

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	1
1. ALGEMENE EISEN	2
1.1 Algemeen.....	2
1.2 Productcategorie.....	3
1.3 Servicedesk Inschrijver	4
1.4 Duurzaamheid en milieu.....	4
1.5 Webshop.....	6
1.6 Offreren, bestellen en leveren	10
1.7 Facturatie.....	11
1.8 Garantie en reparatie.....	11
1.9 Prijs	12
2. Eisen en specificaties van de smartphones.....	14
3. Eisen en minimale specificaties laptops.....	15
4. Minimale specificaties van de desktops.....	17
5. Minimale specificaties van de beeldschermen.....	18
6. Eisen en minimale specificaties van de tablets.....	19
7. Minimale specificaties van de accessoires.....	20
7.1 Type accessoires.....	20
7.2 Toebehoren Tablets.....	20
7.3 Toetsenbord en muis	20
7.4 Laptoptas.....	21
7.5 Headset telefonistenfuncties	21
7.6 Overige accessoires.....	21
Verklaring.....	22

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

1. ALGEMENE EISEN

1.1 Algemeen

Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer is in staat om de werkzaamheden te verrichten als beschreven in de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen.
2.	Leverancier streeft ernaar om alle producten en onderdelen van een breed assortiment te leveren die in de breedste zin van het woord behoren tot de levering van gebruikersapparatuur.
3.	Op locaties van Opdrachtgever wordt door medewerkers van Opdrachtnemer uitsluitend Nederlands gesproken. Alle Werkzaamheden en correspondentie daarover vinden plaats in het Nederlands.
4.	Indien Opdrachtnemer op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de Overeenkomst, of andere risico's signaleert die de betrokken belangen van Opdrachtgever kunnen schaden dan informeert hij Opdrachtgever proactief, onverwijld en volledig over de aard, oorzaak en consequenties. Indien een en ander binnen de risicosfeer van Opdrachtgever valt, stelt Opdrachtnemer bovendien beheersmaatregelen voor in overleg met Opdrachtgever.
5.	Opdrachtnemer garandeert dat bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening wordt gehouden met alle geldende ARBO bepalingen voor zowel eigen medewerkers als de medewerkers van Opdrachtgever.
6.	Opdrachtnemer garandeert dat alle te leveren producten voldoen aan alle in Nederland geldende wetten, normen en richtlijnen.
7.	De feitelijke inrichting van de overlegvormen en de te maken werkafspraken komen tot stand in samenwerking tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient, in overleg met de Contract Beheer Organisatie, direct na het sluiten van de Overeenkomst een DAP (Document Afspraken en Procedures) op te stellen. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de inbreng van een Opdrachtgever ten behoeve van het DAP.
8.	Opdrachtgever wenst geen consumentenacties voor Productcategorieën te ontvangen, anders dan prijsgerelateerde acties.
9.	Er wordt een fabriekshandleiding meegeleverd in het Nederlands en/of Engels.
10.	Inschrijver voegt bij de Inschrijving de technische specificatiebladen toe van de aangeboden producten in het Nederlands en/of Engels.
11.	Opdrachtnemer zorgt voor een correcte en tijdige registratie van geleverde apparatuur in de daarvoor bestemde portalen van Opdrachtgever. Deze registratie vindt plaats per omgeving. Opdrachtgever maakt gebruik van vier afzonderlijke omgevingen (Veenendaal, Woudenberg, Scherpenzeel en Renswoude). Voor elke levering registreert Opdrachtnemer de apparatuur in de juiste omgeving, afhankelijk van waar de apparatuur voor bestemd is. Registratie per type apparatuur <ul style="list-style-type: none"> • Laptops en pc's: Registratie in Intune, binnen de juiste omgeving (Veenendaal, Woudenberg, Scherpenzeel of Renswoude). • Smartphones en tablets: Registratie in het portaal van de leverancier (bijv. Apple Business Manager of Samsung Knox Mobile Enrollment), gekoppeld aan de juiste omgeving. • Overige apparatuur: Opdrachtnemer levert na elke levering een CSV-bestand aan met assetinformatie (zoals model, serienummer en leverdatum). Deze informatie wordt door Opdrachtgever verwerkt in de systemen van de betreffende omgeving. Na ondertekening van de overeenkomst kunnen aanvullende gegevens voor registratie worden toegevoegd.
12.	Opdrachtnemer past, waar mogelijk, circulaire principes toe binnen de productie en levering van apparatuur, mits dit geen afbreuk doet aan de eis van fabrieksnieuwe levering en de overeengekomen garanties.
13.	Eerder geleverde modellen die uit het assortiment worden genomen, worden vervangen voor een tenminste gelijkwaardige vervanger tegen een marktconforme prijs, zulks ter beoordeling aan

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

	Opdrachtgever. Het vervangende model dient door de Opdrachtgever te worden goedgekeurd. Pas na goedkeuring kan het model dienen als vervanging van het niet meer te leveren model.
14.	Alle technische en gebruikersdocumentatie wordt, bij levering van (nieuwe) producten, digitaal aangeleverd in ten minste PDF-versie 1.7 of hoger, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
15.	Opdrachtnemer wijst één vast contactpersoon aan voor de binnendienst en een vaste accountmanager gedurende de gehele uitvoering van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer zorgt voor een vaste vervanger van beide contactpersonen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Wanneer de contactpersonen door vertrekt of interne mobiliteit worden vervangen zorgt Opdrachtnemer voor adequate overdracht van het contract.
16.	Opdrachtnemer initieert minimaal één keer per kwartaal (4x per jaar) een adviesgesprek met Opdrachtgever over de ontwikkelingen van de apparatuur van de fabrikant op een termijn van minimaal 3 maanden vooruit, gebaseerd op de meest recente fabrikant roadmaps.

