

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 voert de dienstverlening dusdanig uit 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. Deze contactpersoon plant viermaal per jaar een afspraak bij opdrachtgever op locatie, waarvan eenmaal per jaar een roadmapsessie. De jaarlijkse managementrapportage wordt in één van de vier overleggen besproken. Opdrachtnemer stuurt de managementrapportage uiterlijk vijf werkdagen voor het overleg toe. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging (binnen tien werkdagen) en de opvolging van de besproken actiepunten.</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 hebben een goede kennis van de Nederlandse taal en kunnen zich goed verstaanbaar maken. 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 houden zich te allen tijde aan de geldende huisregels en volgen instructies op van aanwezig personeel. Medewerkers die werkzaamheden op locatie uitvoeren, legitimeren zich op verzoek van opdrachtgever.</p>

6.	<p><u>Servicepunt</u></p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt voor inlichtingen, het stellen van vragen en doen van meldingen (zoals problemen, storingen, klachten en verzoeken). Dit servicepunt is op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail, bereikbaar. Tevens beschikt opdrachtnemer over een online portal, waar opdrachtgever storingen/problemen kan melden. Opdrachtnemer beantwoordt vragen binnen twee werkdagen inhoudelijk. Op klachten wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd met een oplossing inclusief een oplostermijn.</p>
7.	<p><u>Proactief informeren en adviseren</u></p> <p>Opdrachtnemer informeert opdrachtgever gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst over ontwikkelingen met betrekking tot de door opdrachtnemer aangeboden ICT-Hardware en daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven als wel over onderliggende technologieën. Daarnaast informeert opdrachtnemer opdrachtgever bij end of life van de apparatuur. Het initiatief hiertoe ligt bij opdrachtnemer.</p> <p>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.</p>
8.	<p><u>Managementrapportage</u></p> <p>Opdrachtnemer levert onderstaande managementinformatie digitaal (in Excel format) uiterlijk vijf werkdagen voor het jaarlijkse overleg en dient tenminste de volgende informatie te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Storingen per locatie; • Tijdige leveringen; • Dead on arrival; • Aantal retourzendingen; • Klacht, inclusief aard, type en afhandeling en afhandeltijd daarvan.

Materie eisen	
Eis	Omschrijving
9.	<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>
10.	<p><u>Beschikbaarheid aangeboden modellen</u></p> <p>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.</p>
11.	<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>
12.	<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 en randapparatuur, tot minimaal vier jaar na het leveren van de producten naleverbaar zijn.</p>
13.	<p><u>Zakelijke lijn</u></p> <p>De aangeboden laptops en desktops zijn afkomstig van de zakelijke lijn van de betreffende fabrikant. Het aanbieden en leveren van consumentenmodellen is niet toegestaan.</p>
14.	<p><u>Windows licentie</u></p> <p>Windows computers worden geleverd met een af fabriek voor geïnstalleerde nieuwe reguliere Windows Pro licentie die door opdrachtgever (via de bij SLB-diensten afgenomen licenties) te upgraden is.</p>

