

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 opslagmarges 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 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.</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 eenmaal per jaar een afspraak bij opdrachtgever op locatie. De jaarlijkse managementrapportage wordt in dit overleg besproken. De managementrapportage wordt uiterlijk tien werkdagen voor het overleg toegestuurd. 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 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.</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 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.</p>
6.	<p><u>(Persoons-)gegevens</u></p> <p>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.</p>

7.	<p>Servicepunt</p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, waar door de afdeling ICT van opdrachtgever 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.</p> <p>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.</p>
8.	<p>Proactief informeren en adviseren</p> <p>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.</p> <p>Opdrachtnemer heeft een (proactieve) informatieplicht. Opdrachtnemer kondigt tijdig (minimaal vier weken op voorhand) veranderingen in productlijnen aan, waarbij ook eventuele prijswijzigingen in meegenomen worden.</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>
9.	<p>Managementrapportage</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"> • 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.	<p>Technische specificaties</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>
11.	<p>Beschikbaarheid aangeboden modellen</p> <p>De eerste serie (aangeboden in de inschrijving n.a.v. deze aanbesteding) blijft tot en met februari 2026 leverbaar.</p>
12.	<p>Fabrieksnieuwe apparatuur</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>

13.	<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 afsluiten van de overeenkomst naleverbaar zijn.</p>
14.	<p><u>2 A-merken (alleen voor desktops en laptops)</u></p> <p>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. A-merken dienen voor te komen als Leader in het Gartner's Magic Quadrant voor Global Enterprise Desktops en Notebooks. De door opdrachtnemer aangeboden en in de toekomst aan te beiden desktops en laptops dienen A-merken te zijn.</p>
15.	<p><u>Zakelijke lijn</u></p> <p>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.</p>
16.	<p><u>Windows licentie</u></p> <p>Windows computers worden geleverd met een af fabriek voor geïnstalleerde nieuwe reguliere Windows Education/Enterprise/Business/Professional licentie, tenzij anders overeengekomen.</p>
17.	<p><u>Garantie en reparatie (zowel binnen als buiten garantieperiode)</u></p> <p>De ICT hardware wordt, tenzij door opdrachtgever anders aangegeven, geleverd met de volgende garantie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standaard fabrieksgarantie op chromebooks, laptops en desktops, met een minimum van 2 jaar - iPads 1 jaar - Overige onderdelen standaard fabrieksgarantie, met een minimum van 1 jaar <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>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.</p>

Logistieke eisen	
Eis	Omschrijving
18.	<p><u>Bestellingen</u></p> <p>Bestellingen worden vanuit opdrachtgever door afdeling ICT gedaan.</p> <p>Opdrachtgever heeft de volgende mogelijkheden om bestellingen te plaatsen bij opdrachtnemer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Via de webshop van opdrachtnemer; 2. Per mail/telefoon; 3. Per mail/telefoon op basis van minimale specificaties, waarop opdrachtnemer meerdere merken aanbiedt die hieraan voldoen (minitender onder fabrikanten). <p>Ook zonder specifieke vermelding in de order omvatten bestellingen tevens het verrichten van alle aanverwante werkzaamheden, die in het programma van eisen zijn opgenomen.</p>
19.	<p><u>Bevestiging bestelling</u></p> <p>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.</p>

20.	<p><u>Webshop</u></p> <p>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.</p> <p>De webshop biedt (voldoet aan) de volgende functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kernassortiment met productinformatie waaruit locaties kunnen kiezen en bestellen; • Het indienen van offerteaanvragen bij opdrachtnemer; • 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.
21.	<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; • hardware hash (indien van toepassing).
22.	<p><u>Leveren</u></p> <p>Bestellingen worden op schooldagen (maandag t/m vrijdag, niet tijdens vakanties, feestdagen en studiedagen) tussen 08.00 en 16.00 uur in de verpakking afgeleverd.</p>
23.	<p><u>Levertermijn</u></p> <p>Voor 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 zestig werkdagen.
24.	<p><u>Informeren niet (tijdig) leveren en deelleveringen</u></p> <p>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>
25.	<p><u>Delivery Duty Paid (DDP)</u></p> <p>De ICT-Hardware, ongeacht de bestelgrootte, wordt op de locaties van opdrachtgever geleverd op basis van de conditie DDP.</p>
26.	<p><u>Pakbon</u></p> <p>Opdrachtnemer verstrekt bij iedere levering een digitale pakbon.</p>
27.	<p><u>Dead On Arrival (DOA) test</u></p> <p>In maximaal acht 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 acht 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.</p>

