

Bijlage E: Programma van eisen ICT-hardware

1	Algemene eisen
1.1	Er rust een afname- en leveringsverplichting ten aanzien van de ICT-hardware. Voor leveringen van bijbehorende ICT-componenten (zoals Opladkasten en Accessoires) of zaken die Opdrachtnemer ook kan leveren, geldt geen afnameverplichting.
1.2	Opdrachtgever houdt zich het recht voor de leveringen vallende onder de Raamovereenkomst te betrekken via een andere partij indien prijzen, ondanks bovenstaande afspraken, aanzienlijk afwijken van de prijzen van andere leveranciers. Onder een aanzienlijke afwijking wordt verstaan 10% of meer. Er wordt een vergelijking gemaakt op basis van dezelfde voorwaarden: 1. Aangeboden bij een zakelijk reseller; 2. Hetzelfde merk, type en configuratie; 3. Dezelfde aantallen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer door middel van een brief hiervan op de hoogte stellen.
1.3	Indien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst geen levering of service van ICT-hardware nodig heeft, is Opdrachtgever niet verplicht om opdrachten te verstrekken aan Opdrachtnemer voor het leveren van ICT-hardware en service. Opdrachtnemer kan op geen enkele wijze aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten buiten de eerste levering gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
1.4	Opdrachtgever is bevoegd om op elk door hem in redelijkheid gewenst moment tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst op zijn kosten een controle te laten uitvoeren door een of meer auditors teneinde te doen vaststellen of afgegeven inkooprijzen voldoen aan het bepaalde in de Raamovereenkomst. Opdrachtgever wijst de auditor aan. Opdrachtnemer is verplicht aan dit onderzoek zijn medewerking te verlenen, waaronder begrepen het inzage geven in alle financiële bescheiden met betrekking tot de inkooprijzen en brutowinstmarge. Als blijkt dat niet de juiste prijs aan Opdrachtgever is doorberekend, heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
1.5	Alle leveringen en daarbij behorende prijzen, kortings- en opslagpercentages worden vermeld in de Uitvoeringsbepaling. Bij wijzigingen wordt een supplement of geheel nieuwe Uitvoeringsbepaling opgesteld. Alle prijzen zijn exclusief BTW.
1.6	Indien gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwere versies van de genoemde ICT-hardware worden aangeschaft dan in de Uitvoeringsbepaling staat vermeld, zullen de prijzen tot stand komen met het opslagpercentage zoals vermeld in de Uitvoeringsbepaling.
1.7	Alle devices worden geleverd zonder bloatware.
2	Prijstelling (opslagpercentage)
2.1	In het Inschrijfbiljet (bijlage D) dient een opslag- of kortingspercentage opgegeven te worden voor onderstaande diensten. Alle benoemde kosten zoals in deze eis staan weergegeven dienen binnen het opgegeven percentage te zijn verwerkt. Onder alle kosten wordt in ieder geval verstaan, maar niet beperkt tot: adviesgesprek, opslag, transport, aflevering, kabels, acceptatietesten, herstel van gebreken, garantie, voorrijkosten, verpakkingen, minimale orderkosten, facturatie, voorraad reserveonderdelen, gebruiksmaterialen en milieubijdragen (conform opgenomen in Programma van Eisen). • Asset registratie (CMDB) digitaal aanleveren (bij voorkeur inlezen via TOPdesk); • Uitleveren op locatie; • RMA- en DOA afhandeling (supportstelsysteem); • Garantie; • Leveren managementrapportages.
2.2	Optioneel in het Inschrijfbiljet (bijlage D) dienen de volgende diensten te worden aangeboden:

	• Uitpakken en afvoeren verpakkingsmateriaal; • Afvoeren oude hardware inclusief het aanleveren van certificaten van vernietiging; • Labelen en bestickeren, gekoppeld aan CMDB; • Volledig werkend opleveren. Onder werkend opleveren wordt in ieder geval verstaan, maar niet beperkt tot: operationeel gebruiksklaar, in de ICT-schoolomgeving en inzetbaar/buikbaar voor het doel waar het voor bedoeld is.
