

# Bijlage Programma van Eisen



Datum  
23-10-2025

Ons kenmerk  
PCM2025-10026

Procurement  
& Contract Management

Navigatieadres:  
De Zaale, Eindhoven

[www.tue.nl](http://www.tue.nl)

Auteur(s)

**Regie**

Onderdeel	Aanbesteding Concessieopdracht Levering Studentenlaptops
Projectmanager	B. Turk
Business Projectleider ESA	P. van Leeuwen

## Context

Dit document beschrijft het programma van Eisen.

# Programma van Eisen

Dit document, wat als bijlage is opgenomen bij de “Inschrijvingsleidraad Concessieopdracht Levering Studentenlaptops”, beschrijft het Programma van Eisen.

	Studentenlaptops
1. eis	Concessiehouder zorgt er voor dat er jaarlijks 1 state-of-the art mobile workstation studentenlaptop wordt aangeboden in een webshop voor verkoop aan studenten van de TU/e. De laptop moet ten minste voldoen aan de door TU/e opgestelde minimale specificaties (een voorbeeld staat in <i>Bijlage Bidprocedure</i> ).
2. eis	De aangeboden studentenlaptops moeten fabrieksnieuw zijn en de studentenlaptops dienen te bestaan uit fabrieksnieuwe componenten. Refurbished wordt niet als fabrieksnieuw beschouwd.
3. eis	Concessiehouder garandeert de levering van originele onderdelen of, indien aantoonbaar niet leverbaar, onderdelen van minimaal gelijkwaardige specificaties en kwaliteit gedurende de garantieperiode.

	Selectieproces Studentenlaptops
4. eis	TU/e eist van de Concessiehouder en wanneer gewenst, een actieve deelname aan de productoriëntatie welke voorafgaand aan de bid procedure plaatsvindt.
5. eis	De Concessiehouder bepaalt jaarlijks op basis van de door de TU/e aangeleverde specificatie het te leveren model Studentenlaptop middels een bidprocedure zoals in <i>Bijlage Bidprocedure</i> is vast gesteld.
6. eis	Na afloop van het BID procedure dienen minimaal 2 van de door de Concessiehouder aangeboden studentenlaptop ter beschikking gesteld te worden aan de TU/e ter controle of het geselecteerde model voldoet aan de door de TU/e opgegeven specificaties.. Deze twee laptops blijven na goedkeuring eigendom van de TU/e.
7. eis	In overeenstemming met de bid procedure (zoals vastgesteld in <i>Bijlage Bidprocedure</i> ) zal de Concessiehouder minimaal bij 3 fabrikanten een offerte aanvragen voor een studentenlaptop volgens de specificaties van de TU/e.
8. eis	Alle door Concessiehouder uitgebrachte prijzen en tarieven zijn vastgesteld in Euro's (EUR) en zijn geldig gedurende het actuele academisch jaar. Veranderingen in de koers tussen de euro en andere valuta hebben geen invloed op deze prijzen.
9. eis	De prijzen die worden vermeld op de webshop zijn de gefactureerde prijzen aan de student/besteller en zijn inclusief BTW, all-in, op basis van “franco huis” levering op het adres wat wordt opgegeven door de besteller.
10. eis	De prijs voor de studentenlaptop die wordt vermeld op de webshop is de netto-netto inkoopprijs plus de opslagpercentage zoals is vastgelegd in bijlage 2 van de concessieovereenkomst inclusief btw.
11. eis	De prijzen op de webshop zijn all-in. Er mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht naast de genoemde prijzen op de webshop. Alle kosten voor levering, webshop, dienstverlening, planning, coördinatie, communicatie, overleg, voorbereiding

	en evaluatie, evenals eventuele kortingen, moeten zijn opgenomen in het afgesproken opslagtarief.
12. eis	De Concessiehouder zal in zijn webshop geen algemene voorwaarden opnemen of hiernaar verwijzen.
13. eis	De TU/e heeft één aanspreekpunt bij de Concessiehouder.