1.2 Productcategorie

Nr.	Eis
1.	<p>Alle geleverde gebruikersapparatuur zijn A-merk* producten uit de zakelijke lijn in verband met kwaliteit. De opdrachtnemer is geautoriseerd reseller voor de aangeboden producten.</p> <p>Van deze A-merken is Inschrijver door de fabrikant geautoriseerd reseller (status Authorised Reseller of Authorised Enterprise Reseller). In geval van Android heeft de Inschrijver de status Service Provider of Device Reseller voor Android Enterprise. In geval van iOS heeft de Inschrijver de status van Reseller ID voor Apple business manager/Apple DEP. Inschrijver toont dit na verzoek van Opdrachtgever aan door bijvoeging van de bewijsvoering van het desbetreffende document van de producent van de betreffende A-merken</p> <p>Inschrijver beschikt aantoonbaar over de volgende autorisaties en certificeringen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor Android: status van "Service Provider" of "Device Reseller" voor Android Enterprise; • Voor Apple: geldige "Reseller ID" voor Apple Business Manager/Apple DEP; • Voor laptops (Dell, HP, Lenovo): geldige partner- of resellerstatus waarmee levering van zakelijke devices inclusief beheerfunctionaliteit (zoals Autopilot-registratie) is toegestaan. <p>Op verzoek overlegt de inschrijver bewijs van deze autorisaties in de vorm van officiële documentatie of certificering afkomstig van de betreffende fabrikant.</p> <p>Voor Apple-producten wordt deelname aan het Apple Distribution Partner Program (DPP) geaccepteerd als gelijkwaardig aan de status van Apple Authorised Reseller, mits de inschrijver kan aantonen dat hiermee voldaan wordt aan alle eisen, inclusief de correcte registratie in Apple Business Manager.</p>
2.	<p>Opdrachtnemer heeft een dusdanige overeenkomst met de fabrikant van deze merken dat deze in staat is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtgever te adviseren inzake de ontwikkelingen van de apparatuur van de fabrikant op een termijn van 3 maanden vooruit; • Volledige technische ondersteuning te leveren inclusief drivers; • Om kosteloos demomodellen van de fabrikant ter beschikbaar te stellen;
3.	<ul style="list-style-type: none"> • Kernassortiment: De Opdrachtnemer garandeert dat de in dit Programma van Eisen gespecificeerde producten (hierna: het 'Kernassortiment') gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst beschikbaar en bestelbaar zijn via de Webshop, met inachtneming van de bepalingen omtrent end-of-life (EOL) producten. • Volledig assortiment: Naast het Kernassortiment, presenteert de Opdrachtnemer in de Webshop zijn volledige, actuele zakelijke assortiment binnen de in deze aanbesteding gedefinieerde productcategorieën (smartphones, laptops, desktops, beeldschermen, tablets en accessoires). Dit omvat in ieder geval de gangbare zakelijke modellen van de door

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

	<p>Opdrachtgever goedgekeurde A-merken (Dell, HP, Lenovo, Apple, Samsung) die door de fabrikant voor de Nederlandse markt zijn bedoeld.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Producten op aanvraag (niet-standaard assortiment): Indien Opdrachtgever een product wenst dat niet in de Webshop wordt aangeboden, maar wel binnen de scope van deze overeenkomst valt (ICT-hardware en accessoires), zal Opdrachtnemer zich maximaal inspannen om dit product te leveren, mits het commercieel verkrijgbaar is in Nederland. Opdrachtnemer zal binnen 3 5 werkdagen na aanvraag een offerte in de Webshop plaatsen. Indien levering niet mogelijk is, zal Opdrachtnemer dit binnen dezelfde termijn, met onderbouwing, aan Opdrachtgever communiceren.
4.	De Opdrachtnemer verplicht zich tot het leveren van producten uit Productcategorie die door de fabrikant bedoeld zijn voor de Nederlandse markt. Daarmee wil Opdrachtgever op alle manieren voorkomen dat er risico's gelopen worden op gebied van garantie en functionaliteit

* A-merken

Merken met een distributie-spreiding in Nederland van meer dan 75%, dat wil zeggen dat ze in zeker driekwart van in aanmerking komende verkooppunten in de branche verkrijgbaar zijn. Omdat er tevens op grote schaal reclame voor wordt gemaakt, zijn ze vrij bekend: ze beheersen twee derde van de markt. Een A-merk straalt kwaliteit, status en zekerheid uit en heeft daardoor een hoge toegevoegde waarde.

1.3 Servicedesk Inschrijver

Nr.	Eis
1.	De Opdrachtnemer dient een Nederlandstalige Servicedesk te hebben.
2.	De Servicedesk is minimaal bereikbaar onder werktijd van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.
3.	Naast de bestaande eisen ten aanzien van de servicedesk, wordt vereist dat de status van alle meldingen, aanvragen, verstoringen en verzoeken (zoals bestellingen, leveringen, facturen, afstotingen, wijzigingen, offertes en escalaties) door Opdrachtgever realtime online inzichtelijk is via een webportaal of API.
4.	In geval van telefonische communicatie binnen Nederland dient de Servicedesk bereikbaar te zijn op telefoonnummers tegen binnenlands of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalnummers).
5.	Bij telefonische communicatie dient de beller binnen 1 minuut (inclusief doorschakeltijd) een medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen.
6.	E-mails met daarin (informatie)verzoeken, meldingen en klachten ten aanzien van producten en omgang dienen 7 x 24 uur gezonden te kunnen worden aan de Opdrachtnemer aan het door de Opdrachtnemer te bepalen e-mailadres. De verstuurde e-mails dienen op werkdagen tussen 08:00 – 17:00 uur binnen 4 uur in behandeling te worden genomen door een ontvangstbevestiging te zenden aan de indiener. Binnen 5 werkdagen wordt de melding afgehandeld.

1.4 Duurzaamheid en milieu

Nr.	Eis
Productcertificering en materialen	
1.	De te leveren producten (laptops, desktops, monitoren en tablets) beschikken over een geldig TCO Certified, EPEAT Gold, of Blue Angel certificaat, of een aantoonbaar gelijkwaardig certificaat dat dezelfde of strengere eisen stelt aan milieu, sociale aspecten en productlevensduur.