2.3	Het opgegeven opslag-of kortingspercentage per productgroep is geldig voor de aanschaf van alle modellen in de desbetreffende productgroep gedurende de contractperiode.
2.4	Voor de levering van originele Apple apparatuur dient een kortingspercentage opgegeven te worden (i.p.v. een opslagpercentage). De adviesprijzen op https://www.apple.com/nl/ zijn leidend. Over de adviesprijzen wordt het kortingspercentage berekend.
2.5	Gedurende het gehele eerste jaar van deze Raamovereenkomst zullen géén prijswijzigingen worden doorgevoerd. Na het eerste jaar van de Raamovereenkomst zal er per 1 juni 2027 een prijswijziging kunnen worden doorgevoerd voor dat komende jaar. Een prijswijziging zal nimmer met terugwerkende kracht gebeuren. Let op: de prijswijzigingen mogen alleen worden doorgevoerd op de uurtarieven, onderzoekskosten en overige dienstverlening.
2.6	Prijswijzigingen dienen uiterlijk twee maanden voor het verstrijken van het kalenderjaar te worden aangedragen door Opdrachtnemer ter acceptatie op basis van maximaal het CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening, waarbij het prijsniveau staat voor 2024 en gelijk is aan 100. Opdrachtnemer stelt de prijswijziging vast op basis van het prijsindexcijfer en meldt dit schriftelijk bij Opdrachtgever.
2.7	Aanbestedende Dienst wil zowel A als B merken aanschaffen. Onder A-merken verstaat de Aanbestedende Dienst algemeen bekende, marktleidende merken die volledige garantie en ondersteuning bieden en garant staan voor kwaliteit, continuïteit en service. B-merken zijn alternatieve merken met vergelijkbare functionaliteit, maar met een lagere bekendheid en/of lagere aanschafprijs. Opdrachtnemer kan producten van beide categorieën aanbieden.
3	Bestellingen en leveringen
3.1	De bestelling per locatie wordt in één levering geleverd. Bij grotere leveringen vindt de levering plaats middels een grote omdoos waarin de devices goed verpakt worden. Er zijn geen extra kosten verbonden aan de gevraagde verpakking
3.2	Opdrachtnemer zorgt voor een aanspreekpunt (accountmanager) voor het plaatsen van bestellingen en het opvragen van offertes. Bestellingen worden gedaan middels een webbased omgeving waarin een kernassortiment passend bij de behoefte van Opdrachtgever wordt ingericht. De getoonde prijzen zijn all-in prijzen, inclusief BTW. Opdrachtgever wil in de webbased omgeving ook prijzen inzichtelijk hebben voor bundelpakketten.
3.3	Opdrachtnemer stelt na plaatsing van de order binnen één werkdag een orderbevestiging per e-mail en (in onderling overleg) op de bestelwebsite na te zoeken als referentie aan de besteller beschikbaar. Deze orderbevestiging bevat minimaal de volgende gegevens: (1) Schoolnaam, inclusief BRIN nummer (2) Naam besteller (3) Afleveradres; (4) Factuuradres; (10) Ordernummer leverancier; (6) Ordernummer besteller; (7) Verwachte leverdatum; (8) Aantal; (9) Artikelnummer; (10) Omschrijving; (11) Prijzen in euro's.
3.4	Opdrachtnemer dient na het plaatsen van een bestelling binnen 1 werkdag een bevestiging te sturen aan de Aanbestedende Dienst, waarin de verwachte leverdatum wordt opgegeven. Indien de bestelling niet binnen de gecommuniceerde leverdatum wordt geleverd, dient de

	Opdrachtnemer onverwijld een update te geven over de nieuwe leverdatum en de reden van vertraging. De Aanbestedende Dienst hecht waarde aan ontzorging als een belangrijk basisbeginsel van deze aanbesteding. Dit betekent dat naast correcte levering ook een hoog serviceniveau en proactieve communicatie van de Opdrachtnemer wordt verwacht. Bij niet-naleving van de afgesproken levertermijnen behoudt de Aanbestedende Dienst zich het recht voor passende maatregelen te treffen, waaronder, maar niet beperkt tot, het afnemen van de producten bij een alternatieve leverancier, waarbij de eventuele meerkosten voor rekening van de Opdrachtnemer kunnen komen, of het opleggen van contractuele consequenties.