Commerciële eisen	
Eis	Omschrijving
28.	<p><u>Prijzen en kosten</u></p> <p>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.</p>
29.	<p><u>Geen afnamegarantie</u></p> <p>De aanbestedingsleidraad is gebaseerd op de huidige aantallen van opdrachtgever. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie.</p>
30.	<p><u>Geen minimale orderwaarde</u></p> <p>Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakingskosten).</p>
31.	<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 additionele (optionele) dienstverlening kunnen de kosten separaat in rekening worden gebracht. 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"> • 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 optie jaren.
32.	<p><u>Markconformiteit</u></p> <p>Opdrachtgever gaat er vanuit dat opdrachtnemer niet alleen ten tijde van de aanbesteding goede inkoopcondities weet af te dwingen maar ook gedurende de looptijd van de overeenkomst. 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.</p>
33.	<p><u>Facturatie</u></p> <p>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 crediteuren@vszh.nl. De factuur bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • factuurnummer; • factuurdatum; • naam van de besteller (vestiging en naam contactpersoon); • datum bestelling; • bestel/inkoopnummer; • benaming en aantal geleverde zaken; • serienummers van de devices; • inkoopprijs per stuk, opslagmarge en netto stuksprijs; • totaalprijs; • btw.

Specifieke eisen Apple producten eisen	
Eis	Omschrijving
34.	<p><u>Device Enrollment Program (DEP)</u></p> <p>De supervisormodus ten behoeve van de DEP koppeling dient bij levering te zijn ingesteld. Opdrachtnemer dient te beschikken over een DEP autorisatie. Als bewijsmiddel dient opdrachtnemer het DEP nummer, vergezeld van een screenshot uit de DEP portal, bij inschrijving te overleggen.</p>
35.	<p><u>Verzegelde dozen</u></p> <p>De Apple producten worden in verzegelde dozen (waarin het Apple product, kabel en handleiding zijn opgenomen) geleverd. Per doos met een iPad welke is ingeschreven met DEP, staat vermeld voor welke locatie de iPad bestemd is.</p>
36.	<p><u>Apple korting</u></p> <p>Inschrijver dient op het prijzenblad aan te geven met welk kortingspercentage (maximaal 1 cijfer achter de komma) ten opzichte van de Apple adviesprijs wordt gecalculeerd. Dit kortingspercentage is vast voor de duur van de overeenkomst en van toepassing op alle modellen die opdrachtgever kiest.</p> <p>Uitzondering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.	<p><u>Garantieafhandeling</u></p> <p>Garantieafhandelingen binnen de garantieperiode dienen, onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer, uitgevoerd te worden door een partij met de Apple Service Provider status.</p>
38.	<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>

Minimale technische eisen ICT-Hardware

Laptop 15,6 of 16 inch		
Nr.	Onderdeel	Minimale specificaties of gelijkwaardig
1.	Processor	64 bit (x86-64), geen ARM. Intel Core i5/Intel Ultra 5/AMD Ryzen of vergelijkbaar Minimaal 2.0GHz basiskloksnelheid, 3.5GHz boost/turbo kloksnelheid en minimaal dual core (2 cores) Of Processor: minimaal 1.5GHz basiskloksnelheid, 4.0GHz boost/turbo kloksnelheid en minimaal 6 cores
2.	Beeldscherm	15,6" of 16" (non-touch) minimaal FHD of WUXGA (1920 x1080)
3.	Geheugen	16GB Ram
4.	Harde schijf	512GB SSD-kaart
5.	Wi-Fi-kaart	6E 2x2
6.	HDMI poort	Geïntegreerde HDMI-poort, geen mini of micro HDMI toegestaan
7.	Audiopoort en speakers	Geïntegreerde audiopoort 3,5mm jack + geïntegreerde speakers + geïntegreerde microfoon
8.	USB	2x USB-A 2.0 of beter + 1x USB-C 3.2 Gen2 of beter geïntegreerd USB-C poort moet ondersteuning bieden voor power delivery 3.0 of nieuwer en DisplayPort 1.4 of nieuwer
9.	Netwerkaansluiting	1x RJ45 (min 1 Gbps)
10.	Webcam	Ja, minimaal 720p met sluiters
11.	Toetsenbord	US international Qwerty
12.	Windows licentie	Windows 11 Business/Education/Enterprise/Professional
13.	TPM	2.0 chip
14.	Batterij	Verwachte gebruiksduur van min. 5 uur
15.	Garantie	Fabrieksgarantie, min. 2 jaar
16.	Stickers	Voorzien van sticker met serienummer
17.	Voeding	Via USB-C, bijpassende USB-C adapter dient meegeleverd te worden
18.	Linux	Compatible met Ubuntu Linux, drivers moeten beschikbaar zijn via Open Source drivers, non proprietary repository (Niet van toepassing op webcam driver)
19.	BIOS/UEFI	PXE boot ondersteuning Administrator password Secureboot niet verplicht voor PXE boot

Oplaadkarren		
Nr.	Onderdeel	Minimale specificaties of gelijkwaardig
1.	Capaciteit	32 tot 36 sloten
2.	Formaat devices	Devices tot 16 inch
3.	Manier van laden	Smart Cycling Charge - Piekspanning beveiliging
4.	Beveiliging	Slot met sleutel
5.	Verrijdbaar	Ja (4 wielen)
6.	Stroom	AC IN: 220~240V, 50/60Hz, 8A Power Strip: 220~240V, 50/60Hz, 8A