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

2.	De producten en de daarin verwerkte onderdelen voldoen aan de EU-richtlijn 2011/65/EU (RoHS), wat inhoudt dat het gebruik van onder meer lood, kwik (inclusief in achtergrondverlichting), cadmium en zeswaardig chroom is beperkt.
3.	De behuizing van de apparatuur bevat geen gebromeerde vlamvertragers die bij verbranding dioxines of furanen kunnen vormen.
Energie-efficiëntie	
4.	Alle ICT-producten (met uitzondering van smartphones) voldoen aan de meest recente Energy Star-criteria voor energieprestaties. Functies voor energiebeheer zijn op de apparatuur aanwezig en standaard ingeschakeld.
5.	Aanvullend op de Energy Star-eis, voldoen beeldschermen aan de volgende minimale energielabels (conform EU-verordening 2019/2013): <ul style="list-style-type: none"> • 21"-24,5": Energielabel D • 24,6"-30": Energielabel E • 30,1"-32": Energielabel F • 32,1" en groter: Energielabel G
Levensduur en reparatiebaarheid	
6	De batterij van de geleverde apparatuur behoudt minimaal 80% van haar oorspronkelijke capaciteit na het volgende aantal volledige laadcycli, aantoonbaar conform de IEC EN 61960-3:2017-standaard of gelijkwaardig: <ul style="list-style-type: none"> • Laptops (alle besturingssystemen): 300 laadcycli. • Tablets en smartphones (Android): 300 laadcycli. • iPhones (iOS): 500 laadcycli. • iPads (iPadOS): 1000 laadcycli.
7	De apparatuur is voorzien van vooraf geïnstalleerde software (standaardinstelling) die (1) een beperking van de oplaadcapaciteit (State-of-Charge) mogelijk maakt en (2) inzicht geeft in de status van de batterij, zoals het aantal laadcycli.
8	<p>Reserveonderdelen zijn verkrijgbaar voor een periode van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laptops, desktops, monitoren en tablets: Minimaal 5 jaar na stopzetting van de productie van het model. • Smartphones: Minimaal 3 jaar na stopzetting van de productie van het model. • Indien een onderdeel binnen deze periode niet leverbaar is voor een reparatie, levert Opdrachtnemer kosteloos een gelijkwaardig of beter vervangend apparaat. <p>Opdrachtnemer garandeert dat voor geleverde producten de benodigde reserveonderdelen beschikbaar blijven om reparaties mogelijk te maken gedurende een vastgestelde periode. Deze periode start vanaf de leverdatum van het product aan de Opdrachtgever en bedraagt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor laptops: minimaal 5 jaar. • Voor smartphones: minimaal 3 jaar. Deze verplichting is expliciet niet gekoppeld aan de EOL-datum (End-of-Life) van de fabrikant.
Verpakking en afvalbeheer	
9	Secundaire en/of tertiaire verpakkingen voldoen aan de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> a) Kartonnen dozen bestaan voor minimaal 80% uit gerecycled materiaal. b) Kunststof folie of -vellen bestaan voor minimaal 75% uit gerecycled materiaal.

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

	c) Multilayer (uit meerdere lagen samengestelde) verpakkingen zijn niet toegestaan, tenzij technisch noodzakelijk (bv. antistatisch).
10	Opdrachtnemer neemt na installatie al het verpakkingsmateriaal kosteloos retour en draagt zorg voor een verantwoorde, circulaire verwerking. Opdrachtnemer geeft op verzoek inzicht in de verwerkingsmethode en recyclingpercentages. Opdrachtnemer neemt op verzoek van Opdrachtgever het verpakkingsmateriaal van de geleverde producten kosteloos mee retour. Dit kan direct bij levering of op een in overleg nader af te stemmen moment.
11	Opdrachtnemer biedt een service voor het retour nemen en milieuvriendelijk verwerken van door Opdrachtgever afgedankte apparatuur, gericht op maximaal hergebruik en recycling, conform WEEE-wetgeving.
12	Gebruikers- en productdocumentatie wordt primair digitaal aangeboden. Fysieke documentatie is gedrukt op 100% gerecycled papier.

1.5 Webshop

Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer stelt kosteloos een webbased applicatie (webshop) beschikbaar voor de bestellingen van Opdrachtgever.
2.	Het bestelproces van alle te leveren Producten en die onder de aanbesteding vallen, verloopt via één Webshop die de Opdrachtnemer ontwikkelt en beheert. Via deze Webshop wordt de totale catalogus aangeboden van alle Producten en Diensten. Door filtering kan een Besteller zijn keuze(n) maken.
3.	Alle door Opdrachtgever geautoriseerde medewerkers (Gegevensbeheerders en Bestellers) ontvangen een unieke, persoonlijke inlogcode voor de webshop. De initiële verstrekking van inlogcodes aan Gegevensbeheerders wordt door Opdrachtnemer verzorgd; de verstrekking aan Bestellers wordt door de Gegevensbeheerder beheerd, conform de inrichting beschreven in eis 18 en 21.
4.	Opdrachtnemer geeft bij aanvang van het contract een gratis instructie middels fysieke bijeenkomst inclusief een digitale handleiding over het gebruik van de webshop aan de bestellers van de Opdrachtgever.
5.	Opdrachtgever krijgt de beschikking over een beveiligde omgeving binnen de webshop van Opdrachtnemer.
6.	Voor gebruik van de webshop van Opdrachtnemer heeft Opdrachtgever geen aanvullende (software)installaties nodig.
7.	De webshop is in de Nederlandse taal.
8.	De webshop heeft een zoekfunctie op waarbij minimaal op (een gedeelte van) de productnaam, merk en bestelnummer gezocht kan worden.
9.	De webshop maakt de bestelhistorie van Opdrachtgever inzichtelijk tijdens de gehele contractperiode.
10.	De webshop geeft weer of het betreffende product op voorraad is; dit dient volledig actueel te zijn (real time).
11.	Indien een product tijdelijk niet voorradig is, toont de Webshop een verwachte leverdatum. Indien de verwachte levertijd langer is dan 5 werkdagen, wordt een vergelijkbaar alternatief product binnen