<b>Bestelproces Studentenlaptops, accessoires en additionele diensten via de webshop</b>	
14. eis	De Concessiehouder bouwt, exploiteert en onderhoudt een webshop (bestelportal) voor bestellingen. De webshop moet gereed zijn voor het plaatsen van bestellingen uiterlijk voor 1 juli van het actuele jaar. De webshop is specifiek ingericht voor TU/e en draagt de herkenbare huisstijl. Verder dienen de technische specificaties en de prijzen die zijn overeengekomen tussen TU/e en de Concessiehouder zichtbaar te zijn in deze webshop voor de besteller. Daarnaast wordt op de webshop ook een beschrijving van het gehele laptopproject weergegeven evenals de juiste 'loketten' voor het stellen van vragen omtrent levering, serviceafhandeling en DOA procedure.
15. eis	Gedurende de periode van juli en augustus moet de webshop een beschikbaarheid hebben van minimaal 99.5%. Buiten deze periode moet de beschikbaarheid minimaal 99% zijn gemeten over een periode van 3 maanden.
16. eis	Uitsluitend TU/e-studenten (zittende en aankomende) die zich hebben ingeschreven voor een studie aan de TU/e krijgen toegang tot de webshop. Indien TU/e hierom verzoekt, dient de Concessiehouder de noodzakelijke technische koppelingen of integraties te realiseren om deze toegangsregeling correct te ondersteunen.
17. eis	De taal op de Webshop moet zowel in Nederlands en Engels zijn.
18. eis	Naast de laptop dient de student in de webshop ook door TU/e geselecteerde accessoires optioneel te kunnen bestellen (bijvoorbeeld een slot en een laptoprugzak geschikt voor de bestelde laptop).
19. eis	De student moet optioneel de mogelijkheid krijgen om aanvullend op de garantie periode een verzekering af te sluiten met een looptijd gelijk aan de garantieperiode en die wordt geleverd door de fabrikant.
20. eis	Bestellingen en leveringen dienen mogelijk te zijn gedurende het hele lopende collegejaar, waarbij de Concessiehouder het recht heeft om in overleg met TU/e de webshop voor maximaal 1 maand dicht te zetten.
21. eis	De Concessiehouder stuurt na ontvangst binnen 1 dag van de order een orderbevestiging per email aan de student. Deze bevestiging bevat ten minste de bestelde producten, de verwachte afleverdatum, het afleveradres, het factuuradres, het ordernummer van de Concessiehouder en overige relevante informatie. De orderbevestiging wordt verstrekt in zowel het Nederlands als het Engels.
22. eis	Concessiehouder houdt de Student per e-mail proactief op de hoogte bij afwijkingen in de verwachte afleverdatum.
23. eis	De TU/e heeft de mogelijkheid om Studentenlaptop voor haar Promovendi te bestellen. Voor deze aankopen geldt hetzelfde tarief als voor studenten.
24. eis	In het kader van transparantie zal de Concessiehouder de ontvangen offertes van de fabrikanten op verzoek van TU/e ter inzage aanbieden.
25. eis	De betaling door de student moet mogelijk zijn via iDEAL, creditcard en PayPal.

Uitleverproces/logistiek	
26. eis	Levering vindt direct aan de student/besteller plaats op het door de student/besteller opgegeven adres, of heeft de mogelijkheid om aan te geven om zijn bestelling op te halen bij een afleverpunt in de nabije omgeving van de besteller.
27. eis	Indien de situatie het vereist door TU/e, kan de laptop worden uitgeleverd op de campus van TU/e. (Enkel op initiatief van de TU/e)
28. eis	Bestellingen voor (nader te bepalen) datum moeten voor aanvang van het collegejaar geleverd worden. (geleverd zijn bij de student. (De exacte uiterste leverdatum voor de levering zal jaarlijks in overleg worden afgesproken) Levertijd voor bestellingen na de datum die onderling is overeen gekomen is maximaal 10 werkdagen.
29. eis	Studenten moeten de mogelijkheid krijgen om een tijdsperiode (dag of week) voor levering te kiezen, in overeenstemming met bovenstaande eis (eis 28).
30. eis	Concessiehouder dient te verzekeren dat de laptop bij de juiste persoon terecht komt
31. eis	Middels een track en trace moet het voor de student mogelijk zijn om de levering van zijn bestelling te volgen.
32. eis	Indien de aflevering niet persoonlijk kan plaatsvinden zal de student hierover worden geïnformeerd met een datum voor een 2e aflever moment. Indien de bestelling na de tweede afleverpoging niet kan worden bezorgd bij de student, wordt de bestelling beschikbaar gesteld bij een afhaalpunt. De student wordt hierover geïnformeerd, inclusief de locatie en het tijdsvenster voor afhalen.

Service en garantie	
33. eis	Garantie gaat in op de datum van levering van de laptop aan de Student met een garantietermijn van ten minste t/m 31 augustus 3 jaar later.
34. eis	Student en TU/e kunnen een beroep doen op de DOA "dead-on-arrival" procedure van Concessiehouder tot maximaal 5 werkdagen na de datum van levering van het product.
35. eis	De termijn voor vervanging van DOA "dead-on-arrival" producten is maximaal 5 werkdagen na aanmelding van de DOA bij Concessiehouder.
36. eis	Gedurende de periode dat de student studeert aan de TU/e zal onderhoud en service Studentenlaptops en bijbehorende garantieregelingen worden uitgevoerd door dienstenleverancier van de TU/e. Waar relevant dient de Concessiehouder in dit proces samen te werken met de dienstenleverancier van de TU/e. Na beëindigen van de studie aan de TU/e zal de student een beroep kunnen doen op onderhoud en service en bijbehorende garantieregelingen van de fabrikant.
37. eis	De Concessiehouder zorgt ervoor dat er voldoende SWAP systemen op voorraad bij de TU/e liggen zodat deze gebruikt kunnen worden voor service en onderhoud.

