



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 u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Onderstaande eisen gelden voor alle te leveren apparatuur en dienstverlening.

A. Algemene eisen

A1. Kwaliteit

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, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.

A2. Vast contactpersoon Opdrachtnemer

Vanuit de Opdrachtnemer dient er een Single Point of Contact (SPOC) met vaste back-up te worden aangesteld. Deze is verantwoordelijk voor (niet uitputtend):

- Advies over de samenstelling van het kernassortiment;
- Het opvolgen van specials;
- De werking van de webshop;
- Advies over verschillende mogelijkheden en ontwikkelingen in de markt van ICT-hardware;
- Het oplossen van gebruikersproblemen die niet door de helpdesk kunnen worden verholpen;
- Het verstrekken van de rapportages.

A3. Vaste contactpersonen OMO

OMO zal het aantal contactpersonen zoveel mogelijk beperken, maar zal tenminste 1 contactpersoon per school hebben en één vast contactpersoon bij het OMO-bureau. Partijen zullen elkaar direct informeren bij wijziging van deze contactpersonen en zich gezamenlijk inspannen om het aantal te beperken. Vanuit OMO zal er een SPOC worden aangesteld in de vorm van een Contractmanager. Deze is verantwoordelijk voor:

- Oplossen van escalaties tussen bestellers en Opdrachtnemer;
- Analyseren en (indien nodig) bespreken van de rapportages;
- De kwartaalgesprekken (in het bijzijn van ICT);
- Samenstelling en wisselingen in het kernassortiment (in het bijzijn van ICT);
- Tijdige escalatie naar ICT;
- Interne uitleg over het gebruik van de webshop en het gevoerde beleid inzake het kernassortiment;

De communicatiematrix zal in de implementatiefase verder worden afgestemd en vastgelegd.

A4. Facturatie

- Facturen voor Kleine ICT-middelen dienen als verzamelfactuur maandelijks digitaal per school te worden aangeboden met de Nederlandse standaard formaat UBL 2.1. Opdrachtnemer dient hierbij dus rekening te houden met een maximale termijn tussen levering en betaling van 60 dagen;
- Facturen voor levering van Werkplekken gebundeld geleverd kunnen direct na levering worden gefactureerd;
- Op de facturen moeten de volgende kenmerken staan aangegeven:
 - Kostendrager (per school verschillend);
 - Contactpersoon (per school verschillend);
 - Kenmerk;
 - Serienummer geleverd artikel;
 - Afleveradres;
 - Bij de levering dient vermeld te worden of het gaat om één complete levering of een deellevering van apparatuur;



- Een factuur dient te voldoen aan alle factuureisen van de Belastingdienst (artikel 34A wet OB) en dat is tenminste:
 - Datum;
 - Verschuldigde bedrag inclusief en exclusief BTW per factuurregel;
 - BTW nummer van de leverancier;
 - Omschrijving van de verrichte leveringen.

A5. SLA's, KPI's en rapportages

Opdrachtnemer dient een SLA met KPI's en rapportage op te stellen, welke onderdeel is van de gunningscriteria. Hierbij dienen tenminste de volgende onderdelen opgenomen te zijn:

- Levertijd Kleine ICT-middelen en AV-middelen;
- Levertijd Werkplekken;
- Juiste artikel 1^{ste} keer correct geleverd;
- Reactie op digitaal gestelde vragen, storingen en klachten;
- Tijd tussen uiterste bestelmoment en uitlevering van gebundelde levering van Werkplekken;
- Periodiek verstrekt Opdrachtnemer een rapportage met hierin tenminste de volgende KPI's vermeld (per school gespecificeerd):
 - Het aantal bestelde en uitgeleverde artikelen;
 - De levertijd van de betreffende kleine ICT-middelen, AV-middelen en specials;
 - De besteller van de bestelde artikelen;
 - De artikelen in back order;
 - De ter reparatie aangeboden artikelen, rekening houdend met garantie-aanspraken;
 - De tijd van reparatie of vervanging;
 - Bereikbaarheid van de servicedesk tijdens de openingsuren.
- De rapportages op verenigingsniveau dienen bovenstaande informatie te bevatten van alle scholen en het OMO-bureau, waarbij de informatie zowel per school als per school kan worden gefilterd.
- Indien de overeengekomen score op één of meerdere betreffende KPI('s) niet wordt behaald, dient de Opdrachtnemer hiervoor een herstelplan op te stellen en ter goedkeuring aan OMO voor te leggen. Indien het herstelplan niet leidt tot het gewenste resultaat, kan OMO deze overeenkomst zonder ingebrekestelling éézijdig ontbinden.

