

Bijlage 1A. 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 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 garandeert dat hij de producten, dienstverlening en reparaties conform alle gestelde eisen en toezeggingen in de antwoorden op de open vragen kan leveren.
2.	<u>Wet- en regelgeving</u> Opdrachtnemer houdt zich aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
3.	<u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon (professioneel accountmanager) en één vaste vervanger, 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. Indien de vaste contactpersoon niet volgens Opdrachtgever niet naar behoren functioneert, vervangt Opdrachtnemer de vaste contactpersoon.
4.	<u>Nederlandse taal</u> De voertaal gedurende alle opdrachten binnen de overeenkomst is Nederlands.
5.	<u>Huisregels en legitimeren</u> Medewerkers van, dan wel namens, Opdrachtnemer die werkzaamheden verrichten op één van de locaties van Opdrachtgever houden zich aan de geldende huisregels en volgen instructies op van aanwezig personeel. Medewerkers die werkzaamheden op locatie uitvoeren legitimeren zich op verzoek van Opdrachtgever.
6.	<u>(Persoons-)gegevens</u> Alle aan Opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van Opdrachtgever. Verwerking en gebruik van de (persoons-) gegevens en overige informatie vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
7.	<u>Servicepunt</u> Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, waar de medewerkers van Opdrachtgever terecht kan voor inlichtingen, het stellen van vragen, indienen van klachten en aanmelden van storingen. Dit servicepunt is bereikbaar op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 tot 17:00 uur), zowel telefonisch als via de e-mail, bereikbaar te zijn. Tevens beschikt Opdrachtnemer over een online portal, waar Opdrachtgever storingen/problemen kan melden en de status van gemelde storingen/problemen kan inzien. Vragen worden binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord.
8.	<u>Proactief informeren en adviseren</u> Opdrachtnemer dient Opdrachtgever gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de door Opdrachtnemer aangeboden ICT-Hardware en daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven als wel over onderliggende technologieën.
9.	<u>Informatieplicht</u> Opdrachtnemer heeft een (proactieve) informatieplicht. Opdrachtnemer kondigt tijdig (minimaal vier weken op voorhand) veranderingen in productlijnen aan, waarbij ook eventuele prijswijzigingen in meegenomen worden. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor demomodellen met minimaal dezelfde, dan wel betere specificaties die door Opdrachtgever getest kunnen worden.

Technische eisen	
Eis	Omschrijving
10.	<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 worden door Opdrachtgever vastgesteld.
11.	<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 januari 2026.
12.	<u>Fabrieksnieuwe apparatuur</u> Opdrachtnemer levert fabrieksnieuwe apparatuur bestemd voor de Nederlandse/Europese markt en vallend onder de Nederlandse garantie van de fabrikant, niet afkomstig uit grijze import (refurbished), tenzij Opdrachtgever hierom vraagt..
13.	<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.
14.	<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.
15.	<u>Zakelijke lijn</u> De aangeboden ICT-Hardware is afkomstig van de zakelijke lijn van de betreffende fabrikant. Het aanbieden en leveren van consumentenmodellen is niet toegestaan.
16.	<u>Windows licentie</u> Windows computers worden geleverd met een vooraf geïnstalleerde reguliere Windows Pro licentie die door Opdrachtgever (via de bij SLB-diensten afgenomen licenties) te upgraden is. De kosten voor de Windows Pro licentie behoren tot de opdracht en worden door Opdrachtnemer afgeprijsd in het prijzenblad.