3.5	Opdrachtnemer dient gedurende de Raamovereenkomst zowel A- als B-merken te kunnen leveren. Voor de A-merken is Opdrachtnemer geautoriseerd reseller en kan bij minimaal één A-merk het bijbehorende support leveren. Onder een A-merk wordt verstaan een fabrikant die een compleet product als Original Equipment (OE) levert; wit- of eigen merken vallen hier niet onder. B-merken zijn alternatieve merken met vergelijkbare functionaliteit.
3.6	Opdrachtnemer garandeert dat alle producten in de bestelde configuraties nieuw of recent gefabriceerd zijn en zijn samengesteld uit uniforme onderdelen van goede kwaliteit. Producten mogen niet afkomstig zijn uit het zogenaamde 'grijze circuit'.
3.7	Opdrachtnemer levert alleen apparatuur welke geschikt is voor de Nederlandse Markt.
3.8	Opdrachtnemer levert alle technische handboeken, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften en materialen in het Nederlands mee. Het is ook toegestaan om dit digitaal aan te leveren/ beschikbaar te stellen voor de Opdrachtgever.
3.9	Opdrachtgever zal de producten na betaling van de factuur als zijn eigendom aanvaarden. Op de afleverlocatie wordt getekend voor ontvangst, wanneer er binnen 1 week geen bericht is verstuurd door Opdrachtgever is de acceptatie van eigendom rond. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle schade tot het overdrachtsmoment.
3.10	De door Opdrachtnemer aangeboden producten dienen volledig binnen de technische infrastructuur van Opdrachtgever te passen.
4	Garantie en levensduur
4.1	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de geleverde ICT-hardware wordt geleverd met een fabrieksgarantie inclusief pick-up & return van; twee (2) jaar, met één (1) jaar extended. Dus in totaal drie (3) jaar.
4.2	Alle geleverde hardwarecomponenten dienen van dusdanige kwaliteit te zijn dat er de komende 5 jaar goed mee gewerkt kan worden.
4.3	De Opdrachtnemer houdt onderdelen op voorraad gedurende de levensduur van de geleverde apparatuur.
4.4	Opdrachtnemer maakt gebruik van een online Helpdesk, toegankelijk voor ICT'er van de schoollocatie en geeft overall inzicht voor de bovenschoolse ICT afdeling. Indien de storing niet valt onder de garantie/service, dan dient dit uitdrukkelijk kenbaar te worden gemaakt aan de ICT-medewerker. Opdrachtnemer dient expliciet opdracht te krijgen voor de uitvoering van de werkzaamheden, alvorens over te gaan tot verhelpen van de storing/reparatie. Bij reparatie buiten de garantie dient Inschrijver minimaal 3 maanden garantie te geven. De kosten voor een reparatie buiten de garantieperiode komt voor rekening van Opdrachtgever. Indien er onderzoekskosten in rekening worden gebracht wordt het opgegeven tarief zoals in bijlage D Inschrijfbiljet is opgegeven gehanteerd.
5	Communicatie
5.1	Opdrachtnemer stelt binnen de eigen organisatie één vast contactpersoon aan, welke aanspreekpunt is voor alle vragen en opmerkingen. Dit geldt ook voor de Opdrachtgever. De partijen informeren elkaar schriftelijk over degene die zij als contactpersoon hebben aangewezen.

5.2	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen minimaal eenmaal per jaar tactisch/strategisch overleg voeren. Het gesprek zal in ieder geval de volgende gespreksonderwerpen bevatten: gang van zaken, eventuele klachten, facturatie, mutaties, verwachtingen voor de komende tijd, functionaliteiten en tevredenheid van gebruikers en bespreken van KPI's indien deze zijn afgesproken. Hierbij is vanuit Opdrachtnemer in ieder geval de vaste contactpersoon aanwezig.