A6. Personeel

Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel (of onderaannemers) dient:

- Voldoende te zijn opgeleid om door de OMO verlangde dienstverlening te kunnen leveren;
- De Nederlandse taal te beheersen;
- Bij betreding van de locaties van OMO de geldende huisregels van de betreffende OMO locaties, voor zover aanwezig, op te volgen.

A7. Servicedesk

Opdrachtnemer beschikt over een servicedesk, waar door de ICT-medewerkers van OMO inlichtingen kunnen worden verkregen. Bij dit servicepunt kunnen ICT-medewerkers:

- Vragen stellen;
- Storingen aanmelden;
- Klachten indienen;

Deze servicedesk dient op Werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur, telefonisch en per e-mail, bereikbaar te zijn. Tevens beschikt Opdrachtnemer over een online portal, waar OMO storingen/problemen kan melden. Op klachten en storingen wordt binnen één werkdag inhoudelijk gereageerd inclusief een oplostermijn.

B. Materie eisen

B1. Technische specificaties

Opdrachtnemer stelt een Kernassortiment voor, op basis van technische specificaties zoals in deze aanbesteding is opgegeven. Op basis van prijs/kwaliteitverhouding wordt door OMO vastgesteld wat als Kernassortiment in de webshop wordt opgenomen.



B2. 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 leverbaar is. De minimale technische levensduur van alle apparatuur bedraagt vier (4) jaar, uitgezonderd accu's.

B3. Merken (Werkplekken)

Opdrachtnemer is distributeur of geautoriseerd wederverkoper van ten minste drie (3) A-merken voor Werkplekken, waaronder in ieder geval HP, Dell en Apple. 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 (4) 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 Opdrachtnemer aangeboden en in de toekomst aan te bieden laptops en desktops dienen A-merken te zijn.

B4. Windows licentie

Windows computers worden geleverd met vooraf geïnstalleerde OEM (Original Equipment Manufacturer) Windows Enterprise/Education/Academic licentie (lees dit als "Windows 11").

C. Logistieke eisen

C1. Bestellingen

Producten zijn via de webshop van Opdrachtnemer te bestellen door de bestellers van OMO. Opdrachtnemer stelt een webshop beschikbaar waarin voor OMO het Kernassortiment is opgenomen. Elk product is voorzien van een omschrijving, technische specificaties, vergezeld van een afbeelding van het product. Prijzen worden weergegeven conform de netto prijsafspraken (kostprijs + opslag exclusief en inclusief BTW) die met OMO zijn gemaakt.

De webshop biedt (voldoet) tevens (aan) de volgende functionaliteiten:

- Het indienen van bestellingen, storingen en klachten;
- Het volgen van de ingediende bestellingen, storingen en klachten;
- Inrichten van organisatielagen (Vereniging heeft inzicht in alle scholen, een school kan slechts eigen bestellingen en meldingen zien);
- Meerdere bestellers / accounts per school zijn mogelijk;
- Voorraadstatus van producten is inzichtelijk;
- Technische specificaties van het Kernassortiment;
- Levertermijnen en de voortgang van de bestellingen zijn inzichtelijk;
- Verwachte levertijd is inzichtelijk;
- Aanmelden van retouren;
- Bestelhistorie;
- Partijen treden tenminste vier (4) x per jaar met elkaar in overleg om het Kernassortiment te toetsen op beschikbaarheid, prijs/kwaliteit verhouding en gebruiksvriendelijkheid.
- Opdrachtnemer dient, indien een artikel uit het Kernassortiment, niet of slecht voorradig is, te komen met een alternatief. Deze dient na goedkeuring door het OMO-bureau, in de webshop gewijzigd te worden.
- Alle hardware die buiten het Kernassortiment valt, zijnde de specials, wordt besteld via het OMO-bureau. Het bureau zal eerst met de bestellers in contact treden om de noodzaak van afwijking te beoordelen, alvorens te bestellen. Hierbij moet de Opdrachtnemer beschikbaar zijn voor het geven van advies. OMO-bureau zal in die gevallen namens de betreffende school en locatie bestellen.

