

<b>1 Algemene eisen</b>	
1.1	Alle apparatuur is aantoonbaar fabrieksnieuw (grijze import is niet toegestaan).
1.2	Apparatuur voldoet aan alle relevante wettelijke voorschriften en Europese richtlijnen ten aanzien van veiligheid, arbeidsomstandigheden en milieu.
1.3	Apparatuur heeft minimaal een technische en functionele levensduur van vijf jaar.
1.4	Apparatuur is geschikt voor intensief gebruik in het onderwijs.
1.5	Apparatuur wordt geleverd inclusief aansluitmaterialen voor een correcte aansluiting.
1.6	Apparatuur heeft een hoge imagestabiliteit/life cycle. Leverancier verstrekt een roadmap (m.u.v. Apple) inzake End-Of-Life.
1.7	Images kunnen per order worden aangepast op ons verzoek. Opdrachtgever verstrekt t.b.v. de pre-installatie een software image.
1.8	Alle aangeboden modellen voldoen minimaal aan de Technische Eisen (bijlage C).

2	Eisen t.a.v. tijdspaden
2.1	U bent in staat gedurende de gehele contractperiode A-Merken te leveren aan Landstede Groep.
2.2	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. A-merken dienen voor te komen in het Gartner's magic quadrant als leader. Hieronder vallen minimaal HP, Dell en Lenovo. De voorkeur gaat uit naar 1 A-merk voor alle laptops en desktops per jaarlijks cyclus.
2.3	Tussen partijen vindt vervolgens minimaal eenmaal per jaar 3 maanden, uiterlijk 2 maanden voor het verstrijken van het tijdspad, een specificatieoverleg plaats t.a.v. opvolgende specificaties en de selectie van nieuwe modellen/merken. Opdrachtnemer stelt hiertoe een projectplan en bijbehorende planning op en levert relevante informatie aan voor de vaststelling van de gewenste specificaties.
2.4	Opdrachtnemer verzorgt, op verzoek van opdrachtgever, informatiesessies met diverse fabrikanten.
2.5	Opdrachtnemer vraagt, op verzoek van opdrachtgever, minimaal 1x per jaar offertes op aan de hand van de vastgestelde specificaties bij ten minste 3 fabrikanten van de gevraagde apparatuur. De procedure voor het opvragen van offertes verloopt als volgt: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aanleveren specificaties nieuwe modellen</li> <li>- Vaststellen definitieve specificaties tussen opdrachtgever en opdrachtnemer</li> <li>- Opvragen offertes contractperiode door opdrachtnemer</li> <li>- Vaststellen nieuwe prijzen koop/lease op basis van de resultaten van de offerteronde</li> <li>- Definitieve keuze nieuwe modellen</li> <li>- Levering testmodellen</li> <li>- Beslissing opdrachtgever</li> <li>- Beschikbaar stellen modellen via webportal</li> </ul>
2.6	Opdrachtnemer en opdrachtgever beoordelen gezamenlijk deze offertes. Opdrachtnemer verzorgt een samenvatting en keuze advies.
2.7	Opdrachtgever kiest vervolgens de standaardapparatuur voor de opvolgende periode. De prijzen van producten staan vast voor een periode van 3 maanden.
2.8	Op verzoek maakt opdrachtnemer inzichtelijk hoe de geoffreerde prijzen zich verhouden tot de tot dan toe geldende prijzen en welke besparingen er gerealiseerd zijn door offertes uit te vragen bij meerdere fabrikanten.

3 Bestelproces	
3.1	Opdrachtnemer stelt een webportaal ter beschikking voor het aanbieden van de productencatalogus, het plaatsen van bestellingen, het leveren van rapportages, en het verdere logistieke en administratieve proces. Deze wordt dagelijks geüpdatet.
3.2	Alleen geautoriseerde medewerkers van ons kunnen via de webportal bestellingen plaatsen.
3.3	Bestellingen worden per e-mail onder vermelding van bestelomvang, exacte leverdatum en prijs dezelfde werkdag (indien de bestelling voor 15.00 is gedaan) bevestigd.
3.4	Bij de facturatie van de bestelling wordt het unieke referentienummer van opdrachtgever dat is ingevuld bij de bestelling vermeld.