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

	<p>dezelfde prijsklasse automatisch aangeboden. Indien dit niet mogelijk is, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om het gewenste of een vervangend product bij een derde partij aan te schaffen.</p> <p>Indien een product een langere levertijd heeft dan 5 werkdagen, stelt Opdrachtnemer proactief binnen 1 werkdag een passend en goed leverbaar alternatief voor. Dit kan via een geautomatiseerde functie in de webshop of via een laagdrempelige service (bijv. via de accountmanager). Indien in dit overleg geen voor de Opdrachtgever acceptabele oplossing wordt gevonden (in termen van product, prijs en levertijd), behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om het product bij een derde partij aan te schaffen</p>
12.	<p>De webshop geeft altijd de juiste (bruto-netto) prijzen weer van Opdrachtgever.</p> <p>De webshop toont direct de voor de gemeente geldende netto prijs</p>
13.	De webshop verstrekt minimaal informatie over de offertes, de reeds geleverde orders, nog te leveren orders, achterstallige orders en het inkoopordernummer van de Opdrachtgever. Onder minimale informatie verwachten wij het product, beschrijving, serienummer, prijs, korting , verzenddatum, besteldatum en verwachte leverdatum.
14.	Offertes dienen met eenvoudige actie in de webshop om te zetten zijn naar een order in het bestelsysteem van Opdrachtgever.
15.	Van het te bestellen product dient de productspecificatie te raadplegen te zijn.
16.	<p>Binnen de webshop worden twee hiërarchische gebruikersrollen onderscheiden:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gegevensbeheerder (Opdrachtgever): Een medewerker die door een van de deelnemende gemeenten (Veenendaal, Renswoude, Scherpenzeel of Woudenberg) is aangewezen. Deze rol heeft uitgebreide rechten voor het beheren van de eigen gemeente-specifieke omgeving. Besteller (Opdrachtgever): Een medewerker die door een Gegevensbeheerder is geautoriseerd om bestellingen te plaatsen namens zijn of haar gemeente. <p>De Opdrachtnemer wijst binnen de eigen organisatie een Beheerder Webshop aan. Deze persoon is het eerste aanspreekpunt voor de Gegevensbeheerders en is verantwoordelijk voor de technische inrichting en het initiële accountbeheer.</p>
17.	Opdrachtnemer richt voor elke deelnemende gemeente (Veenendaal, Renswoude, Scherpenzeel en Woudenberg) een volledig gescheiden en afgeschermd omgeving in binnen de webshop. Een gebruiker van de ene gemeente mag onder geen beding gegevens (zoals bestellers, bestelhistorie, adressen) van een andere gemeente kunnen inzien.
18.	<p>Na gunning levert elke gemeente de contactgegevens aan van één of meerdere medewerkers die de rol van Gegevensbeheerder zullen vervullen. De Beheerder Webshop van de Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:</p> <ol style="list-style-type: none"> Het tijdig en correct aanmaken van de accounts voor deze Gegevensbeheerders . Het toekennen van de juiste beheerdersrechten aan de Gegevensbeheerders, specifiek voor hun eigen gemeente-omgeving. Het verstrekken van een duidelijke instructie en inloggegevens aan de betreffende Gegevensbeheerders. Het toezicht houden op het functioneren van de Webshop en de vulling van het assortiment voor de verschillende beveiligingsniveaus.
19.	<p>Per Product wordt minimaal getoond:</p> <ul style="list-style-type: none"> Naam Beschrijving van de functies, incl. of het product ruggedized is Afbeelding van het product Prijs bij stuk levering incl. BTW. De prijs zal aan verandering onderhevig zijn met een frequentie van maximaal 1x per week. Platform (OS) Gerelateerde accessoires Gerelateerde software Startdatum vermelding Webshop

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

20.	<p>Selectie van toestellen vindt plaats door zowel filterfuncties, als door het maken van een willekeurige keuze door de Besteller. Filters kunnen geplaatst worden op tenminste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Platform (IOS, Android, ..) • Merk • Model • Prijs (sortering hoog/laag, laag/hoog) • Dual SIM / e-SIM De webshop dient te beschikken over een filterfunctie voor 'Dual SIM / e-SIM'. Deze functie dient uiterlijk 6 maanden na contractondertekening volledig operationeel te zijn. Als alternatief wordt geaccepteerd dat deze informatie duidelijk en vindbaar is opgenomen in de technische omschrijving van het product • Exclusief, Inclusief BTW switch • Schermgrootte • Opslagcapaciteit
21.	<p>De Gegevensbeheerder van elke gemeente moet, na te zijn aangemaakt door de Opdrachtnemer, volledig zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer de volgende acties kunnen uitvoeren binnen de eigen gemeente-specifieke omgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Bestellers beheren: Het online aanmaken, wijzigen en deactiveren van accounts voor 'Bestellers'. b. Adresbeheer: Het aanmaken, wijzigen en verwijderen van factuur- en afleveradressen. c. Koppelen van gegevens: Het toewijzen van specifieke factuur- en/of afleveradressen aan individuele Bestellers. d. Assortimentsbeheer (optioneel): Het kunnen definiëren van selectieprofielen (sub-assortimenten) en deze koppelen aan Bestellers, indien de webshop deze functionaliteit ondersteunt. <p>De primaire verantwoordelijkheid voor het aanmaken en beheren van gebruikersaccounts (Bestellers) en assortimentsprofielen ligt bij Opdrachtnemer. Deze voert wijzigingen door op verzoek van de Gegevensbeheerder van de betreffende gemeente.</p> <p>Wel dient de webshop-omgeving de Gegevensbeheerder van de gemeente de mogelijkheid te bieden om zelfstandig de volgende basale beheertaken uit te voeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Adresbeheer: Het aanmaken, wijzigen en verwijderen van factuur- en afleveradressen. b. Koppelen van gegevens: Het toewijzen van specifieke factuur- en/of afleveradressen aan individuele Bestellers. <p>Daarnaast moet de Gegevensbeheerder te allen tijde toegang hebben tot een centraal, realtime overzicht van alle activiteiten binnen de eigen gemeente-omgeving, met minimaal de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Een overzicht van alle actieve en inactieve Bestellers. b. Een compleet overzicht van alle door de Bestellers van zijn/haar gemeente geplaatste bestellingen en offerteaanvragen, inclusief de gedetailleerde status per order (zoals besteld, in behandeling, verzonden, geleverd, gefactureerd).

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

22.	<p>De volgende technische eisen worden gesteld aan de Webshop:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Webshop is een webapplicatie die functioneert met minimaal de laatste twee versies van Microsoft Edge, Firefox, en Google Chrome; • Het duurt maximaal 2 seconden voordat een internet pagina is opgebouwd en wordt getoond in een browser; • Daarnaast dient de website geschikt te zijn voor minimaal 10 simultane gebruikers zonder merkbaar performance verlies; • Er wordt gebruik gemaakt van HTTPS; • De opdrachtnemer maakt dagelijks een offline back-up van alle besteldata, met een maximale ouderdom van 24 uur. In geval van een technische storing waarbij de webshop langer dan 24 uur onbereikbaar is, wordt een alternatief bestelproces geactiveerd (bijv. via e-mail of telefonische bestelling). De maximale termijn waarin geen bestellingen kunnen worden geplaatst via de webshop of het alternatieve kanaal bedraagt 5 kalenderdagen. Daarna dient volledige functionaliteit hersteld te zijn of een gelijkwaardige oplossing geboden te worden.
23.	De volledige bestel en reparatiehistorie van Opdrachtgever is opvraagbaar vanuit de webshop.
24.	<p>De geschiedenis van een toestel in reparatie dient in de webshop van Opdrachtnemer (of een gelijkwaardige oplossing) getoond te worden, van moment van aanmelding voor onderzoek/reparatie tot aan retour naar Opdrachtgever. De volgende informatie moet worden getoond:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reparatienummer • Toestel • Serienummer • Datum binnenkomst • Verwachte reparatiedatum • Garantietermijn • Of er een vervangend toestel wordt geleverd
25.	Bij het plaatsen van bestellingen kan de Opdrachtgever andere leveradressen opgeven dan het standaard leveradres.
26.	<p>De Webshop en bijbehorende digitale diensten voldoen aan minimaal de volgende (informatie)beveiligings- en internetstandaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ISO/IEC 27001 en ISO/IEC 27002 (informatiebeveiligingsbeheer); • HTTPS en HSTS voor versleutelde communicatie; • TLS (minimaal versie 1.2); • SPF, DKIM, DMARC, STARTTLS en DANE voor e-mailbeveiliging; • DNSSEC voor domeinbeveiliging; <p>Ondersteuning voor zowel IPv4 als IPv6.</p> <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bewijs van implementatie van deze standaarden op te vragen, waaronder certificeringen, auditrapporten of technische documentatie.</p>
27.	De webshop van de Inschrijver moet technisch in staat zijn om middels een OCI-koppeling (Open Catalog Interface) te integreren met het Proactis inkoopstelsel van Opdrachtgever. Deze functionaliteit moet beschikbaar zijn en operationeel blijven gedurende de gehele contractperiode.
28.	De OCI-koppeling tussen de webshop van Opdrachtnemer en Proactis dient volledig operationeel te zijn uiterlijk binnen 4 weken na de datum van definitieve gunning contractondertekening .
29.	<p>Inschrijver dient bij inschrijving aan te tonen dat de aangeboden webshop-oplossing OCI-koppelingen ondersteunt en specifiek compatibel is met Proactis. Dit kan worden aangetoond door middel van (let op: inschrijver dient minimaal één van de drie opties aan te tonen):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Technische documentatie van de webshop-oplossing waaruit OCI-ondersteuning blijkt; • Een verklaring van de softwareleverancier; en/of • Minimaal één referenties van succesvolle OCI-implementaties bij vergelijkbare opdrachtgevers, bij voorkeur met Proactis of een vergelijkbaar P2P-systeem.

