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

Algemene eisen	
Eis	**Omschrijving**
1.	<u>Dienstverlening en kwaliteit</u> 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 opdrachtgever, 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. 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.
2.	<u>Vast contactpersoon</u> 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 plant tweemaal per jaar een afspraak bij opdrachtgever op locatie, waarvan eenmaal per jaar een roadmapsessie. De jaarlijkse managementrapportage wordt in één van de twee overleggen besproken. De managementrapportage wordt uiterlijk vijf werkdagen voor het overleg toegestuurd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging (binnen tien werkdagen) en de opvolging van de besproken actiepunten.
3.	<u>Aanspreekpunt</u> 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.
4.	<u>Nederlandse taal</u> 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.
5.	<u>Huisregels en legitimeren</u> 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.
6.	<u>(Persoons-)gegevens</u> 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.

7.	<u>Servicepunt</u> Opdrachtnemer 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 tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail, bereikbaar te zijn. Tevens beschikt opdrachtnemer 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.
8.	<u>Demomodel</u> 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 laptops, pc's en werkstations 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 inschrijver gezamenlijk naar een oplossing. Dit is geen reden om inschrijver af te wijzen.
9.	<u>Proactief informeren en adviseren</u> Opdrachtnemer dient opdrachtgever 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 opdrachtgever te informeren bij end of life van de apparatuur. Het initiatief hiertoe ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft een (proactieve) informatieplicht. Opdrachtnemer kondigt tijdig (minimaal vier 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. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor demomodellen die door opdrachtgever getest kunnen worden. Opdrachtnemer treedt op als adviseur voor de ICT-medewerkers van opdrachtgever. Op verzoek van de ICT-medewerkers van opdrachtgever adviseert opdrachtnemer over de verschillende mogelijkheden en over de ontwikkelingen in de markt van ICT-Hardware.
10.	<u>Managementrapportage</u> Opdrachtnemer levert onderstaande managementinformatie digitaal (in Excel format) uiterlijk vijf werkdagen voor het jaarlijkse overleg 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.

Materie eisen	
Eis	**Omschrijving**
11.	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.
12.	Beschikbaarheid aangeboden modellen De door opdrachtnemer 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 31-01-2027 leverbaar. Opvolgende modellen mogen nooit duurder zijn dan de aangeboden modellen.
13.	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.
14.	Naleveren reserveonderdelen Opdrachtnemer staat ervoor in dat de technische levensduur van de geleverde producten minimaal vier jaar bedraagt en dat reserveonderdelen en randapparatuur, tot minimaal vier jaar na afsluiten van de overeenkomst naleverbaar zijn.
15.	2 A-merken (alleen voor laptops, PC en werkstations) Opdrachtnemer is distributeur of geautoriseerd reseller van ten minste twee A-merken voor laptops, PC en werkstations. 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 bieden devices dienen A-merken te zijn.
16.	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.
17.	Windows licentie Windows computers worden geleverd met een nieuwe reguliere Windows OEM licentie die door opdrachtgever (via de bij SLB-diensten afgenomen licenties) te upgraden is.

Logistieke eisen	
Eis	**Omschrijving**
18.	Bestellingen Bestellingen worden vanuit opdrachtgever door Rob van Es, Afdeling ICT gedaan.
19.	Bevestiging bestelling Opdrachtnemer zal elke bestelling binnen twee 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.
20.	Aanleveren gegevens 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 inclusief btw; • hardware hash).
21.	Leveren Bestellingen worden op schooldagen (maandag t/m vrijdag, niet tijdens vakanties, feestdagen en studiedagen) tussen 08.00 en 16.00 uur in de verpakking op de aangegeven locaties van opdrachtgever (dit kan zijn een schoollocatie of op het servicebureau) over de eerste drempel afgeleverd. Op verzoek van opdrachtgever dient opdrachtnemer de apparatuur uitgepakt te leveren en verpakkingsmateriaal mee te nemen.
22.	Levertermijn Voor bestellingen gelden de volgende levertermijnen na het plaatsen van een bestelling: • Standaard modellen/producten (niet zijnde build-to-order) in maximaal vijf werkdagen; • Build-to-order in maximaal twintig werkdagen.
23.	Informeren niet (tijdig) leveren en deelleveringen Opdrachtnemer 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 opdrachtnemer met de besteller om te bepalen of er wel of niet in delen geleverd gaat worden.
24.	Afleveringstijden Aflevering en uitvoering van werkzaamheden vindt in overleg met opdrachtgever plaats.
25.	Delivery Duty Paid (DDP) De ICT-Hardware, ongeacht de bestelgrootte, wordt op de locaties van opdrachtgever geleverd op basis van de conditie DDP.
26.	Pakbon Opdrachtnemer verstrekt bij iedere levering tevens een digitale pakbon.
27.	Dead On Arrival (DOA) test In maximaal acht 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 acht 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 opdrachtgever. In geval van DOA bij een Built-to-order mag het device ook binnen drie werkdagen gerepareerd worden.