3.5	Bestellingen vanuit de standaard catalogus worden maximaal binnen 2 werkdagen geleverd.
3.6	Opdrachtnemer reserveert, indien noodzakelijk, productiecapaciteit bij de relevante fabrikant op basis van een tijdige forecast van opdrachtgever voor bulk bestellingen.
3.7	Indien bekend is of verwacht wordt dat een levering niet tijdig kan plaatsvinden maakt opdrachtnemer hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk melding. De melding omvat de oorzaak van de vertraging, evenals de beheermaatregelen om de vertraging te voorkomen of ongedaan te maken. Een en ander doet geen afbreuk aan het recht om tijdige levering te vorderen.
3.8	<p>Bij elke bevestiging van de bestelling worden minimaal de volgende gegevens opgenomen;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtnummer</li> <li>- Referentienummer van opdrachtgever</li> <li>- Kostenplaats c.q. naam eenheid besteller</li> <li>- Naam besteller</li> <li>- Afleveringsadres + ruimte</li> <li>- Factuuradres en factuurreferentie</li> <li>- Aantal, typenummer en eventueel een korte omschrijving</li> <li>- Prijs</li> <li>- Datum aflevering</li> <li>- Contactpersoon</li> <li>- Verwijzing SLA/overeenkomst</li> <li>- Eventuele verzoeken van opdrachtnemer</li> </ul>

4 Levering en ingebruikname	
4.1	Opdrachtnemer garandeert dat bij levering; - Apparatuur geschikt is voor gebruik binnen de infrastructuur van opdrachtgever; - Apparatuur nieuw gefabriceerd is; - Apparatuur voldoet aan geldende EU dan wel Nederlandse wet – en regelgeving;
4.2	Voorafgaand aan levering is apparatuur door opdrachtnemer getoetst en akkoord bevonden, en indien nodig op verzoek van opdrachtgever voorzien van een testrapport.
4.3	Apparatuur wordt door opdrachtnemer voorzien van een asset-tag, conform een format aangeleverd door opdrachtgever. Asset-tagging vindt plaats op monitoren, laptops, vaste werkplekken en tablets (incl. Apple). Asset-tags zijn moeilijk te verwijderen en van een degelijke kwaliteit (er treed geen verkleuring op).
4.4	Apparatuur wordt geleverd met afdoende – in de Nederlandse taal geschreven – documentatie. Wanneer documentatie in de Nederlandse taal niet beschikbaar is, volstaat documentatie in de Engelse taal. De documentatie geeft een volledige en gedetailleerde beschrijving van de Apparatuur en de functies daarvan, zodat gebruikers op eenvoudige wijze van alle mogelijkheden van de Apparatuur gebruik kunnen maken.
4.5	Levering kan plaatsvinden op alle locaties van Landstede Groep.
4.6	Apparatuur dat per batch wordt besteld is op componentniveau volledig identiek
4.7	Opdrachtnemer stemt de levering van te voren af met de relevante contactpersoon van Landstede Groep. Levering geschiedt van 8.00 tot 17.00.
4.8	Geleverde apparatuur is malware en bloatwarevrij.
4.9	Er geldt geen minimale afname per bestelling.
4.10	Acceptatie van geleverde apparatuur vindt pas plaats na vaststelling van de correcte werking. Keuring, inspectie, controle en/of beproeving vindt plaats binnen 5 werkdagen na levering.
4.11	Als Landstede Groep constateert dat geleverde apparatuur gebrekkig is kunnen wij opdrachtnemer in de gelegenheid stellen de gebreken te herstellen binnen een periode van 3 werkdagen of eisen dat opdrachtnemer vervangende apparatuur levert binnen 3 werkdagen.
4.12	Opdrachtnemer houdt een CMDB bij van alle geleverde apparatuur en werkt deze na elke levering bij. De CMDB wordt bij elke bestelling verzonden. De CMDB bevat ten minste indien van toepassing: - MAC adres - Serienummer - Locatie van aflevering - Datum van aflevering - Merk - Type - Asset-tag
4.13	Voor alle bestellingen en retouren geldt dat de verzendkosten en verantwoordelijkheid bij de opdrachtnemer ligt.
4.14	Alle leveringen zijn verplicht voorzien van een pakbon inclusief referentienummer.

5	Garantie en onderhoud
5.1	Opdrachtnemer geeft garantie op de geleverde apparatuur. Voor alle leveringen, met uitzondering van Apple en Microsoft hardware, geldt een garantietermijn van tenminste drie jaar.