Logistieke eisen	
Eis	Omschrijving
17.	<u>Bestellingen</u> Opdrachtgever heeft de volgende mogelijkheden om bestellingen te plaatsen bij Opdrachtnemer: <ol style="list-style-type: none"> 1. Via de webshop van Opdrachtnemer; 2. Per mail/telefoon. Ook zonder specifieke vermelding in de order omvatten bestellingen tevens het verrichten van alle aanverwante werkzaamheden, die in het programma van eisen zijn opgenomen.
18.	<u>Autoriseren webshop bestelling</u> Opdrachtnemer accepteert alleen bestellingen die door geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever zijn gedaan. Geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever kunnen inloggen op de webapplicatie met een unieke naam en wachtwoord combinatie. Het inlogproces dient er toe de medewerker te identificeren en de applicatie dient daarna alleen alle gegevens en functionaliteit te tonen waarvoor de medewerker is geautoriseerd. Binnen de webapplicatie is het mogelijk voor Opdrachtnemer om autorisatie aan te brengen.
19.	<u>Functionaliteiten webshop</u> De webshop biedt (voldoet aan) de volgende functionaliteiten: <ul style="list-style-type: none"> • Kernassortiment met productinformatie waaruit locaties kunnen kiezen en bestellen; • Het indienen van offerteaanvragen bij Opdrachtnemer; • Verschillende autorisatieniveaus; (minimaal alleen lezen, besteller, accordeerder) • Inrichten van organisatielagen (servicebureau heeft inzicht in alle locaties, een locatie kan slechts eigen bestellingen en meldingen zien);

	<ul style="list-style-type: none"> • Meerdere bestellers/accounts per locatie mogelijk; • Voorraadstatus van producten is inzichtelijk; • Levertermijnen en de voortgang van de bestellingen zijn inzichtelijk; • Verwachte levertijd is inzichtelijk; • Aanmelden van retouren; • Bestelhistorie; • Zoekfunctie.
20.	<p><u>Minimale aantallen</u></p> <p>Oprachtnemer hanteert geen minimale aantallen of orderkosten bij bestellingen door Opdrachtgever.</p>
21.	<p><u>Bevestiging bestelling</u></p> <p>Oprachtnemer stuurt uiterlijk binnen 1 werkdag na elke geplaatste bestelling een bevestiging daarvan via e-mail aan Opdrachtnemer. De bevestiging bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Referentie gegevens van Opdrachtgever; • Referentie gegevens van Opdrachtnemer (ordernummer); • Besteldatum; • Aantal, artikelnummer en omschrijving van artikelen; • Stukprijs per product; • Totaalprijs voor de bestelling inclusief BTW; • Verwachte afleverdatum en -locatie (indien afwijkend van standaard locatie).
22.	<p><u>Aanleveren gegevens</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; • startdatum Google-licentie (indien van toepassing); • afloopdatum Google licentie (indien van toepassing); • mac-adres netwerkadapter WiFi (indien aanwezig); • prijs inclusief btw; • hardware hash (indien van toepassing). <p>Oprachtnemer verstrekt bij iedere levering tevens een digitale pakbon.</p>
23.	<p><u>Leveren</u></p> <p>Bestellingen worden op schooldagen (maandag t/m vrijdag, niet tijdens vakanties, feestdagen en studiedagen, tenzij anders aangegeven door Opdrachtgever) tussen 08.00 en 17:00 uur in de verpakking op de aangegeven locaties van Opdrachtgever (dit kan zijn een schoollocatie of centraal bij de afdeling ICT) over de eerste drempel afgeleverd. Dit gaat in overleg met Opdrachtnemer. Leveringen hebben pas plaatsgevonden als de daarvoor aangewezen medewerkers van Opdrachtgever voor de ontvangst hebben getekend. Alle kosten omtrent transport en levering zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
24.	<p><u>Verzend- of afleverkosten</u></p> <p>Alle kosten voor het verzenden- en of afleveren van de producten zijn voor Opdrachtnemer.</p>
25.	<p><u>Eigendom</u></p> <p>Zodra leveringen in gebruik zijn gesteld, dan wel op locatie van Opdrachtgever gereed staan om in gebruik te worden genomen en de factuur betaald is, zijn deze eigendom van Opdrachtgever.</p>
26.	<p><u>Levertermijn bulkbestellingen</u></p> <p>Bulkbestellingen worden, met inachtneming van de vakantieperiodes, uiterlijk in de tweede week van juli door de afdeling ICT geplaatst, zodat de devices in ieder geval vóór de zomervakantie besteld zijn en in de laatste week vóór de start van het nieuwe schooljaar geleverd kunnen worden.</p>
27.	<p><u>Levertermijn overige bestellingen</u></p> <p>Voor overige bestellingen gelden de volgende levertermijnen na het plaatsen van een bestelling:</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.