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

30	Alle kosten gerelateerd aan de voorbereiding, implementatie, configuratie en het onderhoud van de OCI-koppeling, inclusief maar niet beperkt tot alle technische aanpassingen, updates en ondersteuning die noodzakelijk zijn voor een volledig functionerende koppeling met Proactis, worden geacht te zijn inbegrepen in de algemene prijsstelling van de raamovereenkomst. Er worden hiervoor gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst geen afzonderlijke kosten in rekening gebracht.
----	---

1.6 Offreren, bestellen en leveren

Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer garandeert flexibiliteit ten aanzien van het te voeren assortiment, waarbij Opdrachtnemer zich inzet om op verzoek van Opdrachtgever middelen te leveren die niet onderdeel uitmaken van het eigen assortiment.
2.	Opdrachtnemer garandeert dat alle hardware in de bestelde configuraties nieuw gefabriceerd zijn en zijn samengesteld uit onderdelen van goede kwaliteit.
3.	Indien een bestelling wordt geplaatst door een niet daartoe geautoriseerde medewerker van de Opdrachtgever, mag deze niet in behandeling worden genomen. Hiertoe voorziet de Opdrachtgever de Opdrachtnemer van een overzicht van geautoriseerde medewerkers.
4.	Enkel en alleen geautoriseerde medewerkers binnen Team I&A van Opdrachtgever zijn gerechtigd een bestelling te plaatsen.
5.	Opdrachtnemer garandeert dat alle geleverde artikelen en verpakkingen veilig zijn in de ruimste zin van het woord. Met andere woorden: de artikelen zijn veilig te gebruiken of aan te wenden, zonder bijzondere instructie of vaardigheden en de verpakkingen, alsmede zogenaamde omdozen, voldoen aan alle eisen omtrent veiligheid en toegestane waarden.
6.	Leveringen geschieden conform bestelling.
7.	De levertermijn vangt aan direct na de bevestiging van de bestelling.
8.	Artikelen die voorradig zijn dienen, indien besteld voor 17:00 uur de volgende werkdag geleverd te worden, wanneer Opdrachtgever daarom vraagt.
9.	Leveringen zijn deugdelijk verpakt.
10.	Opdrachtnemer is gecertificeerd om op verzoek van Opdrachtgever oude apparatuur af te voeren.
11.	Opdrachtnemer stelt op verzoek van Opdrachtgever kosteloos testversies beschikbaar van hardware.
12.	De Opdrachtnemer informeert direct de Opdrachtgever op het moment dat duidelijk is geworden dat de overeengekomen levertermijn niet haalbaar is. Opdrachtnemer stelt een nieuwe levertermijn voor ter acceptatie door de Opdrachtgever.
13.	De Opdrachtnemer levert een pakbon bij levering van producten. Bij elke levering zit een pakbon waarop vermeld staat welke Producten er besteld zijn en welke er geleverd zijn (en welke nog geleverd gaan worden). Per geleverd Product is op de pakbon vermeld om welk Product het gaat (artikelnummer en omschrijving) en hoeveel er geleverd is (aantal). Indien elke afzonderlijk Product is voorzien van een unieke aanduiding (bv; imei-nummer van het toestel, serienummer o.i.d.) dan zijn de serienummers vermeld op de pakbon.
14.	De Opdrachtnemer moet zorgdragen voor correcte en tijdige levering binnen de hierboven bij de opgegeven levertermijnen van goederen op de door opdrachtgever gekozen locaties binnen Nederland.
15.	De levering gepland na gunning geschied op basis van afroep: de producten zullen worden afgeroepen in voor beide partijen werkbare aantallen.
16.	Opdrachtnemer neemt geleverde producten kosteloos retour in de volgende gevallen: <ul style="list-style-type: none"> • Dead on Arrival (DOA) - zie 1.8, eis 6 • Defect binnen garantietermijn • Verkeerde levering door opdrachtnemer

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

	Bij retour vanwege een verkeerde bestelling door Opdrachtgever, neemt opdrachtnemer de producten alleen kosteloos retour indien de verpakking ongeopend is. De pakbon kan digitaal of los in de sealing worden aangeleverd, maar mag niet IN de productverpakking zitten (om te kunnen controleren of verpakking ongeopend is). Deze regeling geldt voor retouremeldingen binnen 14 kalenderdagen na levering en is niet van toepassing op specifiek voor Opdrachtgever geconfigureerde (BTO) of bestelde producten (Specials), mits dit voorafgaand aan de bestelling duidelijk door Opdrachtnemer is aangegeven in de webshop.
17.	Voor alle producten die de Inschrijver levert, dient ondersteuning geboden te worden. Bij (bedrijfskritische) (software) problemen, die gerelateerd zijn aan de hardware, wenst Aanbestedende dienst rechtstreeks toegang tot “expert centers” van de fabrikant ten behoeve van support op expertniveau om problemen samen te analyseren en op te lossen.

