

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.	<p><u>Dienstverlening en kwaliteit</u></p> <p>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.</p> <p>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.</p>
2.	<p><u>Vast contactpersoon</u></p> <p>Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon (professioneel accountmanager), die als centraal aanspreekpunt voor opdrachtgever fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt opdrachtgever. Opdrachtnemer treedt op als adviseur voor de ICT-medewerkers van Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever adviseert Opdrachtnemer over de verschillende mogelijkheden en over de ontwikkelingen in de markt van ICT-Hardware. De kosten voor de advisering zijn onderdeel van de opdracht.</p>
3.	<p><u>Aanspreekpunt</u></p> <p>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.</p>
4.	<p><u>Nederlandse taal</u></p> <p>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.</p>
5.	<p><u>Huisregels en legitimeren</u></p> <p>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.</p>
6.	<p><u>Servicepunt</u></p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, waar door de ICT-medewerkers en de ICT-dienstverlener 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.</p> <p>Vragen worden binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord. Op klachten wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd inclusief een oplostermijn.</p>

Materie eisen	
Eis	Omschrijving
7.	<p><u>Technische specificaties</u></p> <p>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.</p>
8.	<p><u>Beschikbaarheid aangeboden modellen</u></p> <p>De in de inschrijving aangeboden modellen blijven nog minimaal leverbaar tot 30 september 2025. De door inschrijver aangeboden apparatuur in de toekomstige minitenders blijft in de aangeboden configuratie minimaal drie maanden leverbaar te rekenen vanaf het moment waarop de apparatuur voor het eerst aan opdrachtgever wordt aangeboden.</p>
9.	<p><u>Fabrieksnieuwe apparatuur</u></p> <p>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.</p>
10.	<p><u>Naleveren reserveonderdelen</u></p> <p>Opdrachtnemer staat ervoor in dat de technische levensduur van de geleverde producten minimaal vier jaar bedraagt en dat reserveonderdelen, tot minimaal vier jaar na levering naleverbaar zijn.</p>
11.	<p><u>2 A-merken</u></p> <p>Opdrachtnemer is distributeur of geautoriseerd reseller van ten minste twee A-merken voor Chromebooks 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. De door opdrachtnemer aangeboden en in de toekomst aan te bieden Chromebooks en laptops dienen A-merken te zijn.</p>
12.	<p><u>Zakelijke lijn</u></p> <p>De aangeboden ICT hardware dient afkomstig te zijn van de zakelijke lijn van de betreffende fabrikant. Het aanbieden en leveren van consumentenmodellen is niet toegestaan.</p>
13.	<p><u>Windows licentie</u></p> <p>Windows computers worden geleverd met een af fabriek voor geïnstalleerde nieuwe reguliere Windows Education of Pro licentie die door opdrachtgever (via de bij APS-IT afgenomen licenties) te upgraden is. Kosten van deze licenties zijn onderdeel van de opdracht.</p>
14.	<p><u>Garantie en reparatie (zowel binnen als buiten garantieperiode)</u></p> <p>De ICT hardware wordt, tenzij door opdrachtgever anders aangegeven, geleverd met de volgende garantie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standaard fabrieksgarantie op Chromebooks en laptops - iPads 1 jaar - Overige onderdelen standaard fabrieksgarantie <p>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.</p> <p>Indien de reparatie van een device buiten de garantie valt, legt opdrachtnemer de reparatie 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.</p>