Logistieke eisen	
Eis	Omschrijving
15.	<u>Bestellingen</u> Bestellingen worden vanuit opdrachtgever door de bovenschoolse ICT coördinator gedaan.
16.	<u>Bevestiging bestelling</u> Opdrachtnemer bevestigt elke bestelling schriftelijk binnen twee werkdagen nadat de order van opdrachtgever is ontvangen aan opdrachtgever en spreekt een leverdatum af, conform de termijnen gesteld in het programma van eisen, waarop het bestelde geleverd wordt.
17.	<u>Aanleveren gegevens</u> Levering van apparatuur vindt plaats inclusief een Excel bestand per mail met per apparaat daar waar toepasselijk de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • serienummer; • merk; • type; • mac-adres netwerkadapter WiFi (indien aanwezig); • prijs inclusief btw; • hardware hash (indien van toepassing).
18.	<u>Leveren</u> Opdrachtnemer levert bestellingen 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 lokaal op een schoollocatie of een specifieke ruimte op het bestuursbureau). Er dient door opdrachtgever getekend te worden bij aflevering.
19.	<u>Afvoeren verpakkingsmateriaal</u> Verpakkingsmateriaal wordt in overleg met opdrachtgever kosteloos door opdrachtnemer afgevoerd.
20.	<u>Dienstverlening</u> De volgende dienstverlening dient standaard te worden uitgevoerd op de te leveren apparatuur: <ul style="list-style-type: none"> • Alle devices: Aflevering op de door opdrachtgever gewenste locatie. • Alle devices: Per order een digitaal overzicht met de specificaties per product. • Alle devices: afhandelen meldingen, zoals klachten, garantie- en reparaties van de geleverde devices. • Tablets: het device voorzien van screen protection en hufferproof cover voor leerlingen.
21.	<u>Levertermijn</u> Voor bestellingen gelden de volgende levertermijnen na het plaatsen van een bestelling: <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. Alleen in overleg kan hiervan worden afgeweken.
22.	<u>Informeren niet (tijdig) leveren en deelleveringen</u> 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.
23.	<u>Afleveringstijden</u> Aflevering vindt in overleg met opdrachtgever plaats.
24.	<u>Delivery Duty Paid (DDP)</u> De ICT-Hardware, ongeacht de bestelgrootte, wordt op de locaties van opdrachtgever geleverd op basis van de conditie DDP.
25.	<u>Pakbon</u> Opdrachtnemer verstrekt bij iedere levering een digitale pakbon.
26.	<u>Dead On Arrival (DOA) test</u>

	Opdrachtgever voert in maximaal 10 werkdagen na levering een DOA test uit. Indien de apparatuur storingen vertoont, in het geheel niet functioneert, componenten ontbreken of niet voldoen aan de specificaties wordt dit beschouwd als DOA. Opdrachtgever meldt dit in maximaal 10 werkdagen na levering aan opdrachtnemer. In geval van DOA vervangt opdrachtnemer de betreffende apparatuur kosteloos. Vervanging vindt plaats in maximaal drie werkdagen (eventueel middels een tijdelijk gelijkwaardig device) na melding door opdrachtgever.
27.	<u>Intune</u> Opdrachtnemer plaatst de devices in Intune met een groepstag per school. Opdrachtgever verleent hiervoor toestemming op de omgeving van opdrachtgever. Inschrijver registreert apparaten (indien van toepassing) als Microsoft Cloud Solutions Partner (CSP) voor Windows Autopilot.
28.	<u>Google Workspace for Education</u> Opdrachtnemer registreert de devices in Google Workspace for Education met een groepstag per school. Opdrachtgever verleent hiervoor toestemming in de omgeving van opdrachtgever.

Commerciële eisen	
Eis	Omschrijving
29.	<u>Prijzen en kosten</u> Alle aangeboden prijzen en kosten zijn (inclusief dienstverlening en garantie) vermeld in euro's, inclusief btw en zoveel mogelijk gespecificeerd zoals gevraagd in de aanbestedingsleidraad en het prijzenblad. Opdrachtnemer offreert aan opdrachtgever geen bijkomende kosten, anders dan aangegeven in het prijzenblad.
30.	<u>Geen minimale orderwaarde</u> Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).
31.	<u>Nettoprijzen</u> De prijzen voor alle onderdelen zijn nettoprijzen (prijs type device inclusief dienstverlening, inclusief garantie conform eisen).
32.	<u>Facturatie</u> Opdrachtnemer factureert per bestelling per locatie, waarbij er een uitsplitsing dient te zijn gemaakt naar besteller. De digitale factuur wordt in XML en PDF verstuurd naar facturen@gelderveste.nl. De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • factuurnummer; • factuurdatum; • naam van de besteller; • datum bestelling; • benaming en aantal geleverde zaken; • serienummers van de devices; • netto stuksprijs; • totaalprijs; • btw.

