

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. 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.
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>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. Vragen worden binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord. Op klachten wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd inclusief een oplostermijn.
7.	<u>Demomodel</u> De nummer 1 in rang zal, op verzoek van opdrachtgever, zo snel mogelijk na voorlopige gunning, doch uiterlijk binnen 15 kalenderdagen, een exemplaar van de aangeboden ICT-hardware 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.
--	---

Materie eisen	
Eis	Omschrijving
8.	<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 apparatuur wordt door opdrachtgever vastgesteld.
9.	<u>Beschikbaarheid aangeboden modellen</u> De door opdrachtnemer aangeboden modellen blijven in dezelfde configuratie net zo lang leverbaar als de levensduur van de betreffende processorlijn. 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.
10.	<u>Fabrieksnieuwe apparatuur</u> 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.
11.	<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 levering naleverbaar zijn.
12.	<u>2 A-merken</u> Opdrachtnemer is distributeur of geautoriseerd reseller van ten minste twee A-merken voor laptops en desktops. 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 laptops en desktops dienen A-merken te 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>Windows licentie</u> 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. Kosten van deze licenties zijn onderdeel van de opdracht.
15.	<u>Garantie en reparatie (zowel binnen als buiten garantieperiode)</u> De ICT hardware wordt, tenzij door opdrachtgever anders aangegeven, geleverd met de volgende garantie: - 2 jaar Pick up and Return garantie op laptops en desktops (op verzoek van opdrachtgever uit te breiden naar 3, 4 of 5 jaar. Zie Bijlage 4) - Standaard fabrieksgarantie op de overige hardware 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). 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 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.
--	---

Logistieke eisen	
Eis	Omschrijving
16.	<u>Bestellingen</u> Bestellingen worden zoveel als mogelijk centraal vanuit Aves geplaatst. Twee maal per jaar zal Aves een minitender uitzetten. De winnaar van de minitender krijgt de opdracht voor het komende half jaar gegund. Eventuele kleine tussentijdse bestellingen worden geplaatst bij de winnaar van de laatste minitender.
17.	<u>Bevestiging bestelling</u> 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.
18.	<u>Aanleveren gegevens (CMDB-registratie)</u> 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 netwerkadaptor WiFi (indien aanwezig); • prijs exclusief btw; • hardware hash (indien van toepassing).
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 een schoollocatie of een andere specifieke ruimte) over de eerste drempel afgeleverd. Op verzoek van opdrachtgever dient opdrachtnemer de apparatuur uitgepakt te leveren. De eerste bestelling zoals opgenomen op het prijzenblad dient (bij voorkeur) uiterlijk 11 juli 2025 geleverd te worden.
20.	<u>Levertermijn</u> Voor bestellingen gelden de volgende levertermijnen na het plaatsen van een bestelling door Opdrachtnemer: • Standaard modellen/producten (niet zijnde build-to-order) in maximaal vijf werkdagen; • Build-to-order in maximaal twintig werkdagen.
21.	<u>Informereren 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.
22.	<u>Afleveringstijden</u> Aflevering en uitvoering van werkzaamheden vindt in overleg met opdrachtgever plaats.

23.	<u>Delivery Duty Paid (DDP)</u> De ICT-Hardware, ongeacht de bestelgrootte, wordt geleverd op basis van de conditie DDP.
24.	<u>Stickers</u> Opdrachtnemer levert, bij aflevering bestelling, stickers voor de apparaten met daarop de gegevens van opdrachtnemer, het jaar van aanschaf en de garantie-informatie. Opdrachtgever bestickt de apparaten zelf. De stickers zijn niet (eenvoudig) door leerlingen te verwijderen. Bijvoorbeeld d.m.v. extra hechtende folie met laminaat.
25.	<u>Pakbon</u> Opdrachtnemer verstrekt bij iedere levering tevens een digitale pakbon.
26.	<u>Dead On Arrival (DOA) test</u> 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.
27.	<u>Provisioning</u> Opdrachtnemer dient de Windowsdevices in Intune te plaatsen met een grouptag per school. De opdrachtgever verleent hiervoor toestemming op de omgeving van opdrachtgever. Opdrachtnemer is bij voorkeur een Microsoft OEM PC Partner. Indien dit niet het geval is, verzoekt opdrachtgever om de hardware-ID's aan te leveren via een CSV-bestand, zodat de IT-beheerder deze kan uploaden in de tenant.

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.
29.	<u>Geen afnamegarantie</u> De aanbestedingsleidraad is gebaseerd op de huidige aantallen van opdrachtgever. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie.
30.	<u>Geen minimale orderwaarde</u> Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakingskosten).
31.	<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 31 augustus 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.

Minicompetitie	
Eis	Omschrijving
32.	<u>Organisatie minicompetitie</u> Tweemaal 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 halfjaar. Mochten er na een half jaar geen noemenswaardige aantallen nodig zijn, dan heeft Aves de mogelijkheid om een minitender over te slaan.
33.	<u>Gunningscriteria</u>

Opdrachtnemers bieden in de minicompetitie een product aan conform specificaties. Per minicompetitie bepaalt opdrachtgever de gunningscriteria.

Minimale technische eisen ICT-Hardware

Windowsdevice 11,6 touch		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties
1.	Processor	Intel N200
2.	Beeldscherm	11.6" HD 1366x768, Touch
3.	Geheugen	8GB
4.	Harde schijf	128GB UFS/eMMC
5.	Wi-Fi	Intel Wi-Fi 6 AX201 2x2 802.11ax Bluetooth
6.	Externe I/O poorten	USB 3.2 Type-C en USB 3.2 Type-A
7.	Audiopoort en speakers	3.5mm aansluiting (combi met microfoon)
8.	USB	65W AC adapter, USB Type-C
9.	Netwerkaansluiting	-
10.	Webcam	HD Camera geïntegreerde microfoon
11.	Toetsenbord	Qwerty Standaard US-Internationaal
12.	Licentie	Windows 11 Pro compatible
13.	TPM	TPM (hardwarematig)
14.	Beheer	Windows AutoPilot
15.	Batterij	ExpressCharge Capable, Longlife
16.	Garantie	2jr Pick-Up & Return

Micro PC		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties
1.	Processor	12e generatie Intel® Core™ i5-12500T
2.	Geheugen	512SSD - 16GB intern geheugen
3.	Harde schijf	256 GB SSD
4.	Aansluitingen	HDMI-USB A-USB C
5.	Windows licentie	Windows 11 OEM
6.	Intune compatibel	Ja
7.	Garantie	2jr Pick-Up & Return
8.	Optioneel	Wifi module

Muis en toetsenbord			
Nr.	Onderdeel	Specificatie Bedraad Muis + Toetsenbord	Specificatie draadloos Muis + Toetsenbord
1.	Ondersteunt Windows	Windows 10/11	Windows 10/11
2.	Connectiviteitstechnologie	Bedraad	Draadloos
3.	Toetsenbord snoerlengte	minimaal 1,5meter	NVT
4.	Muis snoerlengte	minimaal 1,8meter	NVT
5.	Connector	USB Type-A	USB Type-A
6.	Numeriek toetsenblok	Ja	Ja
7.	Layout	QWERTY US International	QWERTY US International
8.	DPI	Minimaal 1000	Minimaal 1000
9.	Aantal knoppen (Muis)	3	3

Monitoren		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties
1.	Formaat	24 inch
2.	Poorten	Minimaal met HDMI en USB-C
3.	Resolutie	1920/1080p Full HD / 16:9
4.	HDMI kabel 1.4	Inclusief