1.7 Facturatie

Nr.	Eis
1.	Facturatie door Opdrachtnemer geschiedt per bestelling en wordt gericht aan de specifieke gemeente die de bestelling heeft geplaatst.
2.	Opdrachtnemer dient facturen elektronisch in PDF formaat te kunnen versturen aan door Opdrachtgever aan te geven emailadres.
3.	De facturen moeten, indien van toepassing, minimaal de volgende gegevens bevatten: <ul style="list-style-type: none"> • Factuurnummer van Opdrachtnemer; • Referentienummer (verplichtingenummer) van Opdrachtgever; • Per orderregel: inkoopordernummer van Opdrachtgever; • Per orderregel: identificatie van het geleverde product(en); • Per orderregel: prijs per stuk excl. BTW; • Totale kosten exclusief BTW; • Totale kosten inclusief BTW; • Btw-tarief; • Overige wettelijke bepalingen.

1.8 Garantie en reparatie

Nr.	Eis
1.	De standaard garantietermijnen van de fabrikanten worden in acht genomen, waarbij altijd een minimumtermijn van 24 maanden geldt. Voor producten van het merk Apple en voor de productcategorie accessoires accepteert de aanbestedende dienst een garantietermijn van 12 maanden. Voor alle overige producten blijft de minimeis van 24 maanden van kracht.
2.	De garantietermijn start na aflevering op de locaties van Opdrachtgever.
3.	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een juiste en tijdige afhandeling van zaken die onder garantiebepalingen vallen.
4.	Opdrachtnemer garandeert voor de duur van de fabrieksgarantie na acceptatie van geleverde apparatuur, dat de gebreken en of onvolkomenheden in de geleverde apparatuur voor rekening van Opdrachtnemer zullen worden hersteld.
5.	Indien het door Opdrachtnemer geleverde systeem binnen de garantietermijnen uitvalt en niet meer gerepareerd kan worden, zal Opdrachtnemer kosteloos zorg dragen voor een vervangend systeem, waarop wederom een nieuwe garantie van toepassing is.

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

	Indien een product binnen de oorspronkelijke garantietermijn onherstelbaar defect raakt, zal Opdrachtnemer zorgdragen voor een vervangend systeem. De garantie op dit vervangende systeem loopt door tot het einde van de oorspronkelijke garantietermijn van het vervangen product, met een minimum van 3 maanden nieuwe garantie op het vervangende product.
6.	Opdrachtnemer neemt geleverde hardware zonder extra kosten retour, indien bij ingebruikneming door Opdrachtgever (of anderzijds binnen een periode van 10 werkdagen na ontvangst door Opdrachtgever) blijkt dat er sprake is van 'Dead on arrival' van de apparatuur. In dat geval levert Inschrijver binnen 48 uur een nieuw product. Garantieregeling is onderdeel van de af te sluiten overeenkomst. Deze termijn van 48 uur geldt voor producten die als standaard- of voorraadartikelen worden beschouwd. Voor Build To Order (BTO) producten geldt dat bij een DOA-melding een nieuw product zal worden besteld met de voor dat product geldende reguliere levertijd.
7.	Defecte toestellen kunnen worden aangemeld op de webshop (waar tevens track and trace functionaliteit is ingesteld) om vervolgens aangetekend of verzekerd op te sturen naar Opdrachtnemer. Op verzoek kan de Opdrachtnemer een vervangend toestel leveren. De functionaliteit voor het aanmelden van defecte toestellen en het volgen van de status mag ook via een separate servicemanagement applicatie of -portaal worden aangeboden, mits deze voor de gebruikers van de gemeente eenvoudig en zonder extra kosten toegankelijk is.
8.	De Opdrachtnemer dient op verzoek te zorgen voor de uitvoering van reparaties, als het defect niet onder een garantiebepaling valt.
9.	Reparaties die niet binnen de garantie vallen worden alleen in overleg met Opdrachtgever uitgevoerd met vooraf een prijsindicatie.
10.	Bij reparatie door derden draagt Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid voor de track en trace informatie voor Opdrachtgever, gedurende het hele reparatietraject.
11.	De geschiedenis van een toestel in reparatie dient via de webshop getoond te worden, van moment van ontvangst voor onderzoek/reparatie tot aan retour naar Opdrachtgever.
12.	Bij reparatie door derden blijft Opdrachtnemer probleemhouder van de reparatie, en is te allen tijde aan te spreken op het verloop.
13.	Een reparatie kent ten hoogste een doorlooptijd van 4 weken, vanaf moment van ontvangst door Opdrachtnemer. Bij overschrijden van de 4 weken, voorziet Opdrachtnemer kosteloos in vervanging van het apparaat.
14.	Wanneer hetzelfde apparaat na 3 reparaties nogmaals ter reparatie moet worden aangeboden, wordt het kosteloos vervangen door een nieuw product. Wanneer hetzelfde apparaat binnen de garantietermijn voor de derde keer met hetzelfde, niet door gebruikersschade veroorzaakte, defect ter reparatie wordt aangeboden, wordt het kosteloos vervangen door een nieuw, gelijkwaardig product.

1.9 Prijs

Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer geeft inzicht in uw opslagpercentage door het Prijsformulier benoemt in Bijlage 6 (Prijzenblad) volledig in te vullen.
2.	In geval van (landelijke) acties/aanbiedingen van leverancier of een producent, dient Opdrachtgever ook van deze speciale condities gebruik te kunnen maken. Het betreft hier alleen prijsvoordelen, geen bundelacties of cadeauacties. Deze dienen juist niet aangeboden te worden.

