

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 prijs 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 in het Nederlands 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>Productinformatie</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>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>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>
12.	<p><u>Zakelijke lijn</u></p> <p>De aangeboden ICT hardware is afkomstig van de zakelijke lijn van de betreffende fabrikant. Het aanbieden en leveren van consumentenmodellen is niet toegestaan.</p>
13.	<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
14.	<p><u>Bestellingen</u> Bestellingen worden vanuit opdrachtgever door de daartoe geautoriseerde medewerkers gedaan.</p>
15.	<p><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.</p>
16.	<p><u>Aanleveren gegevens</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 netwerkadapter WiFi (indien aanwezig); • mac-adres netwerkadapter draadloos • prijs inclusief btw;
17.	<p><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.</p>
18.	<p><u>Verpakking</u> De verpakking van de aangeboden apparatuur is voorzien van een sticker met daarop het mac adres en het serienummer van het apparaat. De sticker is zowel tekstueel voorzien van het mac-adres en het serienummer als middels een barcode.</p>
19.	<p><u>Afvoeren verpakkingsmateriaal</u> Verpakkingsmateriaal wordt in overleg met opdrachtgever kosteloos door opdrachtnemer afgevoerd.</p>
20.	<p><u>Dienstverlening</u> De volgende dienstverlening dient standaard te worden uitgevoerd op de te leveren apparatuur:</p> <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. <p>Optioneel voert opdrachtnemer de volgende dienstverlening uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tablets: het device voorzien van screen protection en hufferproof cover voor leerlingen.
21.	<p><u>Levertermijn</u> Voor bestellingen geldt de volgende levertermijn na het plaatsen voor standaard modellen/producten (niet zijnde build-to-order): maximaal vijf werkdagen. Alleen in overleg kan hiervan worden afgeweken.</p>
22.	<p><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.</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>
23.	<p><u>Afleveringstijden</u> Aflevering vindt in overleg met opdrachtgever plaats.</p>

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.

Specifieke eisen Apple producten eisen	
Eis	Omschrijving
27.	<u>Device Enrollment Program (DEP)</u> 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.
28.	<u>Voor Apple producten</u> De Apple producten worden in verzegelde dozen (waarin het Apple product, kabel, adapter en handleiding zijn opgenomen) geleverd.
29.	<u>Garantieafhandeling</u> Garantieafhandelingen binnen de garantieperiode wordt, onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer, uitgevoerd door een partij met de Apple Service Provider status.

Kritische Prestatie Indicatoren	
Eis	Omschrijving
1.	<p>Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening jaarlijks aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer.</p> <p>KPI's</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duurzaamheid. KPI wordt tussen opdrachtnemer en opdrachtgever overeengekomen. • De mate waarin wordt voldaan aan de eisen en toezeggingen in antwoorden op de open vragen van de inschrijving: <ul style="list-style-type: none"> ○ Norm 98% van het aantal leveringen/dienstverlening. ○ Norm 98% van het aantal reparaties. • Tevredenheid over de contactpersonen van opdrachtnemer voor opdrachtgever, norm: minimaal een 7 op een schaal van 1 tot 10 op basis van in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> ○ De communicatie; ○ Reactiesnelheid; ○ Klantvriendelijkheid; ○ De bereidheid om mee te denken.
2.	De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past opdrachtnemer zijn aanpak aan.
3.	Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Als opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de

	beschreven resultaten behaald zijn. Wanneer het resultaat niet behaald wordt mag opdrachtgever maximaal 10% van het factuurbedrag inhouden op de eerstvolgende factuur met een minimum van € 500,- en een maximum van € 20.000,-. Indien opdrachtnemer nog steeds niet voldoet dan wordt opdrachtnemer in gebreke gesteld en kan de overeenkomst ontbonden worden. Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.
--	--

Commerciële eisen	
Eis	Omschrijving
30.	<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.
31.	<u>Geen minimale orderwaarde</u> Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).
32.	<u>Nettoprijzen</u> De prijzen voor alle onderdelen zijn nettoprijzen (prijs type device inclusief dienstverlening, inclusief garantie conform eisen).
33.	<u>Indexatie</u> Eenmaal per jaar, voor het eerst in januari 2027 kunnen de maximale prijzen voor alle onderdelen, zoals geoffreerd als onderdeel van de raamovereenkomst, worden geïndexeerd. De prijzen die de Opdrachtnemers elk jaar in de minicompetitie offeren zijn vast voor dat betreffende schooljaar. Basis voor indexatie is de consumenten prijsindex voor alle bestedingen CBS, (2025=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan Opdrachtgever.
34.	<u>Voor Apple producten</u> Opdrachtgever is zich ervan bewust dat als opdrachtgever voor een ander model kiest, hier mogelijk ook andere kosten aan zijn verbonden. Inschrijvers dienen daarom in het calculatieblad aan te geven met welk kortingspercentage ten opzichte van de Apple adviesprijs (www.apple.com/nl) wordt gecalculeerd. Dit kortingspercentage is vast voor de duur van de overeenkomst en van toepassing op alle (opvolgende) modellen die Opdrachtgever kiest.
35.	<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 factuur772@cabo.nl . De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • factuurnummer; • factuurdatum; • naam van de besteller; • schoollocatie; • datum bestelling; • benaming en aantal geleverde zaken; • serienummers van de devices; • netto stuksprijs; • totaalprijs; • btw.