Duurzaamheid	
--------------	--

38. eis	<p>Concessiehouder registreert zich binnen 2 maanden na ingang van de overeenkomst bij EcoVadis en heeft de questionnaire van EcoVadis ingevuld en gedeeld met EcoVadis.</p> <p>Concessiehouder mag hiervoor ook gebruik maken van de EcoVadis registratie en scores van haar moedermaatschappij.</p> <p>De kosten voor registratie en beoordeling van de eigen onderneming wordt gedragen door de Concessiehouder.</p> <p>Voor meer info betreffende zie <a href="#">EcoVadis</a> website.</p>
39. eis	<p>Concessiehouder verplicht zich ertoe dat hij tijdens het eerste contractjaar een minimale overall score behaald bij EcoVadis van '<a href="#">Moderate</a>'. Deze score geldt dan voor de resterende looptijd van de overeenkomst.</p>
40. eis	<p>Concessiehouder levert enkel Producten van Fabrikanten met een <a href="#">EcoVadis</a> score van '<a href="#">Partial</a>' of hoger. Dit geldt niet voor Producten uit de productgroep accessoires. Let op: het betreft hier de EcoVadis score van de fabrikant. Doelstelling van de TU/e is om binnen de looptijd van de overeenkomst Producten van Fabrikanten met een EcoVadis score van '<a href="#">Advanced</a>' ter verwerven.</p> <p>De hoogte van de minimale EcoVadis score kan herzien worden gedurende de looptijd van de overeenkomst, dit ter beoordeling aan TU/e.</p>

Communicatie, kwaliteit en rapportage	
41. eis	<p>Concessiehouder is verplicht om de TU/e proactief te informeren indien Concessiehouder op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de Concessieovereenkomst of aangaande mogelijke risico's, bedreigingen en/of beveiligingsissues, met betrekking tot de Studentenlaptops. Concessiehouder informeert TU/e dan proactief, onverwijld en volledig over de aard, oorzaak en consequenties en de mogelijke oplossingen, of te nemen maatregelen met de eventueel daarmee gemoeide kosten.</p>
42. eis	<p>Wanneer gewenst, periodiek overleg met Concessiehouder over lopende zaken, verbeterpunten en planning.</p>
43. eis	<p>Concessiehouder stelt minimaal per kwartaal een managementrapportage samen. De managementrapportage vermeldt minimaal de volgende informatie: aantallen laptops besteld, aantallen accessoires en additionele diensten besteld, levertijden.</p>
44. eis	<p>Wanneer blijkt dat in een kwartaal niet is voldaan aan één of meerdere van de in het Programma van eisen gestelde eisen, stelt Concessiehouder binnen een termijn van 10 Werkdagen een verbeterplan op en legt dit voor aan TU/e om gezamenlijk te komen tot een definitief verbeterplan.</p>
45. eis	<p>Indien Concessieverlener verbeterpunten heeft in het betreffende verbeterplan, dient Concessiehouder de aangegeven verbeterpunten door te voeren, voordat het verbeterplan in werking treedt.</p>
46. eis	<p>In overleg met TU/e stelt Concessiehouder na gunning een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op waarin in ieder geval KPI's, procedures, communicatielijnen, verantwoordelijkheden en escalatieprocessen worden vastgelegd. Na wederzijdse afstemming en goedkeuring door TU/er zal dit als basis dienen voor de communicatie en werkwijze tussen TU/e en Concessiehouder.</p>
47. eis	<p>Indien er zorgwekkende aandachtspunten zijn en/of KPI's niet gehaald worden zal maandelijks overleg plaatsvinden, zodat verbeteracties goed gevolgd worden</p>

48. eis	Concessiehouder ondersteunt TU/e wanneer gewenst bij het vergroten van de bekendheid van het studentenlaptopaanbod d.m.v. (social) marketing onder de studenten.
49. eis	Concessiehouder informeert TU/e over de voorraden.
50. eis	TU/e krijgt een overzicht van de Concessiehouder met verschillende informatie over bestellingen in een gewenste manier en format conform de bijlage Import Gegevens template.xlsx