28.	<u>Informereren niet (tijdig) leveren en deelleveringen</u> Indien Opdrachtnemer niet tijdig kan leveren en partijen niet binnen een redelijke termijn een passende oplossing hebben kunnen vinden, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de bestelling kosteloos te annuleren.
29.	<u>Afleveringstijden</u> Afl levering en uitvoering van werkzaamheden vindt in overleg met Opdrachtgever plaats.
30.	<u>Verpakking- en transportmateriaal</u> Opdrachtnemer dient er voor zorg te dragen dat verpakking- en transportmateriaal kosteloos, duurzaam wordt afgevoerd, indien van toepassing
31.	<u>Dead On Arrival (DOA) test</u> In maximaal vijf 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 vijf 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 product) na melding door Opdrachtgever. In geval van DOA bij een Built-to-order mag het device ook binnen drie werkdagen gerepareerd worden.
32.	<u>Intune</u> Opdrachtnemer dient de producten in Intune te plaatsen met een grouptag per school. Opdrachtgever verleent hiervoor toestemming op de omgeving van Opdrachtgever.
33.	<u>Afvoeren oude apparatuur</u> Oude apparatuur die vervangen wordt, moet (indien Opdrachtgever dit wenst) door Opdrachtnemer afgevoerd en gedemonteerd worden.

Commerciële eisen	
Eis	Omschrijving
34.	<p><u>Inkoopprijs en opslagmarge</u></p> <p>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 inkoopprijs en de opslagmarge gelden de volgende voorwaarden:</p> <p>Inkoopprijs:</p> <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; <p>Opslagmarge:</p> <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 (behorende tot de vaste scope exclusief Apple producten) die onder de overeenkomst worden afgenomen en staat vast voor de volledige duur van de overeenkomst inclusief optiejaren; De opgegeven opslagmarge dient minimaal 2,0% te zijn. Een inschrijving met een opslagmarge lager dan 2,0% leidt tot uitsluiting.

Garantieafhandeling	
Eis	Omschrijving
35.	<p><u>Garantie en reparatie (zowel binnen als buiten garantieperiode)</u></p> <p>Opdrachtnemer biedt de volgende garantiemogelijkheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> Standaard fabrieksgarantie

	<p>Garantie gaat in bij levering van de goederen. De kosten voor de garantie zijn inclusief voorrijkosten en verbruiksmateriaal.</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 volgens Opdrachtgever redelijk zijn.</p>
36.	<p><u>Storingen</u></p> <p>Opdrachtgever wenst voor het melden van storingen en de afhandeling van de garantie alleen contact te onderhouden met een vast contactpersoon van Opdrachtnemer.</p>
37.	<p><u>Aanspreekpunt en eindverantwoordelijk</u></p> <p>Opdrachtnemer is enig aanspreekpunt bij- en eindverantwoordelijk voor de juiste afhandeling van alle aanspraken op garantie en daaruit voortvloeiende onderhoudswerkzaamheden, ook indien Opdrachtnemer voor de uitvoering gebruik maakt van diensten van derden.</p>
38.	<p><u>Reactietermijn</u></p> <p>Op klachten wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd inclusief een oplostermijn.</p>
39.	<p><u>Kosteloos herstel</u></p> <p>De garantie omvat kosteloos volledig herstel van alle gebreken die een geleverd product vertoont gedurende het normale gebruik, inclusief accu en lader. Onder kosteloos wordt verstaan geen extra kosten voor vervoer, arbeid en materialen.</p>
40.	<p><u>Tijdelijke oplossing</u></p> <p>Indien de storing of het defect niet direct te verhelpen is, zal Opdrachtnemer zorgdragen voor een tijdelijke oplossing waarbij de functionaliteit tijdelijk wordt hersteld. Deze tijdelijke oplossing is uiterlijk één werkdag nadat de storing of het defect is gemeld beschikbaar.</p>

