	Minimaal 16gb intern geheugen
4	Harde schijf	Minimaal 512GB SSD
6	Overige poorten	Minimaal 2 USB 3.2 Gen 1-poort type a Display-poort (geen mini) HDMI-poort (geen mini) Universele audiopoort Voor alle poorten geldt geïntegreerd, geen verloopstekkers toegestaan.
7	Connectiviteit	Wifi5 of later RJ-45 minimaal 1 Gbps
8	Toetsenbord	QWERTY toetsenbord, VS/Int.
9	Muis	Optisch of laser minimaal 1000 dpi Minimaal 2 knoppen Scrol wiel
10	Besturingssysteem	Windows 11 pro NL
11	Beveiliging	TPM 2.0 chip hardwarematig
12	Garantie en support	Standaard fabrieksgarantie
13	BIOS	Laatste versie

Monitor		
Nr.	Onderdeel	Specificaties
1	Beeldscherm	24" IPS monitor, als set inzetbaar, aansluiten middels 1 usb-c kabel en doorlussen naar de andere monitor. Dit werkt bijvoorbeeld bij de volgende types, die nu gebruikt worden: Iiyama ProLite XUB2492HSN-B5 Iiyama ProLite XUB2492HSU-B5 Indien Inschrijver andere type monitoren aanbiedt en het doorlussen werkt niet, dan worden de monitoren door Inschrijver kosteloos vervangen door monitoren waarbij dit wel werkt.
2	Garantie	Standaard
3	Overige poorten	Minimaal 1 HDMI Minimaal 1 display port
4	Opmerkingen	Draaibaar & in hoogte verstelbaar