5.3	Opdrachtnemer verzorgt periodiek of opvraagbaar managementrapportages zodat er voldoende inzicht is in de afgenomen producten per locatie. De managementrapportage bevat o.a. het configuratiebeheer: welk apparaat staat waar en wanneer is die waar geleverd (bijvoorbeeld door gebruik van serienummers). Daarnaast bevat de managementrapportage inzicht in uw performance op basis van de contractafspraken die in overleg met de Opdrachtgever zijn vastgesteld.
6	Storingen en klachten
6.1	Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer service en onderhoud verleent op de apparatuur. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: correctief onderhoud. Correctief onderhoud: Het opsporen en herstellen van storingen door Opdrachtnemer, die Opdrachtgever bij Opdrachtnemer heeft gemeld of die Opdrachtnemer anderszins bekend zijn geworden.
6.2	De bovenschoolse ICT-afdeling van Opdrachtgever zal het eerste aanspreekpunt zijn voor klachten vanuit de locaties. Deze afdeling zal een klacht/storing in eerste instantie zelf proberen op te lossen. Opdrachtnemer gaat derhalve akkoord dat de netwerkbeheerder/de bovenschoolse ICT-afdeling de apparatuur onderzoekt met als doel om storingen/klachten te verhelpen dan wel goed te kunnen inschatten. De bovenschoolse ICT-afdeling of de lokale ICT'er verzorgt de aanmelding van de storing/klacht bij Opdrachtnemer.
6.3	Opdrachtnemer dient bij storingen/klachten direct actie te ondernemen. De klacht dient uiterlijk binnen 5 werkdagen opgelost te zijn vanaf het moment dat de klacht door Opdrachtgever wordt gemeld bij Opdrachtnemer. Indien herstel op afstand niet mogelijk is zorgt de Opdrachtnemer voor het retour- en reparatieproces. Aan het retour- en reparatieproces zijn geen extra kosten verbonden.
6.4	Opdrachtnemer garandeert dat hij beschikt over voldoende capaciteit(en) om de overeengekomen werkzaamheden waar te maken, dat wil zeggen dat het personeel voldoende opgeleid en gekwalificeerd is, voldoende in aantal is en, binnen de marges van deze Raamovereenkomst, voldoende tijd en professionele ruimte wordt geboden om conform de richtlijnen van de beroepsgroep te kunnen werken.
6.5	Opdrachtnemer heeft de meest storingsgevoelige onderdelen op voorraad en kan binnen 5 werkdagen na melding leveren, zodanig dat de storing is verholpen. Indien herstel binnen 5 werkdagen niet mogelijk is, zorgt Opdrachtnemer voor (tijdelijke) vervanging van de apparatuur, zodat het primaire proces doorgang kan vinden. Aan het lenen van deze apparatuur zijn geen extra kosten verbonden.
6.6	Wanneer Opdrachtnemer het gebrek niet, dan wel niet tijdig herstelt zal Opdrachtgever Opdrachtnemer middels aangetekende brief in gebreke stellen. In deze ingebrekestelling staat dat Opdrachtnemer binnen 5 dagen alsnog voor een deugdelijke service dient zorg te dragen. Indien er na het verstrijken van de voor bedoelde redelijke termijn het gevraagde niet is geleverd, dan wel de verzochte presentatie niet deugdelijk is verricht, is Opdrachtnemer van rechtswege in verzuim en kan Opdrachtgever de ontbinding van de Overeenkomst invoeren. Als bedoeld in artikel 4 lid. a van de Raamovereenkomst.
6.7	Indien Opdrachtgever door een melding kenbaar maakt een apparaat te willen retourneren of wil laten repareren, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het retourproces van het product. Opdrachtnemer draagt de kosten voor de retourname indien het gaat om reparaties die binnen

	de garantieperiode vallen. De Opdrachtnemer draagt zorg voor retour labels en retourdozen. De producten dienen op de afgesproken locatie te worden opgehaald.
7	Partnerstatus
7.1	Opdrachtnemer is Supplier Certified Partner van het aangeboden merk laptop/desktop.
7.2	Opdrachtnemer is Microsoft Education Partner
7.3	Opdrachtnemer is Apple Partner – Certified Education Partner en beschikt over de status Premium Apple Authorised Education Specialist.