Commerciële eisen	
Eis	**Omschrijving**
28.	Prijzen en kosten Alle aangeboden prijzen en kosten zijn (inclusief dienstverlening en garantie) vermeld in euro's, exclusief btw en zoveel mogelijk gespecificeerd zoals gevraagd in de aanbestedingsleidraad en het prijzenblad.
29.	Geen afnamegarantie De aanbestedingsleidraad is gebaseerd op de huidige aantallen van opdrachtgever. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie.
30.	Geen minimale orderwaarde Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).
31.	Inkoopprijs en opslagmarge Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan de inkoopprijs 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 inkoopprijs en de opslagmarge 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 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 opdrachtnemer het verschil terug. Tevens is dit voor opdrachtgever een mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden; Opslagmarge: • Opdrachtnemer dient op het prijzenblad een opslagmarge (maximaal één cijfer achter de komma) in te vullen voor de in het programma van eisen gevraagde dienstverlening; • Deze opslagmarge is van toepassing op de producten (behorende tot de vaste scope) die onder de overeenkomst worden afgenomen en staat vast voor de volledige duur van de overeenkomst; • De opgegeven opslagmarge dient minimaal 3,0% te zijn. Een inschrijving met een opslagmarge lager dan 3,0% leidt tot uitsluiting.
32.	Markconformiteit Opdrachtgever 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 (=inkoopijs + 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 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 opdrachtgever het recht de opdracht buiten de overeenkomst te verstrekken aan een derde.
33.	Facturatie Opdrachtnemer factureert per bestelling. De digitale factuur wordt in PDF verstuurd naar e-factuur@pantarijn.nl. De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: • factuurnummer; • factuurdatum; • naam van de besteller; • schoollocatie indien van toepassing • datum bestelling; • benaming en aantal geleverde zaken; • serienummers van de devices; • inkoopprijs per stuk, opslagmarge en netto stuksprijs; • totaalprijs; • btw. NB! Voor apparatuur waarop dat van toepassing is, zoals laptops, wordt de BTW verlegd.

Juridische eisen	
Eis	**Omschrijving**
34.	<u>Garantie en reparatie (zowel binnen als buiten garantieperiode)</u> Opdrachtnemer biedt in ieder geval de volgende garantiemogelijkheden: • Standaard fabrieksgarantie (minimaal twee jaar); • Pick up and Return (met verschillende looptijden); • Next Business day onsite (met verschillende looptijden). Opdrachtgever bepaalt 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 opdrachtnemer. Opdrachtnemer haalt het defecte device zelf op (bij pick up and return) of repareert deze ter plaatse (bij next business day on site). Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het device uiterlijk in maximaal tien 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 opdrachtnemer 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.

Technische eisen

Laptop medewerker		
Nr.	**Onderdeel**	**Specificaties**
1.	Processor	Minimaal Intel Core i5 13de generatie
2.	Beeldscherm	14” touch, minimaal FHD (1920 x1080)
3.	Geheugen	16GB DDR4 Ram
4.	Harde schijf	500GB SSD
5.	Wi-Fi-kaart	6E 2x2
6.	Externe I/O poorten	Geïntegreerde HDMI-poort
7.	Audiopoort en speakers	Geïntegreerde audiopoort 3,5mm jack (geluid in en uit) + geïntegreerde speakers
8.	USB	Minimaal 1x USB-A 3.1 + 2x USB-C 3.2 Gen2 geïntegreerd
9.	Geheugen	Micro SD sleuf
10.	Netwerkaansluiting	Nee
11.	Netwerkkaart	Nee
12.	Webcam	Ja, minimaal 720p met sluiter en microfoon Windows Hello compatible
13.	Toetsenbord	US international Qwerty met Euro teken
14.	Windows licentie	Windows 11 OEM
15.	TPM	2.0 chip hardwarematig
16.	Intune compatibel	Ja
17.	Prowise compatible	Touch functionaliteit met minimaal 2 meter USB-C kabel
18.	Batterij	54Wh
19.	Garantie	3 jaar Pick up and Return garantie

