



Bijlage 1

Programma van Eisen

ICT-Hardware 2026-2030

Stichting Katholiek Onderwijs Veluwe-Vallei
(SKOVV) te Ede

Programma van Eisen

U dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te gaan met alle in dit document omschreven eisen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient u aan deze eisen te voldoen. Door in te schrijven conformeert u zich aan alle omschreven eisen. Begrippen worden met een hoofdletter geschreven. Indien niet anders bepaald in de eis, dienen alle uit onderstaande eisen voortvloeiende kosten te zijn verwerkt in uw prijsopgave zoals ingediend bij Inschrijving. Indien niet anders in de eis bepaald, kunnen onderstaande eisen dus niet leiden tot extra kosten.

Begrippen

(Af)Levering: De fysieke bezorging van de Bestelling door Leverancier van ICT-Hardware op de bij Bestelling bepaalde wijze en locatie, blijkend uit een door Opdrachtgever afgegeven bewijs van ontvangst daarvan.

Bestelling: Door een daartoe gemachtigd vertegenwoordiger van Opdrachtgever formeel bevestigde opdracht tot Levering van ICT-Hardware.

ICT-Hardware: De artikelen zoals omschreven in de aanbestedingsleidraad met bijlagen. Zijnde alle ICT-artikelen die op een (school)werkplek of in de klas voor een medewerker (zakelijke kwaliteit) of student (educatie-doel/kwaliteit) terug te vinden zijn.

Inschrijving: Alle door Leverancier ingediende stukken bij Inschrijving op onderhavige Europese aanbesteding.

Leverancier: de Wederpartij bij de Overeenkomst die zich heeft verplicht tot het leveren van ICT-Hardware.

Opdrachtgever: Stichting Katholiek Onderwijs Veluwe-Vallei.

Algemeen

- Eis 1. Leverancier is in staat de gevraagde, en gedurende de looptijd van de overeenkomst, de laatste of opvolgende generatie van gevraagde, ICT-Hardware te leveren.

- Eis 2. Leverancier adviseert Opdrachtgever op basis van de huidige aanwezige ICT-Hardware welk artikel het beste aansluit bij het bestaande systeem.
- Eis 3. De te Leveren ICT-Hardware is gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit en de apparatuur en dienstverlening voldoet in alle opzichten 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.
- Eis 4. Leverancier staat ervoor in dat de technische levensduur van de geleverde ICT-Hardware, zijnde Chromebooks en laptops, minimaal vijf jaar bedraagt en dat reserveonderdelen en randapparatuur, tot minimaal vier jaar na Levering naleverbaar zijn. Digiborden dienen een minimale technische levensduur en garantie te hebben van acht jaar.
- Eis 5. Leverancier kan minimaal ICT-Hardware leveren van twee van de fabrikanten volgens de meest recente Gartner-cijfers over het volledige jaar 2024, niet zijnde Apple, aangevuld met minimaal Asus gezien de huidige aanwezige ICT-hardware voor het grootste deel bestaat uit Asus systemen en de waarborg voor service, garantie en vervangend componenten/systemen nodig zijn/ te garanderen is.
- Eis 6. De ICT-Hardware is voorzien van de laatste versie van de bij dat artikel gangbare OS, in Nederlandse taal, rekening houdend met het beoogde gebruik en de infrastructuur van Opdrachtgever. Daarbij is het niet toegestaan om buitenlandse/grijze operating system licenties aan te leveren.
- Eis 7. Als artikelen moeten worden voorzien van de Chrome EDU licentie, wordt dat bij Bestelling aangegeven. Leverancier is in staat de ICT-Hardware van deze licentie te voorzien.
- Eis 8. De door Leverancier te leveren ICT-Hardware voldoet aan de vereisten zoals gesteld in de aanbestedingsleidraad met bijlagen en is enkel op

expliciet verzoek van Opdrachtgever een verouderd of achterhaald model.

- Eis 9. In beginsel levert Leverancier gedurende de looptijd van de overeenkomst de nieuwste modellen en generaties ICT-Hardware, geschikt voor de Nederlandse markt en onder de Nederlandse garantie van de fabrikant.
- Eis 10. Leverancier levert tijdens de contractuitvoering ICT-Hardware wat optimaal aansluit bij de ICT-Hardware die op het moment van aanbesteden bij Opdrachtgever in gebruik is en is compatibel met de infrastructuur en het beoogde gebruik bij Opdrachtgever.
- Eis 11. Per Bestelling bepaalt Opdrachtgever welke soort ICT-Hardware Opdrachtgever bestelt, dan wel of Opdrachtgever kiest voor een custom made model waarbij specifieke specificaties worden uitgevraagd in de Bestelling.
- Eis 12. Leverancier levert bij alle te leveren ICT-Hardware de bijbehorende bekabeling en een bijbehorende oplader.
- Eis 13. De door Leverancier te leveren ICT-Hardware is aantoonbaar fabrieksnieuw.
- Eis 14. Leverancier levert standaard ICT-Hardware in de fabrieksverpakking. Opdrachtgever voert de verpakking zelf af.
- Eis 15. Op verzoek pakt Leverancier de ICT-Hardware uit en levert deze voor het in het prijzenblad geoffreerde bedrag, conform instructie van Opdrachtgever, (gebruiksklaar) op in daartoe behorende karren. Leverancier voert dan zelf de verpakking af. De karren worden gratis retour genomen door Leverancier.
- Eis 16. Opdrachtnemer neemt op verzoek van Opdrachtgever kosteloos oude ICT-hardware, waaronder digiborden, mee retour.