C2. Beschikbaarheid en actualiteit webshop

Voor OMO is de beschikbaarheid en actualiteit van de webshop essentieel. Derhalve dient de Opdrachtnemer de juiste werking en actualiteit van de webshop te garanderen. In de implementatie worden hier nadere afspraken over gemaakt, waarbij het uitgangspunt is dat de bestellers nagenoeg geen hinder mogen ondervinden.



C3. Informeren niet (tijdig) leveren en deelleveringen

Opdrachtnemer dient OMO 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 OMO wegens verhindering tijdens Opdrachtnemer aantoonbaar onnodig kosten heeft gemaakt of moet maken, worden deze kosten door Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer met de besteller om te bepalen of er wel of niet in delen geleverd gaat worden.

C4. Leveren

Bestellingen worden op schooldagen tussen 08.00 en 16.00 uur in de doos op de aangegeven locaties van OMO over de eerste drempel afgeleverd. U dient er vanuit te gaan dat de scholen tijdens de schoolvakanties grotendeels gesloten zijn.

Werkplekken worden gedurende het hele jaar besteld, maar de uitlevermomenten worden gebundeld (met maximaal 12 uitlevermomenten per jaar, per locatie). Dit betekent dat de levertijd hiervan variabel is.

C5. Pakbon

Opdrachtnemer verstrekt bij iedere levering een pakbon.

C6. DDP

De apparatuur, ongeacht de bestelgrootte, wordt op de locaties van OMO geleverd op basis van de conditie DDP (Delivery Duty Paid).

C7. CMDB-registratie

Laptops en desktops:

- Aanleveren van hardware-hash bestand in CSV-formaat, zoals beschreven door Microsoft: [Apparaten handmatig registreren met Windows Autopilot | Microsoft Learn](#) (Device Serial Number, Windows Product ID, Hardware Hash, Group Tag, Assigned User <serialNumber>, <ProductID>, <hardwareHash>, <optionalGroupTag>, <optionalAssignedUser>)

C8. Legitimeren

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat al haar medewerkers zich bij het betreden van de OMO terreinen en gebouwen kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van (of namens) Opdrachtnemer.

C9. Aanvullende dienstverlening

Opdrachtnemer kan en zal in ieder geval onderstaande aanvullende diensten op verzoek van OMO leveren. Deze diensten zijn opgenomen in de geoffreerde opslagmarges. In het antwoord op de open vragen kan Opdrachtnemer aangeven welke diensten Opdrachtnemer nog meer kan leveren.

- Uitgepakt leveren;
- Ingeschreven in Intune door Autopilot, inclusief (optionele) Group tag en (optionele) toegekende gebruiker;
- Stickers met security label en uniek ID.

C10. Leveren van grotere batches

Wanneer OMO een grote batch wil laten uitleveren van Werkplekken, mag Opdrachtnemer er voor kiezen om deze rechtstreeks door de fabrikant te laten uitleveren. Daarbij blijft voor OMO de Opdrachtnemer het eerste aanspreekpunt en blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de juiste afhandeling.

D. Commerciële eisen

D1. Geen afnameverplichting

De Leidraad is gebaseerd op de huidige aantallen van OMO en geven een indicatie. De



genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie.

D2. Geen minimale orderwaarde

Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).

E. MVI eisen

E1. Verpakkingen

Opdrachtnemer zal zich maximaal inspannen om het aantal verpakkingen zoveel mogelijk te reduceren. Ook zal Opdrachtnemer zoveel mogelijk milieuvriendelijke grondstoffen hiervoor gebruiken en oude verpakkingen zoveel mogelijk mee retour nemen.