5.2	Opdrachtnemer neemt de bestaande garantie c.q. overige rechten en plichten met betrekking tot reeds geleverde apparatuur over bij ingang van de overeenkomst.
5.3	Met betrekking tot garantieafhandeling en correctief onderhoud van desktops en laptops (uitgezonderd Apple en Microsoft) geldt dat er sprake is van Next-Business day-On-Site (NBOS). Deze garantievorm is inclusief manuren, onderdelen en eventuele overige kosten. Teneinde een beroep te doen op garantie dienen wij slechts vast te stellen dat de apparatuur de gegarandeerde eigenschappen niet bezit, niet dan wel niet volledig voldoet aan de specificaties, dan wel anderszins niet naar behoren functioneert. Indien opdrachtnemer van mening is dat wij geen beroep kunnen doen op deze garantievorm, omdat een gebrek niet behoort tot de gegarandeerde eigenschappen dan wel terug te voeren is op niet aan opdrachtnemer toe te rekenen andere oorzaken of op niet door opdrachtnemer geleverde of geadviseerde programmatuur of apparatuur, rust de bewijslast ter zake op de opdrachtnemer.
5.4	Als een gebrek of gebreken niet binnen de overeengekomen reparatietijd is (zijn) hersteld, staat opdrachtnemer na het verstrijken van de maximale reparatietijd ervoor in dat wij gebruik kunnen maken van andere door of via opdrachtnemer ter beschikking te stellen andere gelijkwaardige apparatuur.
5.5	Indien opdrachtnemer niet tijdig voldoet aan zijn verplichting tot herstel van gebreken zijn wij, onverminderd onze verdere rechten, gerechtigd deze gebreken na voorafgaande kennisgeving op kosten van opdrachtnemer hetzij zelf hetzij door derden te doen verhelpen. Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen. In dat geval is opdrachtnemer verplicht de daarvoor benodigde informatie op eerste verzoek te verstrekken.
5.6	Opdrachtgever is bevoegd om gedurende een periode van drie maanden na aflevering van de Apparatuur deze aan opdrachtnemer te retourneren en de betreffende Koopopdracht zonder voorafgaande ingebrekestelling te ontbinden, indien de capaciteit(en) van de Apparatuur onvoldoende is en/of andere gegarandeerde eigenschappen ontbreken wegens gebreken die niet zijn ontdekt bij de acceptatie. Opdrachtgever zal dan tegen de oorspronkelijke waarde worden gecrediteerd. De termijn van drie maanden omvat niet gangbare vakanties bij opdrachtgever, met uitzondering van de zomervakantie.
5.7	<p>Onder NBOS (next businessday on-site) wordt verstaan:  Alle kosten waaronder, niet limitatief, call intake en call management, telefonische ondersteuning, arbeidsloon, reparatie en of vervanging van onderdelen, voorrij-, reis en verblijfkosten wanneer sprake is van alle gebreken welke niet aantoonbaar toe te schrijven zijn aan onoordeelkundig gebruik van opdrachtgever, gedurende de looptijd van de overeengekomen (uitgebreide) garantieperiode worden gedragen door opdrachtnemer.</p> <p>De reparatie en of vervangingsdienstverlening vindt gegarandeerd plaats op de volgende werkdag op locatie van opdrachtgever, wanneer opdrachtgever de melding voor 15.00 uur bij opdrachtnemer kenbaar heeft gemaakt. In overleg met opdrachtgever kan worden overeengekomen dat bepaalde onderdelen onverwijld worden verstuurd aan opdrachtgever en door opdrachtgever zelf worden geïnstalleerd, waarbij hierdoor het recht op de overeengekomen (uitgebreide) garantie niet wordt aangetast. Eerder genoemde telefonische ondersteuning bestaat uit adequate ondersteuning bij het oplossen van problemen met hardware en of besturingssystemen en of softwaretoepassingen en of stuurprogramma's door opdrachtnemer initieel geïnstalleerd bij uitlevering, minimaal gedurende werkdagen en werkuren gedurende de looptijd van de overeengekomen (uitgebreide)garantieperiode.</p>