Juridische eisen	
Eis	Omschrijving
36.	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

	<p>garantie zo kort mogelijk te houden. Opdrachtgever stemt de manier van afhandelen (de aanmelding en terugkoppeling) na gunning af met opdrachtnemer. Voor Apple producten geldt de standaard Apple garantie.</p>
37.	<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). <p>Opdrachtgever bepaalt per bestelling en per product welke garantievorm 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>
38.	<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>
39.	<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 € 500.000,- 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>

Minimale technische eisen ICT-Hardware

Laptop i3 - leerlingenmodel		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties
1.	Processor	Intel Core i3 13e generatie (of gelijkwaardige Core Serie's voorzien van minimaal 4 core's)
2.	Beeldscherm	11.6", HD, anti reflecterend, non-touch
3.	Geheugen	8 GB DDR5
4.	Harde Schijf	128 GB SSD
5.	Wi-Fi	Geschikt voor Wi-Fi 6 of hoger
6.	Webcam	Minimaal 720p
7.	Accuduur	Minimaal 8 uur onder normale omstandigheden
8.	Poorten	Minimaal 1 x USB-C, audiojack 3,5mm
9.	Toetsenbord en muis	Geïntegreerd touchpad
10.	Besturingssysteem	Windows 11
11.	Garantie	3 jaar Pick up and Return

Laptop i5 – leerkrachtmodel		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties
1.	Processor	Intel Core 5 120U
2.	Beeldscherm	14", HD, anti reflecterend, non-touch
3.	Geheugen	16 GB DDR5
4.	Harde Schijf	512 GB SSD
5.	Wi-Fi	Geschikt voor Wi-Fi 6 of hoger
6.	Webcam	Minimaal 720p
7.	Accuduur	Minimaal 8 uur onder normale omstandigheden
8.	Poorten	Minimaal 1 x USB-C, 1 x HDMI
9.	Toetsenbord en muis	Geïntegreerd touchpad
10.	Besturingssysteem	Windows 11
11.	Garantie	3 jaar Pick up and Return

Chromebook		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties
1.	Processor	Intel Celeron N100 of hoger
2.	Beeldscherm	11,6", anti reflecterend, met touch
3.	Beeldschermresolutie	Minimaal 1920x1080
4.	Geheugen	Minimaal 8 GB
5.	Harde Schijf	Minimaal 64 GB
6.	Wi-Fi	Geschikt voor Wi-Fi 6 of hoger
7.	USB	Minimaal 2 x USB-C
8.	Webcam	Minimaal 720p
9.	Accuduur	Minimaal 8 uur (1 schooldag)
10.	Hoofdtelefoon	Aansluiting 3,5 mm of USB-C
11.	Chromelicentie	Exclusief Chromelicentie
12.	Uitvoering	180 graden draaibaar
13.	Garantie	3 jaar Pick up and Return

Desktop		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties
1.	Model	MFF
2.	Processor	Intel Core i5 (minimaal 14e generatie of gelijkwaardig)
3.	Geheugen	16 GB DDR5
4.	Harde Schijf	512 GB SSD
5.	Poorten display	Minimaal 1 x HDMI en 1 x displaypoort
6.	Overige poorten	Minimaal 1 x USB 3.0 en 1 x RJ45
7.	Toetsenbord en muis	Nee
8.	Besturingssysteem	Windows 11
9.	Garantie	3 jaar Pick up and Return

iPads 11e generatie / 11" / Wi-Fi / 128 GB		
Nr.	Onderdeel	Minimale specificaties
1.	Beeldschermformaat	11"
2.	Harde Schijf	128 GB
3.	Wi-Fi	Ja
4.	Webcam	Ja
5.	Accuduur	Meer dan 10 uur
6.	Hoofdtelefoon	Aansluiting 3,5 mm of USB-C
7.	Accessoires	Optioneel voorzien van screenprotection en hufterproof cover
8.	Garantie	Standaard Apple garantie