Juridische eisen	
Eis	Omschrijving
33.	Opdrachtnemer verzorgt voor alle aan opdrachtgever geleverde hardware minimaal 36 maanden Pick up and Return garantieafhandeling in Nederland en spant zich maximaal in om de tijd voor het afhandelen van de garantie zo kort mogelijk te houden. Opdrachtgever stemt de manier van afhandelen (de aanmelding en terugkoppeling) na gunning af met opdrachtnemer.
34.	<p><u>Garantie en reparatie (zowel binnen als buiten garantieperiode)</u></p> <p>Opdrachtnemer biedt in ieder geval de volgende garantiemogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standaard fabrieksgarantie (minimaal één jaar); • Pick up and return garantie (met verschillende looptijden). • Next business day on site garantie (met verschillende looptijden); <p>Opdrachtgever bepaalt per bestelling en per product welke garantieform afgenomen wordt. Voor de standaard fabrieksgarantie worden geen kosten gerekend. De kosten voor de andere garantievormen worden als volgt in rekening gebracht: Nettoprijs + kosten garantie = totaalbedrag voor het betreffende device.</p> <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>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.</p> <p>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.</p>
35.	<p><u>Tijdelijke oplossing</u></p> <p>Indien de storing of het defect niet direct te verhelpen is, zorgt opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever voor een tijdelijke oplossing waarbij de functionaliteit tijdelijk wordt hersteld. Deze tijdelijke oplossing is uiterlijk de werkdag nadat de storing of het defect is gemeld beschikbaar.</p>
36.	<p><u>Aansprakelijkheid</u></p> <p>Opdrachtnemer is aansprakelijk voor elke schade die het gevolg is van een onjuiste werking van de ICT-Hardware en onjuiste handelingen bij de uitvoering van de dienstverlening voor een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 2.000.000,00 per jaar, mits de ICT-Hardware door de gebruiker volgens de richtlijnen is gebruikt en voor het doel waarvoor de ICT-Hardware is bestemd.</p>

Specifieke eisen Apple producten eisen	
Eis	Omschrijving
37.	<p><u>Device Enrollment Program (DEP)</u></p> <p>De supervisormodus ten behoeve van de DEP koppeling dient bij levering te zijn ingesteld. Opdrachtnemer beschikt over een DEP autorisatie. Als bewijsmiddel overlegt opdrachtnemer het DEP nummer, vergezeld van een screenshot uit de DEP portal, bij inschrijving.</p>
38.	<p><u>Gebruiksklare oplevering</u></p> <p>De volgende dienstverlening wordt standaard uitgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voorzien van screenprotection - Voorzien van 'hufferproof' cover bestand voor het onderwijs
39.	<p><u>Garantieafhandeling</u></p> <p>Garantieafhandelingen binnen de garantieperiode wordt, onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer, uitgevoerd door een partij met de Apple Service Provider status.</p>

Minicompetitie	
Eis	Omschrijving
40.	<p><u>Organisatie minicompetitie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij opdrachten met een geraamde opdrachtwaarde \geq € 5.000,- 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 die betreffende opdracht. • Bij opdrachten met een geraamde opdrachtwaarde \leq € 5.000,-: Voor de levering van ICT-Hardware voor de betreffende opdracht vraagt opdrachtgever vraagt bij een of meerderde opdrachtnemers op basis van geactualiseerde specificaties naar een offerte.
41.	<p><u>Gunningscriteria</u></p> <p>Opdrachtnemers bieden in de minicompetitie een product aan conform specificaties. Per minicompetitie bepaalt opdrachtgever de gunningscriteria.</p>
42.	<p><u>Testapparaat</u></p> <p>Opdrachtgever kan optioneel aan opdrachtnemer een testapparaat vragen van het aangeboden product. Indien opdrachtgever niet tevreden is over het product tijdens de test, is zij gerechtigd om het aangeboden product van opdrachtnemer gemotiveerd te weigeren en opnieuw een minicompetitie uit te zetten dan wel een offerte op te vragen voor deze specifieke productgroep.</p>
43.	<p><u>Nabestelling</u></p> <p>De aangeboden prijs staan tenminste drie maanden, of tot de volgende minicompetitie, vast.</p>
44.	<p><u>Verplicht offereen</u></p> <p>De gecontracteerde leveranciers zijn verplicht te offereen op de uitgeschreven minicompetitie, anders behoudt opdrachtgever zich het recht om de raamovereenkomst te beëindigen.</p>
45.	<p><u>Realistische offerte</u></p> <p>Opdrachtnemers dienen voor alle uitvragen een naar oordeel van opdrachtgever realistische offerte in.</p>
46.	<p><u>Niet realistische offerte</u></p> <p>Als een uitvraag door middel van minicompetitie leidt tot het indienen van offertes met naar oordeel van opdrachtgever te hoge prijzen behoudt opdrachtgever zich het recht voor om de offertes te toetsen in de markt en het geoffreerde elders te bestellen.</p>

