

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.

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 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. 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, die als centraal aanspreekpunt voor opdrachtgever fungeert. Deze contactpersoon plant jaarlijks een afspraak bij opdrachtgever op locatie, waarin de managementrapportage wordt 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. Daarnaast heeft opdrachtnemer één vaste vervanger. De vaste contactpersoon of de vaste vervanger is bereikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur en reageert binnen één werkdag op vragen die via e-mail worden gesteld.
3.	<u>Single point of contact</u> Opdrachtnemer fungeert gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst met opdrachtgever als single point of contact inzake alle componenten van de door hem geleverde ICT Hardware en de (eventueel door onderaannemers) geleverde dienstverlening.
4.	<u>Nederlandse taal</u> De voertaal gedurende alle opdrachten binnen de overeenkomst is de Nederlandse.
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>Servicepunt</u> Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt voor het verkrijgen van inlichtingen, stellen van vragen, aanmelden van storingen en indienen van klachten. 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. Vragen worden binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord. Op klachten wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd inclusief een oplostermijn.

7.	<u>Proactief informeren en adviseren</u> 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. Opdrachtnemer heeft een (proactieve) informatieplicht. Opdrachtnemer kondigt tijdig (minimaal vier weken op voorhand) veranderingen in productlijnen aan, waarbij hij tevens een voorstel doet voor vervangende producten conform de geëiste specificaties. 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.
8.	<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
9.	<u>Technische specificaties</u> 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 ICT Hardware wordt door opdrachtgever vastgesteld.
10.	<u>Beschikbaarheid aangeboden modellen</u> de producten en hun logische opvolgers -die kunnen werken met dezelfde software-image- moeten leverbaar zijn tot en met 31 januari 2027. Opvolgende modellen mogen nooit duurder zijn dan de aangeboden modellen.
11.	<u>Fabrieksnieuwe apparatuur</u> Opdrachtnemer levert fabrieksnieuwe apparatuur bestemd voor de Nederlandse markt en vallend onder de Nederlandse garantie van de fabrikant, niet refurbished. Opdrachtnemer garandeert dat hardware in de bestelde configuraties nieuw gefabriceerd is en is samengesteld uit deugdelijke nieuwe onderdelen.
12.	<u>Naleveren reserveonderdelen</u> 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.
13.	<u>Zakelijke lijn</u> 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.
14.	<u>Licenties</u> De aangeboden Chromebooks zijn door opdrachtnemer voorzien van een Google Workspace Education plus licenties en de aangeboden laptops en desktops zijn door opdrachtnemer voorzien van een Windows 11 pro Education licentie. De kosten voor deze licenties zijn onderdeel van de opdracht.

15.	<u>Einde overeenkomst</u> Opdrachtnemer levert alle historische data t.b.v. het bestellen in een gangbaar CSV formaat aan opdrachtgever bij beëindiging van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Deze informatie is tevens gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar, op aanvraag van opdrachtgever.
-----	--

Logistieke eisen	
Eis	Omschrijving
16.	<u>Bestellingen</u> Bestellingen worden vanuit Opdrachtgever door de bovenschoolse ICT'er, Afdeling ICT gedaan. Opdrachtnemer voorziet voor het eenvoudig kunnen bestellen van de ICT Hardware en toebehoren in een webshop met tenminste het door opdrachtgever en opdrachtnemer afgesproken kernassortiment (inclusief eventuele licenties en gebruiksklaar maken). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanpassen van de webshop indien het kernassortiment, na akkoord van opdrachtgever, wijzigt.
17.	<u>Bevestiging bestelling</u> Opdrachtnemer bevestigt elke bestelling binnen twee werkdagen schriftelijk aan opdrachtgever en spreekt een datum af, conform de termijnen gesteld in het programma van eisen, waarop het bestelde geleverd wordt.
18.	<u>Aanleveren gegevens</u> Tegelijk met de levering van de apparatuur stuurt opdrachtnemer een Excel bestand per e-mail met per apparaat daar waar toepasselijk de volgende gegevens: • serienummer; • merk; • type; • hardware hash (indien noodzakelijk geacht door Opdrachtgever).
19.	<u>Leveren</u> 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 lokaal op de schoollocatie of een ruimte op het servicebureau) over de eerste drempel afgeleverd. Leveringen hebben pas plaatsgevonden als de daarvoor aangewezen medewerker(s) van opdrachtgever voor de ontvangst hebben getekend. Opdrachtgever heeft tot twee werkdagen voor levering de mogelijkheid om via e-mail de afleverlocatie te wijzigen. Dit heeft geen extra kosten voor opdrachtgever tot gevolg.
20.	<u>Levertermijn</u> Voor bestellingen gelden de volgende levertermijnen na het plaatsen van een bestelling: • Standaard modellen/producten (niet zijnde build-to-order) in maximaal 5 werkdagen; • Build-to-order in maximaal 15 werkdagen.
21.	<u>Gebruiksklaar leveren</u> Hardware wordt gebruiksklaar door opdrachtnemer geleverd aan opdrachtgever, tenzij anders vermeld bij de bestelling. Voor Chromebooks betekent gebruiksklaar het enrollen in Google Workspace. Dit is inclusief beschikbare updates.
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 en uitvoering van werkzaamheden vindt in overleg met opdrachtgever plaats.
24.	<u>Foutieve aflevering</u> Indien opdrachtnemer de bestelling heeft afgeleverd op een ander adres dan overeengekomen, corrigeert opdrachtnemer dit kosteloos voor opdrachtgever binnen één werkdag.