Garantie

- Eis 17. De garantie op de te leveren ICT-Hardware, zijnde Chromebooks en laptops, is minimaal vier en gaat in na fysieke Aflevering van de betreffende ICT-Hardware op de door Opdrachtgever aangewezen locatie van Opdrachtgever. De garantietermijn geldt voor hoofdproducten (laptops, chromebooks, desktops e.d.) en niet voor accessoire(s). Voor accessoire(s) geldt de minimale garantietermijn zoals gegeven door de fabrikant.

ICT hardware wordt na het ontvangen van een passende oplossing (zie eis 37) in beginsel opgestuurd naar Opdrachtnemer ter reparatie. Opdrachtgever ontvangt een tijdelijk vervangend artikel binnen 24 uur wanneer de aangeboden oplossing langer dan 24 uur duurt.

Opdrachtnemer zorgt in maximaal 10 werkdagen voor een structurele oplossing.

- Eis 18. Leverancier voorziet in de garantie of, indien Leverancier niet rechtstreeks in de garantie kan voorzien, ondersteunt zij Opdrachtgever bij het indienen van de garantieclaim.
- Eis 19. Het risico van beschadiging of verlies van ICT-Hardware gaat over op Opdrachtgever op het moment van Levering.
- Eis 20. In geval van Dead On Arrival (DOA) direct na in gebruik name door Opdrachtgever, neemt Leverancier de betreffende ICT-Hardware retour en levert Leverancier binnen 48 uur (op werkdagen) een nieuw exemplaar van de Bestelde ICT-Hardware (termijn enkel bij voorraadmodellen, niet bij maatwerk). Retour nemen en opnieuw leveren brengen geen kosten mee voor Opdrachtgever.
- Eis 21. ICT-Hardware wordt in beginsel door Leverancier pre-provisioned afgeleverd. Dat houdt in dat het product gereed is voor gebruik in de door Opdrachtgever beoogde toepassing en is voorzien van hardwarehas zodat ze door de beheerder van de aanbestedende dienst kunnen worden opgenomen in Intune (lijst serienummers voor levering doorgeven aan de

aanbestedende dienst i.v.m. de opname in Intune). (Klaar voor gebruik door de gebruiker, enrollement en whiteglove reeds toegepast).

- Eis 22. Wanneer Leverancier niet tijdig kan voorzien in een reparatie, nieuw artikel of permanent vervangend artikel levert Leverancier binnen 24 uur een tijdelijk vervangend artikel. Ook in geval het oorspronkelijke product vanwege schade is uitgevallen.

Levertermijn

- Eis 23. Leverancier garandeert een levertermijn van de door Opdrachtgever Bestelde standaard ICT-Hardware van maximaal vijf werkdagen, gerekend vanaf de datum van Bestelling door Opdrachtgever.
- Eis 24. Leverancier garandeert een levertermijn van de door Opdrachtgever Bestelde ICT-Hardware die niet vrij verkrijgbaar is op de markt en op maat gemaakt moet worden, van maximaal 28 kalenderdagen.
- Eis 25. Levering vindt plaats op de door Opdrachtgever bij de Bestelling aangegeven locatie.
- Eis 26. Op verzoek van Opdrachtgever levert Leverancier de artikelen binnen 24 uur en/of binnen een door Opdrachtgever vastgesteld tijdsvak in de toekomst. Deze spoed of speciale Levering wordt op verzoek van Opdrachtgever door Leverancier zelf, of via een gespecialiseerde koeriersdienst, vervoerd. Dit geldt enkel voor standaard, niet-maatwerkhardware, bestellingen. Inschrijver kan hier een aanvullend tarief voor levering in rekening brengen zoals aangeboden in het prijzenblad.

Bestellen

- Eis 27. Als onderdeel van de opdracht stelt Leverancier zonder extra kosten voor Opdrachtgever een digitale catalogus (webshop) beschikbaar.
- Eis 28. Los, buiten de webshop, opgevraagde offertes moeten zichtbaar zijn in de online bestelomgeving.