Laptop leerling		
Nr.	**Onderdeel**	**Specificaties**
1.	Processor	Minimaal Intel Core i5 13de generatie
2.	Beeldscherm	14” non touch, minimaal FHD (1920 x1080)
3.	Geheugen	16GB DDR4 Ram
4.	Harde schijf	256GB SSD
5.	Wi-Fi-kaart	6E 2x2
6.	Externe I/O poorten	Geïntegreerde HDMI-poort
7.	Audiopoort en speakers	Geïntegreerde audiopoort 3,5mm jack (geluid in en uit) + geïntegreerde speakers
8.	USB	1x USB-A 3.1 + 2x USB-C 3.2 Gen2 geïntegreerd
9.	Netwerkaansluiting	1x RJ45 (min 1 Gbps) geen kwetsbaar klepje
10.	Netwerkkaart	Ja

11.	Webcam	Ja, minimaal 720p met sluiter en microfoon, Windows Hello compatible
12.	Toetsenbord	US international Qwerty met Euro teken
13.	Windows licentie	Windows 11 OEM
14.	TPM	2.0 chip hardwarematig
15.	Intune compatibel	Ja
16.	Batterij	54Wh
17.	Garantie	3 jaar Pick up and Return garantie
18.	Overige	Stevige behuizing

Werkstation - Desktop MVI		
Nr.	**Onderdeel**	**Specificaties**
1.	Processor	CPU: intel 11th gen (min. I7) of amd ryzen 3000 series GPU: Videokaart met minimaal 6gb VRAM & directx12
2.	Beeldscherm	n.v.t.
3.	Geheugen	32GB DDR4 Ram
4.	Harde schijf	1TB SSD
5.	Wi-Fi-kaart	Nee
6.	Externe I/O poorten	3 x geïntegreerde HDMI-poort 1x SD 1x micro SD
7.	Audiopoort en speakers	Geïntegreerde audiopoort 3,5mm jack (geluid in en uit) + geïntegreerde speakers (aansluiting i.i.g. aan de voorzijde)
8.	USB	Minimaal 2 x USB-A 3.1 + 6x USB-C 3.2 Gen2 geïntegreerd
9.	Netwerkaansluiting	1x RJ45 (min 1 Gbps)
10.	Netwerkkaart	Ja
11.	Webcam	Nee
12.	Toetsenbord	US international Qwerty met Euro teken
13.	Windows licentie	Windows 11 OEM
14.	TPM	2.0 chip hardwarematig
15.	Intune compatibel	Ja
16.	Batterij	n.v.t.
17.	Garantie	3 jaar Pick up and Return garantie
18.	Overige	Model Midi Toren

Werkstation Laptop MVI		
Nr.	**Onderdeel**	**Specificaties**
1.	Processor	CPU: intel 11th gen (min. I7) of amd ryzen 3000 series GPU: Videokaart met minimaal 6gb VRAM & directx12
2.	Beeldscherm	15,6” tot 16” non touch, minimaal FHD (1920 x1080)
3.	Geheugen	32GB DDR4 Ram
4.	Harde schijf	1TB SSD
5.	Wi-Fi-kaart	6E 2x2
6.	Externe I/O poorten	Geïntegreerde HDMI-poort Micro SD
7.	Audiopoort en speakers	Geïntegreerde audiopoort 3,5mm jack (geluid in en uit) + geïntegreerde speakers
8.	USB	Minimaal 1x USB-A 3.1 + 2x USB-C 3.2 Gen2 geïntegreerd
9.	Netwerkaansluiting	1x RJ45 (min 1 Gbps) geen kwetsbaar klepje
10.	Netwerkkaart	Ja
11.	Webcam	Ja, minimaal 720p met sluiter en microfoon
12.	Toetsenbord	US international Qwerty met Euro teken
13.	Windows licentie	Windows 11 OEM
14.	TPM	2.0 chip hardwarematig
15.	Intune compatibel	Ja
16.	Batterij	Minimaal 54Wh (voldoende om meerdere lesuren grafische bewerkingen mee uit te voeren)
17.	Garantie	3 jaar Pick up and Return garantie
18.	Overige	Stevige behuizing