5.8	NBOS geldt niet voor monitoren, hiervoor geldt een omruilgarantie.
5.9	Opdrachtnemer stelt 1 specifiek aanspreekpunt binnen haar organisatie beschikbaar voor de aanmelding van incidenten.
5.10	<p>Wanneer garantie niet van toepassing is;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtnemer stelt onderdelen ter beschikking voor ten minste een periode van 36 kalendermaanden na levering van de apparatuur.</li> <li>- Opdrachtnemer offreert, indien een verzoek tot reparatie wordt ingediend, een redelijke termijn waarbinnen apparatuur wordt gerepareerd. Deze termijn betreft een resultaatverplichting. Aan de hand van de offerte bepaald opdrachtgever of de opdracht al dan niet wordt verstrekt. Gegarandeert een maximale reparatietijd van 5 werkdagen.</li> </ul>
5.11	Opdrachtnemer heeft tijdens kantooruren indien nodig een telefonisch Nederlandstalig aanspreekpunt beschikbaar waar storingen gemeld kunnen worden en waar informatie inzake reparaties en dergelijke kan worden verstrekt.
5.12	Als blijkt dat (een gedeelte van) de geleverde apparatuur door toedoen van fabricagefouten en/of andere niet direct aanwijsbare redenen een onacceptabel uitval percentage van meer dan 3% per jaar heeft, is opdrachtnemer verplicht om dit op te nemen met de fabrikant en (in overleg met opdrachtnemer) kosteloos minimaal functionele en kwalitatief gelijkwaardige vervangende apparatuur te leveren of de geconstateerde gebreken op aanvaardbare wijze, al dan niet in samenwerking met de fabrikant op te heffen en deze op locatie van opdrachtgever kosteloos te installeren.
5.13	Werkzaamheden van opdrachtnemer op locatie van opdrachtgever vinden plaats op reguliere werkdagen tussen 8.00 en 17.00 m.u.v. nationale erkende feestdagen.
5.14	Indien levering/ter beschikking van systeemprogrammatuur (informatiesysteem onafhankelijke besturingsprogrammatuur die op de apparatuur wordt gebruikt) is overeengekomen, levert opdrachtnemer een licentie aan ons. Het gebruiksrecht is aan bepaalde apparatuur of een locatie gebonden, mits de systeemprogrammatuur uitsluitend ten behoeve van gebruik op door ons in eigendom gehouden apparatuur wordt geïnstalleerd. Opdrachtnemer verkoopt dus aan ons de informatiedrager waarop de systeemprogrammatuur is vastgelegd. De koopprijs voor die informatiedrager wordt geacht in de koopprijs te zijn begrepen. Wij kunnen beschikbaarstelling van de meest recente systeemprogrammatuur verlangen, dan wel beschikbaarstelling van een eerdere versie.

6 Communicatie	
6.1	Opdrachtnemer stelt één eindverantwoordelijk accountmanager aan, evenals een vervangend accountmanager.
6.2	Opdrachtnemer overlegt minimaal eenmaal per kwartaal een managementrapportage met relevante gegevens en advies. De rapportage verstrekt minimaal de volgende data: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantallen geleverde apparatuur per model, type, registratie en locatie</li> <li>- Data van levering</li> <li>- Factuurbedrag (totaal en per type)</li> <li>- Tijdigheid van levering</li> <li>- Geconstateerde gebreken/vervanging bij aflevering/acceptatie</li> <li>- Geconstateerde aangemelde en verholpen gebreken t.a.v. garantieafhandeling en correctief onderhoud</li> <li>- Aantal gebreken (absoluut en in %) die binnen de gestelde termijn succesvol zijn verholpen, en welke niet zijn verholpen (incl. de reden voor overschrijding)</li> <li>- Verbeteringsvoorstellen in de bestaande werkwijze</li> <li>- Ontwikkelingen in de markt.</li> </ul>
6.3	Tweemaal per jaar vindt tactisch overleg plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer op centraal niveau.
6.4	Opdrachtnemer stelt een 'knowledgebase' en een FAQ database ter beschikking aan opdrachtgever.

7	Pre-installatie / Installatie / afvoer
7.1	Opdrachtnemer is in staat apparatuur voorafgaande van levering te registereren in Autopilot en/of DEP portaal. Opdrachtgever zal vanuit zijn portaal opdrachtnemer rechten verlenen. Mocht opdrachtnemer dit niet kunnen dan is opdrachtnemer verplicht de gevraagde gegevens te leveren in juist formaat. Dit zodat opdrachtgever dit eenvoudig zelf kan realiseren.
