

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>
7.	<p><u>(Persoons-)gegevens</u></p> <p>Alle aan opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van opdrachtgever. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van opdrachtgever inzetten voor andere</p>

doeleinden dan de uitvoering van de dienstverlening. Verwerking en gebruik van de (persoons-) gegevens en overige informatie vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Materie eisen	
Eis	Omschrijving
8.	<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>
9.	<p><u>Beschikbaarheid aangeboden modellen</u></p> <p>De door opdrachtnemer aangeboden model blijft 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 december 2025 leverbaar.</p>
10.	<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>
11.	<p><u>Behuizing</u></p> <p>De apparatuur dient bij voorkeur te beschikken over een robuuste behuizing ter bescherming tegen val- en stootschade. Daarnaast wordt vereist dat het toetsenbord van de Chromebooks voor leerlingen zoveel mogelijk bestand is tegen vocht (spill-proof uitvoering).</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, tot minimaal vier (4) jaar na levering naleverbaar zijn.</p>
13.	<p><u>2 A-merken</u></p> <p>Opdrachtnemer is distributeur of geautoriseerd reseller van ten minste twee A-merken voor Chromebooks. 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 dienen A-merken te zijn.</p>
14.	<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>
15.	<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. <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
16.	<p><u>Bestellingen</u> Bestellingen worden vanuit Opdrachtgever door afdeling ICT gedaan.</p> <p>Opdrachtgever heeft de volgende mogelijkheden om bestellingen te plaatsen bij Opdrachtnemer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Per mail/telefoon (voor “special build” modellen); 2. Per mail/telefoon op basis van minimale specificaties, waarop opdrachtnemer meerdere merken aanbiedt die hieraan voldoen (minitender onder fabrikanten). <p>Ook zonder specifieke vermelding in de order omvatten bestellingen tevens het verrichten van alle aanverwante werkzaamheden, die in het programma van eisen zijn opgenomen.</p>
17.	<p><u>Bevestiging bestelling</u> Opdrachtnemer zal elke bestelling binnen twee (2) 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>
18.	<p><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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • serienummer; • merk; • type; • mac-adres netwerkadaptor WiFi (indien aanwezig); • prijs exclusief btw; • hardware hash (indien van toepassing) • Garantietermijn.
19.	<p><u>Leveren</u> 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 (leerlingen) • Chromebooks (medewerkers) • Oplaadkarren <p>Alle hardware die in beheer moet worden genomen dient uiterlijk op 30 november 2025 geleverd te worden op de desbetreffende schoollocatie van Opdrachtgever. De definitieve aantallen worden bij de voorlopige gunning bekend gemaakt.</p>
20.	<p><u>Levertermijn</u> 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.
21.	<p><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.</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>
22.	<p><u>Afleveringstijden</u> Aflevering en uitvoering van werkzaamheden vindt in overleg met opdrachtgever plaats.</p>

23.	<u>Delivery Duty Paid (DDP)</u> De ICT-Hardware, ongeacht de bestelgrootte, wordt geleverd op basis van de conditie DDP.
24.	<u>Pakbon</u> Opdrachtnemer verstrekt bij iedere levering tevens een digitale pakbon.

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>Inkoopprijs en opslagmarge</u> Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan de inkoopprijs verhoogd met de geoffreerde opslagmarge voor de producten (inclusief de daarbij behorende zaken uit het programma van eisen). Voor de additionele (optionele) dienstverlening kunnen de kosten separaat in rekening worden gebracht. Voor de inkoopprijs en de opslagmarge gelden de volgende voorwaarden: Inkoopprijs: <ul style="list-style-type: none"> • De inkoopprijs is de prijs die opdrachtnemer betaalt aan de leverancier van het betreffende product en komt overeen met de inkoopprijs die opdrachtnemer van haar leverancier/fabrikant/distributeur ontvangt; • Opdrachtnemer dient op verzoek van opdrachtgever de inkoopfactuur en of offerte ter controle toe te sturen. Indien de gefactureerde bedragen (excl. de opslagmarge) niet overeenkomen met de inkoopfactuur en/of offerte, dan betaalt opdrachtnemer het verschil terug. Tevens is dit voor opdrachtgever een mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden; • De in de inschrijving geoffreerde inkoopprijs kan tot 31 december 2025 niet verhoogd worden; • Indien de inkoopprijs daalt wordt de verlaging direct doorgevoerd. Opslagmarge: <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer dient op het prijzenblad een opslagmarge (maximaal één cijfer achter de komma) in te vullen voor de in het programma van eisen gevraagde dienstverlening; • Deze opslagmarge is van toepassing op de producten die onder de overeenkomst worden afgenomen en staat vast voor de volledige duur van de overeenkomst inclusief optie jaren; • De opgegeven opslagmarge dient minimaal 2,0% te zijn. Een inschrijving met een opslagmarge lager dan 2,0% leidt tot uitsluiting.
29.	<u>Markconformiteit</u> Opdrachtgever gaat er vanuit dat opdrachtnemer niet alleen ten tijde van de aanbesteding goede inkoopcondities weet af te dwingen maar ook gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer garandeert dan ook marktconforme prijzen te hanteren (=inkoopprijs + opslag). Indien opdrachtgever twijfelt aan deze marktconformiteit dan heeft zij het recht de marktconformiteit te toetsen door offertes op te vragen bij derden (voor dezelfde producten met dezelfde specificaties o.b.v. dezelfde voorwaarden als waarop de offerte van opdrachtnemer is gebaseerd). Indien blijkt dat een offerte van een derde meer dan 10% goedkoper is dan de offerte van opdrachtnemer (inkoopprijs + opslag), dan heeft opdrachtgever het recht de opdracht buiten de overeenkomst te verstrekken aan een derde.

Minimale technische eisen ICT-Hardware

Chromebooks 11/12" touch		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties of gelijkwaardig/beter
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

Chromebooks 14" touch		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties of gelijkwaardig/beter
1.	Processor	Intel Celeron N100
2.	Beeldscherm	Minimaal 14" Full HD (1920x1080), Touch
3.	Geheugen	8GB
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