25.	<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.
26.	<u>Pakbon</u> Opdrachtnemer verstrekt bij iedere levering tevens een digitale pakbon.
27.	<u>Dead On Arrival (DOA) test</u> In maximaal tien 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 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 ook binnen drie werkdagen gerepareerd worden.

Commerciële eisen	
Eis	Omschrijving
28.	<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. Opdrachtnemer offreert aan Opdrachtgever geen bijkomende kosten, anders dan aangegeven in het prijzenblad.
29.	<u>Hanteren tarieven</u> Opdrachtnemer hanteert uitsluitend de tarieven, met uitzondering van de toegestane indexering, zoals ingevuld in het Prijzenblad.
30.	<u>Indexering</u> Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2027 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen, (2015=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan Opdrachtgever.
31.	<u>Geen afnamegarantie</u> De aanbestedingsleidraad is gebaseerd op de huidige aantallen van opdrachtgever. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie.
32.	<u>Geen minimale orderwaarde</u> Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).
33.	<u>Facturatie</u> Opdrachtnemer factureert achteraf per bestelling. De digitale factuur wordt in PDF verstuurd naar bovenschoolseict@scpo-lelystad.nl. De factuur bevat, naast de wettelijk vereiste informatie, minimaal de volgende gegevens: a. Bestelnummer en kenmerk per school (locatie); b. Besteldatum; c. Afleverdatum; d. Aantal en omschrijving van de producten, inclusief serienummers; e. Prijs per geleverd product en de totale prijs f. btw bedrag;
34.	<u>Contractbeheer</u> Voor het contractbeheer voor het contract voortkomend uit deze aanbesteding wordt 4% van de jaarlijkse opdrachtwaarde in rekening gebracht aan opdrachtnemer. Dit wordt halverwege het eerste contractjaar 6 maanden na gunningsdatum) aan opdrachtnemer gefactureerd namens OIG Facilitair. De tweede factuur volgt precies één jaar later, en zo verder tot het einde van de looptijd van de overeenkomst.

Service en garantie eisen	
Eis	Omschrijving
35.	<u>Service</u> Opdrachtnemer verleent service ten behoeve van bestaande hardware en zal tevens, indien nodig, reparaties op bestaande hardware bij opdrachtgever uitvoeren. Hierbij gaat het om afhandelen van bestaande of nog lopende garantiegevallen uit bestaande base van opdrachtgever, zoals het vervangen van defecte hardware, analyse van defecten.
36.	<u>Onderhoudscontract</u> Opdrachtnemer dient de bestaande hardware in het onderhoudscontract mee te nemen. Een overzicht van de huidige apparatuur is opgenomen in paragraaf 2.4 van de aanbestedingsleidraad.
37.	<u>Garantie</u> Opdrachtnemer verzorgt voor alle aan opdrachtgever geleverde hardware minimaal 24 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.
38.	<u>Ingangsdatum garantie</u> De garantie gaat in op de datum van aflevering van het product aan opdrachtgever zoals op de bijgevoegde pakbon vermeld is.
39.	<u>Fabricagefouten</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het kosteloos omruilen van geleverde hardware voorzien van fabricagefouten.
40.	<u>Updates</u> Opdrachtnemer borgt dat de hardware tenminste 5 jaar wordt voorzien van een update vanuit de fabrikant.
41.	<u>Defecten buiten de garantie</u> Defecte systemen die buiten de garantie vallen worden door Opdrachtnemer in behandeling genomen. Indien er kosten aan reparatie verbonden zijn wordt een kostenopgave verstrekt, waarna de contactpersoon bij Opdrachtgever hierop akkoord geeft alvorens werkzaamheden worden verricht. Eventuele onderzoekskosten mogen alleen in rekening worden gebracht indien dit met de contactpersoon vooraf is afgestemd. Tevens worden er geen voorrijkosten gedeclareerd.
42.	<u>Overdracht garantie</u> Bij overdracht naar een nieuwe leverancier draagt opdrachtnemer garanties naar wens van opdrachtgever over.