E2. Energieverbruik

Opdrachtnemer zal in de presentatie van nieuwe producten steeds de meest energiezuinige producten voorstellen.

E3. Retour nemen oude devices

OMO kan ervoor kiezen end-of-life devices in te leveren bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal devices die niet meer door OMO worden gebruikt innemen en op gecertificeerde wijze de data verwijderen. Dit met de plicht een zo circulair mogelijke oplossing hiervoor te bieden. Opdrachtnemer rekent hiervoor geen bijkomende kosten.

E4. Jaarlijks vast te stellen duurzaamheidsdoelstellingen

Partijen treden jaarlijks met elkaar in overleg om gezamenlijke doelstellingen op te stellen voor de verbetering van de duurzaamheid. Dit vanuit het oogpunt dat er een gemeenschappelijk belang is om hier een substantiële bijdrage aan te leveren.

E5. Energy Star gecertificeerd

Daar waar van toepassing, is alle aangeboden apparatuur Energy Star gecertificeerd en heeft een EPEAT 'Gold Tier' waardering.

E6. Aansprakelijk

Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de schade welke het gevolg is van een onjuiste werking van de apparatuur en onjuiste handelingen bij de uitvoering van de dienstverlening. Aansprakelijkheid voor schade als gevolg van handelingen die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen zijn uitgesloten.

F. Garantie en reparatie

F1. Garantiebepalingen

Opdrachtnemer biedt in ieder geval de volgende garantiemogelijkheden:

- Opdrachtnemer garandeert dat geleverde apparatuur en componenten vervangen worden, zonder extra kosten voor OMO, indien bij ingebruikname door OMO blijkt dat er sprake is van 'Dead On Arrival' van deze apparatuur.
- Garantieclaims dienen op eenvoudige wijze te kunnen worden gemeld via de servicedesk;
- Er dient standaard minimaal drie (3) jaar Next Business Day Onsite garantie op Werkplekken verstrekt te worden;
- Werkplekken dienen (indien economisch voordelig) gerepareerd te worden. Eén werkdag na inname dient er een analyse gemaakt te zijn, waarbij de keuze voor reparatie of vervanging wordt gemaakt. Indien de reparatie (vanaf de analyse) langer dan vijf (5) werkdagen duurt, wordt er binnen drie (3) werkdagen een vervangend product ter beschikking gesteld.
- Er dient standaard één (1) jaar garantie op Kleine ICT-middelen verstrekt te worden, met uitzondering van de AV-middelen, daarbij geldt dezelfde garantietermijn als voor Werkplekken;
- Kleine ICT-middelen dienen bij defecten, binnen twee jaar, direct te worden omgeruild voor nieuw.



De kosten voor de garantie zijn inclusief voorrijkosten en verbruiksmateriaal. OMO wenst voor het melden van storingen en de afhandeling van de garantie alleen contact te onderhouden met een vast contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer haalt de defecte Werkplek zelf op of repareert deze ter plaatse. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Werkplek uiterlijk in maximaal 10 Werkdagen volledig gerepareerd weer terug is bij OMO. Er worden geen onderzoekskosten in rekening gebracht, ook niet als OMO ervoor kiest om het device niet te laten repareren.

Indien de reparatie van een Werkplek buiten de garantie valt, legt Opdrachtnemer dit vooraf voorzien van een kostenopgave voor aan OMO. OMO besluit vervolgens of al dan niet tot reparatie kan worden overgegaan.

G. Specifieke eisen Apple Werkplekken

G1. DEP

De supervisormodus ten behoeve van de DEP koppeling dient bij levering te zijn ingesteld. Opdrachtnemer dient te beschikken over een DEP autorisatie. Als bewijsmiddel dient Opdrachtnemer het DEP nummer, vergezeld van een screenshot uit de DEP portal, bij Inschrijving te overleggen.

G2. Verzegelde dozen

De Apple producten worden in verzegelde dozen (waarin het Apple product, kabel en handleiding zijn opgenomen) geleverd.

G3. APSP status

Opdrachtnemer of diens onderaannemer (reparateur) dient te beschikken over de APSP (Apple Premium Service Provider) status.