Logistieke eisen	
Eis	Omschrijving
15.	<p><u>Bestellingen</u></p> <p>Bestellingen worden zoveel als mogelijk centraal vanuit Accent geplaatst. Eenmaal per jaar zal Accent een minitender uitzetten. De winnaar van de minitender krijgt de opdracht voor het komende jaar gegund. Eventuele kleine tussentijdse bestellingen worden geplaatst bij de winnaar van de laatste minitender.</p>
16.	<p><u>Bevestiging bestelling</u></p> <p>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.</p>
17.	<p><u>Aanleveren gegevens (CMDB-registratie)</u></p> <p>Levering van apparatuur vindt plaats inclusief een Excel bestand per mail met per apparaat daar waar toepasselijk de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • serienummer; • merk; • type; • mac-adres netwerkadapter WiFi (indien aanwezig); • prijs exclusief btw; • hardware hash (indien van toepassing) • Garantietermijn
18.	<p><u>Leveren</u></p> <p>Bestellingen worden op schooldagen (maandag t/m vrijdag, alleen in overleg tijdens vakanties, feestdagen en studiedagen) tussen 08.00 en 16.00 uur in de verpakking op de aangegeven locatie(s) van opdrachtgever geleverd.</p> <p><u>Levering op schoollocatie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Chromebooks; • Laptops <p>Alle hardware die in beheer moet worden genomen dient uiterlijk op 1 september geleverd te worden op de desbetreffende schoollocatie van Opdrachtgever. De definitieve aantallen worden bij de voorlopige gunning bekend gemaakt.</p>
19.	<p><u>Levertermijn</u></p> <p>Voor bestellingen gelden de volgende levertermijnen na het plaatsen van een bestelling door Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standaard modellen/producten (niet zijnde build-to-order) in maximaal vijf werkdagen; • Build-to-order in maximaal twintig werkdagen; • Apple producten in maximaal 10 werkdagen.
20.	<p><u>Informereren niet (tijdig) leveren en deelleveringen</u></p> <p>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.</p> <p>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.</p>
21.	<p><u>Afleveringstijden</u></p> <p>Aflevering en uitvoering van werkzaamheden vindt in overleg met opdrachtgever plaats.</p>
22.	<p><u>Delivery Duty Paid (DDP)</u></p> <p>De ICT-Hardware, ongeacht de bestelgrootte, wordt geleverd op basis van de conditie DDP.</p>
23.	<p><u>Pakbon</u></p> <p>Opdrachtnemer verstrekt bij iedere levering tevens een digitale pakbon.</p>
24.	<p><u>Dead On Arrival (DOA) test</u></p> <p>Binnen maximaal tien werkdagen na levering, met uitzondering van schoolvakanties en feestdagen, zal door</p>

	opdrachtgever een DOA-test (Dead on Arrival) worden 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 tien 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 binnen acht werkdagen gerepareerd worden.
--	---

Commerciële eisen	
Eis	Omschrijving
25.	<u>Prijzen en kosten</u> 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.
26.	<u>Geen afnamegarantie</u> De aanbestedingsleidraad is gebaseerd op de huidige aantallen van opdrachtgever. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie.
27.	<u>Geen minimale orderwaarde</u> Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).
28.	<u>Prijsvast</u> De aangeboden prijzen voor de uitgevraagde devices staan 3 maanden vast vanaf het moment waarop ze aangeboden worden aan Opdrachtgever. Voor de devices zoals uitgevraagd voor de eerste opdracht staan de prijzen vast tot en met 30 september 2025. Voor de prijzen van de devices aangeboden in minitenders geldt dat deze drie maanden vast staan gerekend vanaf de sluitingsdatum van de minitender. Bestellingen geplaatst binnen de termijn van drie maanden worden, ongeacht de leverdatum, geleverd voor de vastgestelde prijzen.

Specifieke eisen Apple producten	
Eis	Omschrijving
29.	De specifieke eisen voor Apple producten zijn niet van toepassing op de eerste bestelling, maar maken wel deel uit van de scope van de aanbesteding. Deze eisen zullen worden opgenomen in een mini-tender, mocht de levering van deze producten worden uitgevraagd. Opdrachtnemer dient in staat te zijn om Apple iPads te leveren en te voldoen aan de onderstaande eisen.
30.	<u>Device Enrollment Program (DEP)</u> 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.
31.	<u>Verzegelde dozen</u> De Apple producten worden in verzegelde dozen (waarin het Apple product, kabel, adapter (indien van toepassing) en handleiding zijn opgenomen) geleverd. Per doos met een iPad welke is ingeschreven met DEP, staat vermeld voor welke locatie de iPad bestemd is.
32.	<u>Apple korting</u> <ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver dient op het prijzenblad een kortingspercentage (maximaal 1 cijfer achter de komma) voor Apple producten in te vullen; • In dit kortingspercentage is de in het Programma van Eisen gevraagde dienstverlening verwerkt; • Definitie verkoopprijs Apple producten: Prijzen webshop apple.nl exclusief btw – kortingspercentage; • Dit kortingspercentage staat vast voor de volledige duur van de overeenkomst. <p>Uitzondering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien Apple besluit de huidige (Educatie)korting te wijzigen (zowel omhoog als omlaag) of geheel te beëindigen; • Wanneer Apple deze aanpassing doorvoert, krijgt opdrachtnemer gelegenheid om aan te tonen dat