Technische eisen

Laptop medewerker incl. toebehoren		
Nr.	Onderdeel	Specificaties
1.	Processor	I5 AMD Ryzen™ 5
2.	Beeldscherm	Tussen de 15 en 16 inch
3.	Geheugen	8 GB RAM
4.	Harde schijf	256 GB SSD
5.	Wi-Fi-kaart	Ja, wifi en Bluetooth
6.	Externe I/O poorten	Laden via USB C / HDMI / audio Jack
7.	Audiopoort en speakers	Ja, stereo en microfoon
8.	USB	1x USB C (niet voor laden, maar bijv. voor docking) en 2x USB 3.0
9.	Webcam	ja
10.	Toetsenbord	Qwerty
11.	Windows licentie	Windows 11 pro education

12.	Batterij	8 uur minimaal
13.	Garantie	2 jaar pick up and return
14.	Toebehoren	Laptoptas Muis

Chromebook incl. toebehoren		
Nr.	Onderdeel	Specificaties
15.	Processor	MediaTek Kompanio 520 of gelijkwaardig
16.	Beeldscherm	Standaard formaat 11,6 inch, 360 graden draaibaar en touch
17.	Geheugen	4GB
18.	Harde schijf	Standaard Storage support 32Gb
19.	Wi-Fi-kaart	Wifikaart 6 en bluetooth
20.	Externe I/O poorten	Laden via USB C / HDMI / audio Jack
21.	Audiopoort en speakers	Ja, build in en microfoon
22.	USB	2x USB 3.0
23.	Webcam	720p HD camera with privacy shutter
24.	Toetsenbord	Qwerty
25.	Windows licentie	n.v.t.
26.	Batterij	Minimaal 8 uur
27.	Garantie	2 jaar pick up and return US MIL-STD 810H military-grade standard (specificatie voor vallen en stoten)

Tablet incl. toebehoren		
Nr.	Onderdeel	Specificaties
28.	Processor	IOS
29.	Beeldscherm	10,2 inch
30.	Geheugen	64GB
31.	Harde schijf	256GB
32.	Wi-Fi-kaart	5 en bluetooth
33.	Externe I/O poorten	USB C
34.	Audiopoort en speakers	Stereospeaker en microfoon
35.	USB	
36.	Geheugen	Werkgeheugen 2GB opslagcapaciteit 32GB
37.	Camera voor	Ja, 8MP
38.	Toetsenbord	n.v.t.
39.	Windows licentie	-
40.	Batterij	Minimaal 8 uur
41.	Garantie	2 jaar pick up and return

42.	Toebehoren	Kidscover Protector van gehard glas Screenprotector (reeds bevestigd)
-----	------------	---

Desktop incl. toebehoren		
Nr.	Onderdeel	Specificaties
43.	Processor	Intel core i5
44.	Beeldscherm	Tussen 23 en 24 inch, resolutie 1920x1080 (Full HD)
45.	Geheugen	8 GB
46.	Harde schijf	256 GB SSD
47.	Wi-Fi-kaart	ja
48.	Externe I/O poorten	USB C / HDMI / Jack voor audio
49.	Audiopoort en speakers	Ja
50.	USB	2x USB 3.0 en 1x USB C (niet voor laden)
51.	Webcam	1280x720 (HD)
52.	Toetsenbord	Qwerty
53.	Windows licentie	Ja, windows 11 pro education
54.	Batterij	n.v.t.
55.	Garantie	2 jaar pick up and return
56.	Toebehoren	Muis Toetsenbord

Dockingstation		
Nr.	Onderdeel	Specificaties
57.	Processor	n.v.t.
58.	Beeldscherm	n.v.t.
59.	Geheugen	n.v.t.
60.	Harde schijf	n.v.t.
61.	Wi-Fi-kaart	n.v.t.
62.	Externe I/O poorten	Ethernet poort, 2 x USB- 3.0, 2x Usb- 3.2, Jack-plug, 2xHDMI, 1xDisplay poort,
63.	Audiopoort	Ja, jack plug
64.	USB Power Delivery	Ja
65.	Geheugen	n.v.t.
66.	Webcam	n.v.t.
67.	Garantie	Standaard fabrieksgarantie
68.	Toetsenbord en muis	Qwerty / bedraad