Minimale technische eisen ICT-Hardware-

Laptop		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties
47.	Processor	Minimaal Intel Core i5 13de generatie
48.	Beeldscherm	14" non touch minimaal FHD (1920 x1080)
49.	Geheugen	16GB DDR4 Ram
50.	Harde schijf	256GB SSD-kaart
51.	Wi-Fi-kaart	6E 2x2
52.	Externe I/O poorten	Geïntegreerde HDMI-poort
53.	Audiopoort en speakers	Geïntegreerde audiopoort 3,5mm jack + geïntegreerde speakers
54.	USB	1x USB-A 3.1 + 2x USB-C 3.2 Gen2 geïntegreerd
55.	Netwerkaansluiting	1x RJ45 (min 1 Gbps)
56.	Netwerkaart	Ja
57.	Webcam	Ja, minimaal 720p met sluiters en microfoon
58.	Toetsenbord	US international Qwerty
59.	Windows licentie	Windows 11 pro
60.	TPM	2.0 chip hardwarematig
61.	Intune compatibel	Ja
62.	Batterij	54Wh
63.	Garantie	3 jaar Pick up and Return garantie

Chromebook		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties
64.	Processor	Intel Celeron N4500
65.	Beeldscherm	11.6" touchscreen HD (29.5cm), Beeldverhouding 16:9, resolutie 1366x768
66.	Geheugen	8Gb SDRAM memory
67.	Harde schijf	32GB opslag
68.	WiFi-kaart	Wlan wifi 6
69.	Webcam	Ja
70.	Besturingssysteem	ChromeOS
71.	USB	1x USB-A + 1 x USB-C
72.	Intune compatibel	Ja
73.	Toetsenbord	Ja, Qwerty
74.	Muis	Ja
75.	Batterij	Minimaal 8 uur
76.	Garantie en support	3 jaar Pick up and Return garantie

Desktop		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties
77.	Afmetingen	Mini-pc, SFF
78.	Processor	i5 intel core 13de generatie
79.	Geheugen	16GB DDR 4 RAM
80.	Harde schijf	256GB SSD kaart
81.	WiFi-kaart	Wlan wifi 6
82.	Externe I/O poorten	Geïntegreerde HDMI + geïntegreerde Displayport
83.	Audiopoort	Geïntegreerde audioaansluiting 3,5 mm jack
84.	USB	3x USB-A 3.1 + USB-C 3.2 gen2
85.	Netwerkaansluiting	1x RJ45 (minimaal 1 Gbps)
86.	Netwerkaart	Ja
87.	Windows licentie	Windows 11 pro

88.	TPM	2.0 chip hardwarematig
89.	Intune compatibel	Ja
90.	Toetsenbord	VS international Qwerty
91.	Muis	Ja, standaard 2-knops
92.	Garantie en support	3 jaar Pick up and Return garantie

iPad 10,9"		
Nr.	Onderdeel	Minimale specificaties
93.	Afmetingen	10,9" nieuwste generatie
94.	geheugen	64 GB
95.	accessoires	Voorzien van screenprotection en hufferproof cover
96.	Garantie en support	Standaard fabrieksgarantie