	de aanpassing buiten de eigen invloedssfeer ligt. In dat geval wordt het kortingspercentage aangepast (zowel omhoog als omlaag) naar de nieuwe Apple korting.
33.	<u>Garantieafhandeling</u> Garantieafhandelingen binnen de garantieperiode dienen, onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer, uitgevoerd te worden door een partij met de Apple Service Provider status.

Minicompetitie	
Eis	Omschrijving
34.	<u>Organisatie minicompetitie</u> Eenmaal per jaar organiseert opdrachtgever een minicompetitie op basis van geactualiseerde specificaties. Aan de winnende opdrachtnemer wordt een opdracht verstrekt voor de levering van de ICT-Hardware voor dat betreffende jaar. Mochten er na een jaar geen noemenswaardige aantallen nodig zijn, dan heeft Accent de mogelijkheid om een minitender over te slaan.
35.	<u>Gunningscriteria</u> Opdrachtnemers bieden in de minicompetitie een product aan conform specificaties. Per minicompetitie bepaalt opdrachtgever de gunningscriteria.

Minimale technische eisen ICT-Hardware

Chromebooks 11/12" touch		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties
1.	Processor	Intel Celeron N100
2.	Beeldscherm	11.6" HD 1366x768, Touch
3.	Geheugen	4GB
4.	Harde schijf	64GB UFS/eMMC
5.	Wi-Fi	Intel Wi-Fi 6 AX201 2x2 802.11ax Bluetooth
6.	Externe I/O poorten	USB 3.2 Type-C + DisplayPort Alt mode, USB 3.2 Type-A
7.	Audiopoort en speakers	3.5mm aansluiting (combi met microfoon)
8.	Lader	45W AC adapter, USB Type-C
9.	Netwerkaansluiting	-
10.	Webcam	HD Camera geïntegreerde microfoon
11.	Toetsenbord	Qwerty Standaard US-Internationaal
12.	Licentie	Chrome Education Upgrades vallen buiten de scope van de opdracht. Wordt uitgevoerd door de ICT-beheerder van opdrachtgever.
13.	TPM	TPM Hardwarematig
14.	Beheer	Inschrijven voor Chrome-beheer wordt uitgevoerd door de ICT-beheerder van opdrachtgever
15.	Batterij	Fast charging, Longlife
16.	Garantie	Standaard fabrieksgarantie

Laptop 14 inch		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties
1.	Processor	Minimaal Intel i5 13 ^{de} generatie Ci5-1335U of sneller
2.	Beeldscherm	14 inch, FHD 1920x1080, 60Hz, WVA/IPS, Non-Touch, Anti-Glare, 250 nit, NTSC 45%
3.	Geheugen	16GB
4.	Harde schijf	256GB M.2 PCIe NVMe, SSD
5.	Wi-Fi	Intel Wi-Fi 6E AX201 2x2 802.11ax Bluetooth

6.	Externe I/O poorten	2x USB 3.2 Type-C + DisplayPort Alt mode, USB 3.2 Type-A, HDMI
7.	Audiopoort en speakers	3.5mm aansluiting (combi met microfoon)
8.	Lader	45W AC adapter, USB Type-C
9.	Netwerkaansluiting	Ethernet 1 Gbps
10.	Webcam	720p of FHD Camera geïntegreerde microfoon
11.	Toetsenbord	Qwerty US International
12.	Licentie	Windows 11 Education of Pro compatible
13.	TPM	TPM 2.0 of hoger hardwarematig
14.	Beheer	Windows AutoPilot
15.	Batterij	Fast charging, Longlife
16.	Garantie	Standaard fabrieksgarantie