

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 inschrijver te verwerken in de opslagpercentages 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. Deze contactpersoon plant 4 contactmomenten waarvan minimaal één keer per jaar een afspraak bij opdrachtgever op locatie, met in ieder geval een roadmapsessie. De jaarlijkse managementrapportage wordt in dit overleg besproken. De managementrapportage wordt uiterlijk vijf werkdagen voor het overleg toegestuurd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging (binnen tien werkdagen) en de opvolging van de besproken actiepunten.
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>(Persoons-)gegevens</u> Alle aan opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van opdrachtgever. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van opdrachtgever inzetten voor andere doeleinden dan de uitvoering van de dienstverlening. 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 door de afdeling ICT van opdrachtgever en de ICT-dienstverlener namens Consent, 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. Het servicepunt dient bemand te worden door natuurlijke personen; het gebruik van geautomatiseerde systemen, AI-toepassingen of chatbots ter vervanging van menselijke ondersteuning is niet toegestaan voor het afhandelen van meldingen, vragen of klachten. Tevens beschikt opdrachtnemer over een online portal, waar opdrachtgever storingen/problemen kan melden. Vragen worden binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord. Op klachten wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd inclusief een oplostermijn.
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. Daarnaast dient opdrachtnemer opdrachtgever te informeren bij end of life van de apparatuur. Het initiatief hiertoe ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft een (proactieve) informatieplicht. Opdrachtnemer kondigt tijdig (minimaal vier weken op voorhand) veranderingen in productlijnen aan, waarbij ook eventuele prijswijzigingen in meegenomen worden. Indien de chipset en/of de hardware configuratie verloopt en er komt een nieuw model, dan communiceert opdrachtnemer hierover met de contractmanager van opdrachtgever. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor demomodellen die door opdrachtgever getest kunnen worden. 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.
9.	<u>Managementrapportage</u> Opdrachtnemer levert onderstaande managementinformatie digitaal (in Excel format) uiterlijk vijf werkdagen voor het jaarlijkse overleg en dient tenminste de volgende informatie te bevatten: • De gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op artikelen; • Het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte; • Afleverdata; • Storingen per locatie; • Tijdige leveringen; • Dead on arrival; • Aantal retourzendingen; • Klacht, inclusief aard, type en afhandeling en afhandeltijd daarvan.

Materie eisen	
Eis	Omschrijving
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 afsluiten van de overeenkomst naleverbaar zijn.

12.	<u>2 A-merken (alleen voor desktops en laptops)</u> Opdrachtnemer is distributeur of geautoriseerd reseller van ten minste twee A-merken voor desktops en laptops. 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 desktops en laptops dienen A-merken te zijn.
13.	<u>Zakelijke lijn</u> De aangeboden laptops en desktops dienen 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 APS-IT afgenomen licenties) te upgraden is.
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: - 3 jaar Pick up and Return voor Windows devices voor leerkrachten; - Standaard fabrieksgarantie op Chromebooks; - iPads 1 jaar; - Overige onderdelen standaard fabrieksgarantie. 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 draagt zorg dat het defecte device opgehaald wordt (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.
16.	<u>Garantieafhandeling huidige devices</u> Opdrachtnemer is waar mogelijk verantwoordelijk voor de garantieafhandeling van de huidige bij Consent aanwezige devices die bij de huidige contractant zijn ingekocht.

Logistieke eisen	
Eis	Omschrijving
17.	<u>Bestellingen</u> Opdrachtgever heeft de volgende mogelijkheden om bestellingen te plaatsen bij opdrachtnemer: 1. Via de webshop van opdrachtnemer (per locatie); 2. Per mail/telefoon (voor “special build” modellen) (door ICT); 3. Per mail/telefoon op basis van minimale specificaties, waarop opdrachtnemer meerdere merken aanbiedt die hieraan voldoen (minitender onder fabrikanten) (door ICT). 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>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.

19.	<u>Webshop</u> Opdrachtnemer stelt een gepersonaliseerde webshop beschikbaar voor de locaties van opdrachtgever voor het bestellen van ICT-Hardware. Bij het plaatsen van een bestelling moet opdrachtgever een bestelnummer kunnen opgeven. De webshop biedt (voldoet aan) de volgende functionaliteiten: • Kernassortiment met productinformatie waaruit locaties kunnen kiezen en bestellen; • Het indienen van offerteaanvragen bij opdrachtnemer (vanuit ICT); • Verschillende autorisatieniveaus; (minimaal vier niveaus); • Inrichten van organisatielagen (bestuursbureau heeft inzicht in alle locaties, een locatie kan slechts eigen bestellingen en meldingen zien); • Meerdere bestellers/accounts per locatie mogelijk; • Voorraadstatus van producten is inzichtelijk inclusief aantallen; • Levertermijnen en de voortgang van de bestellingen zijn inzichtelijk; • Verwachte levertijd is inzichtelijk; • Aanmelden van retouren; • Bestelhistorie; • Zoekfunctie; • Prijzen worden inclusief btw getoond; • Mogelijkheid voor het selecteren van verschillende afleverlocaties per product in 1 bestelling.
20.	<u>Aanleveren gegevens (CMDB-registratie)</u> Levering van apparatuur vindt plaats inclusief een Excel bestand (bovenschools) per mail met per apparaat daar waar toepasselijk de volgende gegevens: • serienummer; • merk; • type; • hardware hash (indien van toepassing).
21.	<u>Leveren</u> Bestellingen die geleverd worden op scholen worden op schooldagen (maandag t/m vrijdag, niet tijdens vakanties, feestdagen en studiedagen) tussen 08.00 en 16.00 uur zonder de verpakking op de aangegeven locaties van opdrachtgever geleverd. Bestellingen die geleverd worden bij ICT dienstverlener worden op werkdagen van maandag tot en met vrijdag gedurende werktijden die gelden binnen dit bedrijf geleverd zonder de verpakking. Voor laptops, Chromebooks en desktops zal dit voornamelijk bij de ICT-dienstverlener zijn en voor de overige producten voornamelijk op school of op het bestuursbureau. De bestellingen worden over de eerste drempel afgeleverd. Opdrachtnemer voorziet elke levering van een Track & Trace-functionaliteit, zodat opdrachtgever de verzending en afleverstatus online kan volgen. De Track & Trace-informatie bevat minimaal: verzenddatum, vervoerder, zendingnummer en verwachte afleverdatum/tijdstip. De informatie dient beschikbaar te zijn via de webshop of via een automatisch gegenereerde e-mailmelding bij verzending die naar de school, bestuursbureau en ICT-dienstverlener.
22.	<u>Levertermijn</u> Voor bestellingen gelden de volgende levertermijnen na het plaatsen van een bestelling: • Standaard modellen/producten (niet zijnde build-to-order) in maximaal vijf werkdagen; • Build-to-order in maximaal twintig werkdagen.
23.	<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. 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.