Minimale technische eisen ICT-Hardware

Chromebooks 11/12" touch		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties (of gelijkwaardig)
1.	Processor	Intel Celeron N100
2.	Beeldscherm	11.6" HD 1366x768, Touch
3.	Geheugen	4GB
4.	Harde schijf	32GB 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.	USB	65W AC adapter, USB Type-C
9.	Netwerkaansluiting	-
10.	Webcam	HD Camera geïntegreerde microfoon
11.	Toetsenbord	Qwerty Standaard US-Internationaal, kwalitatief stevig toetsenbord
12.	Licentie	Apparaat wordt voorzien van Google-licentie
13.	TPM	TPM Hardwarematig
14.	Beheer	Apparaat wordt in de OU beheeromgeving gezet
15.	Batterij	ExpressCharge Capable, Longlife (minimaal 12 uur)
16.	Garantie	Standaard fabrieksgarantie
17.	Stickers	Apparaat wordt voorzien van een niet-afneembare sticker op onderzijde, met daarop de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> - OU-plaatsing - Serienummer - Jaar en maand van levering

Windows Laptop		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties (of gelijkwaardig)
1.	Processor	Intel Core i5 13 ^{de} generatie of vergelijkbaar
2.	Beeldscherm	14" non touch minimaal 1920 x 1200 resolutie (WUXGA) of (FHD)
3.	Geheugen	16GB DDR4 Ram
4.	Harde schijf	256GB SSD-kaart
5.	Wi-Fi-kaart	6E 2x2
6.	Externe I/O poorten	Geïntegreerde HDMI-poort
7.	Audiopoort en speakers	Geïntegreerde audiopoort 3,5mm jack + geïntegreerde speakers
8.	USB	1x USB-A 3.1 + 2x USB-C 3.2 Gen2 geïntegreerd
9.	Netwerkaansluiting	1x RJ45 (min 1 Gbps)
10.	Netwerkkaart	Ja
11.	Webcam	Ja, 1720p met sluiters en microfoon
12.	Toetsenbord	US international Qwerty
13.	Windows licentie	Windows 11 pro
14.	TPM	2.0 chip hardwarematig
15.	Intune compatibel	Ja
16.	Batterij	54Wh
17.	Garantie	Fabrieksgarantie
18.	Stickers	Voorzien van sticker met serienummer / aanschafjaar en ruimte voor het noteren van de computernaam.

Desktop		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties (of gelijkwaardig)
1.	Afmetingen	AIO 24" FHD (1920x1080)
2.	Processor	i5 intel core 13 ^{de} generatie of vergelijkbaar
3.	Geheugen	16GB DDR 4 RAM
4.	Harde schijf	256GB SSD kaart
5.	Externe I/O poorten	Geïntegreerde HDMI + geïntegreerde Displayport
6.	Audiopoort	Geïntegreerde audioaansluiting 3,5 mm jack
7.	USB	3x USB-A 3.1 + USB-C 3.2 gen2
8.	Netwerkaansluiting	1x RJ45 (1 Gbps)
9.	Netwerkaart	Ja
10.	Windows licentie	Windows 11 pro
11.	TPM	2.0 chip hardwarematig
12.	Intune compatibel	Ja
13.	Toetsenbord	VS international Qwerty
14.	Muis	Ja, standaard 2-knops
15.	Stickers	Voorzien van sticker met serienummer / aanschafjaar en ruimte voor noteren computernaam

Monitoren		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties (of gelijkwaardig)
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