- Eis 29. In de digitale catalogus is de ICT-Hardware opgenomen die Leverancier levert aan Opdrachtgever voorzien van een afbeelding van het artikel, de technische specificaties, functionele beschrijvingen, relevante documenten (zoals handleidingen) en levertermijnen, alles in de Nederlandse taal.

- Eis 30. In de digitale catalogus zijn bij de ICT-Hardware de nettoprijzen van Leverancier en de opslagpercentages zoals aangeboden bij Inschrijving vermeld. De nettoprijs is de inkoopprijs van Leverancier bij de betreffende fabrikant, inclusief het opslagpercentage zoals aangeboden bij Inschrijving op onderhavige opdracht.

- Eis 31. Op verzoek van Opdrachtgever voegt Leverancier artikelen kosteloos toe, of haalt deze kosteloos weg uit de digitale catalogus.

- Eis 32. Wijzigingen in de online catalogus worden aangekondigd door Leverancier en enkel doorgevoerd na goedkeuring van Opdrachtgever.

- Eis 33. Opdrachtgever wordt geautoriseerd om Bestellingen te plaatsen. Leverancier levert alleen naar aanleiding van een Bestelling, die is geplaatst door daartoe geautoriseerde medewerkers van het Service Center van Opdrachtgever. Leverancier past op verzoek van Opdrachtgever kosteloos autorisaties aan gedurende de looptijd van de overeenkomst.

- Eis 34. Van de aan Opdrachtgever geleverde ICT-Hardware zijn de toebehorende technische handleidingen, gebruiks- en onderhoudsvorschriften en technische specificatiebladen gedurende de looptijd van de overeenkomst digitaal in Nederlandse taal beschikbaar voor Opdrachtgever via de online omgeving van Leverancier (Engelse taal is ook toegestaan, maar in beginsel Nederlands). Een link naar de documentatie op de website van de fabrikant volstaat ook. Opdrachtgever dient echter via een gebruiksvriendelijke manier digitaal toegang te verlenen tot de documentatie.

Facturatie

Eis 35. Leverancier factureert na Levering naar het digitale factuuradres van Opdrachtgever.

Eis 36. Leverancier voorziet Opdrachtgever van digitale facturen. Op elke digitale factuur is in elk geval de volgende informatie opgenomen.

- Referentieomschrijving van Opdrachtgever bij de Bestelling.
- Naam besteller namens Opdrachtgever.
- Geleverde ICT-Hardware met datum van Levering en voorzien van ordernummer, serienummer en productnummer.
- Door Opdrachtgever getekend bewijs van Levering.
- Afleveradres ICT-Hardware
- Aantallen per soort
- Prijs excl. BTW en prijs incl. BTW.

Storing en communicatie

Eis 37. Leverancier heeft een storingsdienst beschikbaar voor Opdrachtgever op werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur. Deze storingsdienst draagt binnen acht werkuren (van 8.00 uur tot 17.00 uur) een passende oplossing aan, vanaf melding storing, op die zich voordoen in de garantietermijn van de door Leverancier geleverde ICT-Hardware.

Eis 38. Leverancier stelt een vaste contactpersoon beschikbaar voor Opdrachtgever. Deze contactpersoon is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur. Deze persoon kan de complete dienstverlening zoals geleverd wordt, overzien en beoordelen en heeft voldoende mandaat om de dienstverlening indien noodzakelijk bij te sturen. Bij ziekte en verlof wordt deze vaste contactpersoon vervangen door een vaste vervanger.

Eis 39. De reactietijd vanuit de contactpersoon (zie voorgaande eis 36) bedraagt maximaal acht kantooruren.

Eis 40. Op verzoek van Opdrachtgever vindt binnen twee weken nadat Opdrachtgever hier om heeft gevraagd een evaluatiegesprek plaats met de contactpersoon van Leverancier op de locatie van Opdrachtgever.

Eis 41. Alle communicatie tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst geschiedt in de Nederlandse taal. Alle namens Leverancier in te zetten personen verstaan de Nederlandse taal en kunnen zich in de Nederlandse taal verstaanbaar maken.

Eis 42. Leverancier levert per kwartaal een rapportage met minimaal de volgende informatie:

- Merk en type geleverde aantallen
- Bestellingwaarde in Euro, totaal per maand
- Totale bestelwaarde gehele overeenkomst
- Openstaande klachten
- Historische gesloten klachten
- Klantbeoordeling
- Levertijden

Eis 43. De rapportage is op verzoek van Opdrachtgever kosteloos uit te breiden en aanpasbaar en kan kosteloos tussentijds op verzoek worden aangeleverd met de actuele gegevens tot dat moment.

Eis 44. Leverancier functioneert proactief en op verzoek van Opdrachtgever kosteloos als adviseur op onderwerpen als:

- Behoeftes en de invulling daarvan bij Opdrachtgever
- Nieuwe of nieuwe generatie producten
- Innovaties
- Duurzame oplossingen
- Best-practises bij andere organisaties