7.2	Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever voor aanspraken van derden terzake van (eventueel) misbruik door opdrachtnemer in het kader van pre-installatie.
7.3	Opdrachtnemer is in staat software-images te beheren, te plaatsen, en BIOS instellingen uit te voeren.
7.4	Systemen voor in te richten op verzoek van opdrachtgever. (white glove installatie Win11 systemen)
7.5	Apparatuur wordt of voorafgaand aan de levering of op locatie van opdrachtgever door opdrachtnemer geïnstalleerd op basis van een van opdrachtnemer aangevraagde image waarbij ook BIOS instellingen worden uitgevoerd door opdrachtgever beschikbaar gestelde instructie BIOS instellingen.
7.6	Opdrachtnemer is, op verzoek, verantwoordelijk voor het afvoeren van oude onderdelen en apparatuur evenals de afvoer en vernietiging van gegevensdragers.
7.7	De afvoer van gegevensdragers moet volgens regels worden afgevoerd / vernietigd. Opdrachtnemer is verplicht aan te tonen en te rapporteren dat dit op correcte wijze is uitgevoerd.

8	Financieel
8.1	Prijzen en offertes worden altijd in euro en inclusief BTW gesteld.
8.2	Opdrachtgever vergoed aan opdrachtnemer de inkoopprijs van het gevraagde plus een opslagpercentage. Het opslagpercentage van opdrachtnemer staat vast gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen.
8.3	Het opslagpercentage wordt berekend als percentage over de inkoopprijs van de gevraagde apparatuur van Inschrijver.
8.4	Opdrachtgever kan, voor plaatsing van de opdracht, een controle doen op marktconformiteit. Indien blijkt dat de gehanteerde inkoopprijs significant afwijkt van de controleprijs ( $\geq 5\%$ ) is er in ieder geval geen sprake van marktconformiteit, tenzij opdrachtnemer het tegendeel aantoont. Vanzelfsprekend geldt hierbij dat de controle plaats vindt op basis van gelijkwaardige condities.
8.5	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bewijsstukken op te vragen zoals offertes, inkoopfacturen en creditfacturen om de inkoopprijs te (laten) controleren. Opdrachtnemer dient hieraan onverkort zijn medewerking te verlenen en inzage te geven in alle relevante stukken die noodzakelijk zijn om te voldoen aan deze bewijslast.
8.6	Opdrachtgever kan een "special bid" opvragen, bijvoorbeeld bij hoge afname. In die gevallen dient opdrachtnemer een marktconforme, speciale offerte in.
8.7	Indien namens opdrachtgever een "special bid" bij een fabrikant wordt opgevraagd, overlegt opdrachtnemer de originele offerte die door de fabrikant is geoffreerd aan opdrachtgever.
8.8	Opdrachtnemer garandeert dat geoffreerde prijzen vast en marktconform zijn.
8.9	Opslagpercentages en prijzen zijn realistisch en marktconform. Realistisch en marktconform houdt in dat een eerlijke, kostendekkende en in de markt gebruikelijke opslagpercentage wordt ingediend. De ingediende opslagpercentages vormen de basis voor een uitvoerbare overeenkomst
8.10	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, na aantoonbaar gemaakte twijfel over de marktconformiteit van aangeboden prijzen, een koopopdracht elders uit de markt te betrekken.
8.11	Wanneer nieuwe prijzen, conform dit programma van eisen, niet een inkoopresultaat oplevert overeenkomstig de op dat moment geldende inkooprijzen in de educatieve markt behoudt opdrachtgever zich het recht voor de overeenkomst te beëindigen.
8.12	Opslagpercentages zijn integraal; dat wil zeggen dat alle kosten, marges en opslagen zijn verdisconteerd, tenzij hier specifiek een prijs voor wordt gevraagd.
8.13	De prijzen voor garantie worden geacht te zijn verwerkt in de prijzen van apparatuur.
8.14	Bij elke koopopdracht wordt de duur van de garantieafhandeling- en onderhoudsperiode vastgesteld voor elk apparaat.