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

3.	<p>Voor Opdrachtgever is het belangrijk te kunnen controleren dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de gunstigste prijs aanbiedt in iedere bestelling. Hiervoor dient leverancier de levering van de producten op basis van een Inkoop plus methode te zijn berekend. Dit betekent dat de te factureren waarde dient te bestaan uit de netto inkoopwaarde vermeerderd met het op te geven Inkoop plus percentage. U dient, op verzoek van de Opdrachtgever, aan te tonen dat de door u geoffreerde prijzen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst inderdaad de Inkoop plus methode is. Een eventueel accountantsonderzoek kan deel uitmaken van dit onderzoek. Inschrijver benoemt in Bijlage 6 (Prijzenblad) een Inkoop plus percentage welke zal worden gehanteerd bij de bestellingen.</p> <p>In het geval de gemeente een accountantsonderzoek laat uitvoeren en hieruit blijkt dat de geoffreerde prijzen in lijn zijn met de gemaakte afspraken, dan zullen de kosten voor dit onderzoek voor rekening van de gemeente komen.</p>
4.	Er zijn voor de Gemeente geen bijkomende kosten anders dan in de aanbieding is verwerkt.
5.	Opdrachtnemer is bereid inzage te geven in de achteraf korting (rebate) die Opdrachtnemer ontvangt van fabrikant of distributeur op basis van gerealiseerde omzet of afzet.
6.	Inschrijver verplicht zich op het eerste verzoek van de Gemeente mee te werken aan een in Opdracht van de Gemeente uit te voeren onderzoek (het benchmarkonderzoek) naar de marktconformiteit van de prijs-kwaliteitverhouding van de diensten in hun geheel.
7.	Een benchmarkonderzoek zal niet vaker dan eens per jaar plaatsvinden. De Gemeente verplicht zich om de inhoud van het rapport van het benchmarkonderzoek direct na verschijnen te delen met de Leverancier. Partijen verplichten zich de uitkomst van het benchmarkonderzoek binnen een termijn van 1 maand nadat het rapport aan Leverancier is verstrekt te bespreken en de Overeenkomst zo nodig daarop aan te passen.
8.	<p>Met betrekking tot de kosten van een benchmarkonderzoek geldt het volgende. Indien de tarieven minder dan 5% naar boven afwijken van het marktgemiddelde, zijn de kosten van de benchmark voor rekening van de Gemeente. Indien de tarieven meer dan 5% naar boven afwijken van het marktgemiddelde, zijn de kosten van de benchmark voor rekening van de Leverancier.</p> <p>Een benchmarkonderzoek moet gebaseerd zijn op een eerlijke vergelijking. Dit betekent dat de prijzen worden vergeleken met die van andere geautoriseerde Nederlandse zakelijke resellers die opereren onder vergelijkbare voorwaarden en met een vergelijkbaar dienstverleningsniveau.</p>
9.	Het benchmarkonderzoek zal geschieden door een daartoe gekwalificeerde, onafhankelijke derde naar keuze van de Gemeente.
10.	De thuiskopieheffing wordt, indien van toepassing, afzonderlijk en tegen kostprijs op de factuur vermeld.

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

2. Eisen en specificaties van de smartphones

Nr.	Eis
1.	De aangeboden apparatuur dient volledig beheerd te kunnen worden via Microsoft Intune (Endpoint Manager), inclusief ondersteuning voor zero-touch deployment (Android), Apple Business Manager (iOS) en Windows Autopilot. Apparatuur van het merk Samsung (besturingssysteem Android) en Apple (besturingssysteem iOS), of aantoonbaar gelijkwaardig, voldoet aan deze eis. Inschrijver toont aan dat de aangeboden producten gelijkwaardig zijn aan Samsung en Apple op het gebied van beheer, integratie, security en ondersteuning.
2.	Toestellen zonder simlock en/of vendorlock.
3.	De behuizing van de apparatuur is vanuit de zakelijke lijn bestand tegen stoten, vallen en krassen. De vereiste bestendigheid tegen stoten, vallen en krassen kan en mag worden bereikt door het aanbieden van passende beschermende accessoires, zoals hoesjes of covers. Schade die ontstaat door vallen of stoten (gebruikersschade) valt buiten de standaard fabrieksgarantie.
4.	Bedoeld voor de Nederlandse markt (handleiding, service etc.). De smartphone dient bedoeld te zijn voor de Nederlandse markt, inclusief Nederlandstalige handleiding (indien van toepassing) en service.
5.	De toestellen moet voldoen aan de volgende minimale specificaties: a) Connectiviteit: Ondersteuning voor minimaal 4G en 5G. b) Schermdiagonaal: Het beeldscherm heeft een diagonaal van minimaal 4,7 inch. c) Besturingssysteem bij levering: De smartphone wordt geleverd met de op het moment van uitlevering meest recente, algemeen beschikbare en stabiele versie van het besturingssysteem (iOS of Android) die door de fabrikant wordt ondersteund.
6.	De smartphone heeft een verwachte beschikbaarheid/lifecycle van minimaal 2 jaar vanaf levering. Indien een model eerder End-of-Life (EOL) gaat, mag de opdrachtnemer een logische opvolger aanbieden die minimaal gelijkwaardig is in functionaliteit en specificaties, mits goedgekeurd door Opdrachtgever.
7.	Opdrachtnemer garandeert voor alle geleverde smartphones het volgende: a) Functionele updates: Het besturingssysteem wordt gedurende minimaal drie (3) jaar na de leverdatum aan Opdrachtgever voorzien van functionele updates (upgrades). b) Beveiligingsupdates: Het toestel wordt gedurende minimaal vijf (5) jaar na de leverdatum aan Opdrachtgever voorzien van beveiligingsupdates. De kosten voor deze updates zijn inbegrepen in de productprijs.
8.	Enterprise model toestel, en uit te rollen met een beheerschil (zoals Apple business manager/Samsung Knox) die gekoppeld kan worden met Intune. (aangescherpt en gecombineer met eis 1): De toestellen moeten van een zakelijke lijn ("Enterprise model") zijn en ondersteuning bieden voor uitrol en beheer via een beheerschil (zoals Apple Business Manager of Samsung Knox) die gekoppeld kan worden met de Microsoft Intune-omgeving van Opdrachtgever
9.	De te leveren smartphones zijn minimaal gelijkwaardig qua prestaties, beheerbaarheid en technische specificaties aan de volgende referentiemodellen: - Voor iOS: Apple iPhone 16E (of het meest recente, gelijkwaardig model op het moment van inschrijving). - Voor Android: Samsung Galaxy A56 Enterprise Edition (of het meest recente, gelijkwaardig model in de A5x-serie op het moment van inschrijving).