24.	<u>Delivery Duty Paid (DDP)</u> De ICT-Hardware wordt, ongeacht de bestelgrootte, op de locaties van opdrachtgever dan wel de locatie van de ICT-Dienstverlener 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> In maximaal tien werkdagen na levering wordt door opdrachtgever, dan wel de ICT-dienstverlener van 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 tien 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>Retouren</u> Indien er teveel of foutief is besteld heeft opdrachtgever de mogelijkheid om de teveel of foutief bestelde producten binnen 10 werkbare schooldagen kosteloos te retourneren. Bij foutieve leveringen door opdrachtnemer heeft opdrachtnemer 2 werkdagen na melding vanuit opdrachtgever om de producten kosteloos op te halen.

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 verpakkingskosten).
31.	<u>Inkoopprijs en opslagpercentage</u> Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan de inkoopprijs verhoogd met het geoffreerde opslagpercentage 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 opslagpercentage gelden de volgende voorwaarden: Inkoopprijs: - 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. het opslagpercentage) 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; Opslagpercentage: - De opslagpercentages zijn van toepassing op de producten (behorende tot de vaste scope exclusief Apple producten) die onder de overeenkomst worden afgenomen en staan vast voor de volledige duur van de overeenkomst inclusief optie jaren.
32.	<u>Markconformiteit</u> Opdrachtgever gaat er vanuit dat opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst goede inkoopcondities weet af te dwingen. 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.
33.	<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 administratie@consentscholen.nl. De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: • factuurnummer; • factuurdatum; • naam van de besteller (vestiging en naam contactpersoon); • datum bestelling; • benaming en aantal geleverde zaken; • serienummers van de devices; • inkoopprijs per stuk, opslagpercentage en netto stuksprijs; • totaalprijs; • btw.

Specifieke eisen Apple-apparatuur	
Eis	Omschrijving
34.	<u>Device Enrollment Program (DEP)</u> De supervisormodus ten behoeve van de DEP koppeling dient bij levering te zijn ingesteld. Opdrachtnemer dient te beschikken over een DEP autorisatie. Als bewijsmiddel verstrekt Opdrachtnemer het DEP-ID, vergezeld van een screenshot uit de DEP-portal. Indien gewenst kan Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer bepalen om dit zelf te doen.
35.	<u>Verzegelde dozen</u> De Apple-producten worden in verzegelde dozen (waarin het Apple-product, kabel en handleiding zijn opgenomen) geleverd. De adapter dient los meegeleverd te worden. Per doos met een iPad welke is ingeschreven met DEP, staat vermeld voor welke locatie de iPad bestemd is.
36.	<u>Apple korting</u> • Inschrijver dient op het prijzenblad een kortingspercentage (maximaal 1 cijfer achter de komma) voor Apple-producten (iPads) in te vullen; • In dit kortingspercentage is de in het Programma van Eisen gevraagde dienstverlening verwerkt; • Definitie verkoopprijs Apple-producten: Prijzen webshop apple.nl exclusief btw kortingspercentage; • Dit kortingspercentage staat vast voor de volledige duur van de overeenkomst. Uitzondering: • Indien Apple besluit de huidige (Educatie)korting te wijzigen (zowel omhoog als omlaag) of geheel te beëindigen; • Wanneer Apple deze aanpassing doorvoert, krijgt opdrachtnemer gelegenheid om aan te tonen dat de aanpassing buiten de eigen invloedssfeer ligt. In dat geval wordt het kortingspercentage aangepast (zowel omhoog als omlaag) naar de nieuwe Apple korting.
37.	<u>Garantieafhandeling</u> Garantieafhandelingen binnen de garantieperiode dienen, onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer, uitgevoerd te worden door een partij met de Apple Service Provider status.
38.	<u>Storingen</u> Opdrachtgever wenst voor het melden van storingen en de afhandeling van de garantie alleen contact te onderhouden met een vast contactpersoon van Opdrachtnemer.
39.	<u>Aanspreekpunt en eindverantwoordelijk</u> 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.
40.	<u>Reactietermijn</u> Op klachten wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd inclusief een oplostermijn.
41.	<u>Kosteloos herstel</u> 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.