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

3. Eisen en minimale specificaties laptops

Nr.	Eis
1.	De aangeboden apparatuur dient volledig beheerd te kunnen worden via Microsoft Intune (Endpoint Manager), inclusief ondersteuning voor zero-touch deployment (Android), Apple Business Manager (iOS) en Windows Autopilot. Apparatuur van het merk Dell, HP en Lenovo, of aantoonbaar gelijkwaardig, voldoen aan deze eis. Inschrijver toont aan dat de aangeboden producten gelijkwaardig zijn aan Dell, HP en Lenovo op het gebied van beheer, integratie, security en ondersteuning.
2.	De laptops dienen een beschikbaarheid van ten minste 12 maanden te hebben vanaf het moment van opname in het assortiment. Een gelijkwaardige opvolger is toegestaan. Met een beschikbaarheid van 12 maanden wordt hier bedoeld dat de betreffende laptops (conform opgegeven model / type aanduiding) gedurende een periode van ten minste 12 maanden nadat de eerste deell levering heeft plaatsgevonden leverbaar moet zijn.
3.	Het besturingssysteem van de laptop is minimaal Windows 11 Pro of nieuwer, af fabriek geleverd. De laptop moet geschikt zijn om te upgraden naar Windows 11 Enterprise of nieuwer via volume licenties van Opdrachtgever.
4.	De opdrachtnemer zorgt dat de laptop wordt geregistreerd in Intune ten behoeve van het uitrolproces met Intune en Autopilot.
5.	Intel Wi-Fi adapter of gelijkwaardig
6.	De laptop wordt bij aflevering door de fabrikant voorzien van een 'clean business image', vrij van ongewenste trial-software (bloatware) zoals Norton of andere commerciële software anders dan Microsoft Windows. Deze eis staat los van de registratie in Intune (eis 3 4) en heeft uitsluitend betrekking op het verwijderen van voorgeïnstalleerde software. Beide eisen (eis 3 en eis 5) zijn van toepassing en dienen beide te worden uitgevoerd. Zowel eis 4 als eis 1 zijn van toepassing en dienen beide te worden uitgevoerd
7.	De nieuw te leveren producten zijn geselecteerd op mogelijkheden tot repareerbaarheid. Dit betekent dat een van de volgende onderhoud/repariatiemogelijkheden wordt gefaciliteerd: de hieronder genoemde onderdelen zijn eenvoudig vervangbaar met gangbaar gereedschap (bijv. schroevendraaier), de leverancier voorziet een overzichtelijk stappenplan voor het repareren - de informatie hiertoe is makkelijk te vinden op de website van de leverancier in bijv. een video. De leverancier biedt een garantie van 3 jaar voor onderstaande onderdelen na levering van het oorspronkelijke apparaat. De volgende essentiële onderdelen van de laptops moeten vervangbaar zijn door specialisten. <ul style="list-style-type: none"> • batterij • beeldscherm en assemblage beeldscherm • geheugen (SSD, HDD, RAM) • externe/interne netvoeding (PSU) • toetsenbord • systeem-/moederbord
8.	Geluid: het "Declared A-weighted Sound Power Level" (re 1 pW) (opgegeven A-gewogen niveau van het geluidsvermogen) van computers, laptops en tablets met geïntegreerde bewegende onderdelen mag, overeenkomstig punt 3.2.5 van ISO 9296 en gemeten overeenkomstig ISO 7779 (of gelijkwaardige normen), niet meer bedragen dan 32.0 dB(A) in niet-actieve toestand en 37.0 dB(A) in actieve toestand.
9.	CPU: Intel processor van de nieuwste generatie die op het moment van levering beschikbaar is.
10.	Memory: Minimaal 16 GB
11.	Harddisk: Minimaal 512 GB
12.	De laptop heeft een IPS scherm met een schermdiagonaal minimaal 14 inch of 15,6 inch.

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

13.	Toetsenbord indeling "US International" (qwerty)
14.	Webcam voor teleconferencing
15.	Er moet een meest recente versie van Bluetooth aanwezig zijn op het systeem.
16.	WLAN dient tenminste de volgende ondersteuning te hebben: WI-Fi 6 (802.11ax) op basis van Intel chipset of gelijkwaardig
17.	HDMI-aansluiting De laptop beschikt over minimaal twee (2) USB-C poorten, waarvan ten minste één een Thunderbolt 4 poort is. Deze Thunderbolt 4 poort dient de volledige functionaliteit voor de werkplek te ondersteunen, wat inhoudt: dataoverdracht, video-uitvoer en het opladen van de laptop. Dit is essentieel om met één enkele USB-C kabel de laptop aan te kunnen sluiten op de aanwezige monitoren met docking-functionaliteit.
18.	Het systeem kan tenminste 4 uur functioneren zonder netspanning bij een volledig opgeladen accu. Deze waarde wordt ook gehaald als de Laptop 1 jaar in gebruik is en de Laptop volgens de fabrieksinstructies is gebruikt.
19.	Er moet een zo klein mogelijke afhankelijkheid zijn van bepaalde hardware, aansluiting gebeurt via USB-C.

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

4. Minimale specificaties van de desktops

Nr.	Eis
1.	De desktops dienen een beschikbaarheid van ten minste 12 maanden te hebben. Met een beschikbaarheid van 12 maanden wordt hier bedoeld dat de betreffende desktops (conform opgegeven model / type aanduiding) gedurende een periode van ten minste 12 maanden nadat de eerste deellevering heeft plaatsgevonden leverbaar moet zijn.
2.	Het besturingssysteem van de desktop moet minimaal Windows 11 Professional Af Fabrik geleverd en te upgraden naar Windows 11 Enterprise build 24h2 of nieuwer
3.	De hardware hash wordt door vendor, distributeur of partner aangeleverd voor registratie van de desktop bij de Microsoft tenant ten behoeve van het uitrolproces met Intune en Autopilot.
4.	De desktop wordt bij aflevering door de fabrikant voorzien van een 'clean business image', vrij van ongewenste trial-software (bloatware) zoals Norton of andere commerciële software anders dan Microsoft Windows. Deze eis staat los van de hardware hash registratie en heeft betrekking op het verwijderen van voorgeïnstalleerde software. Beide eisen blijven van toepassing.
5.	<p>De nieuw te leveren desktops zijn geselecteerd op mogelijkheden tot repareerbaarheid. Dit betekent dat een van de volgende onderhoud/reparatiemogelijkheden wordt gefaciliteerd: de hieronder genoemde onderdelen zijn eenvoudig vervangbaar met gangbaar gereedschap (bijv. schroevendraaier), de leverancier voorziet een overzichtelijk stappenplan voor het repareren - de informatie hiertoe is makkelijk te vinden op de website van de leverancier in bijv. een video. De leverancier biedt een garantie van 3 jaar voor onderstaande onderdelen na levering. De volgende essentiële onderdelen van de desktops moeten vervangbaar zijn door specialisten:</p> <ul style="list-style-type: none">• batterij• geheugen (SSD, HDD, RAM)• externe/interne netvoeding (PSU)• toetsenbord• moederbord
6.	De voedingen voor de desktops dienen te voldoen aan de normen voor energieprestaties zoals gesteld in het 80 PLUS Gold label of hoger (Platinum of Titanium). Deze eis is alleen van toepassing op desktops met interne voeding. Bij desktops met externe voeding (adapter) is deze eis niet van toepassing.
7.	CPU: De desktop moet zijn uitgerust met een Intel-processor van de nieuwste generatie die op het moment van levering beschikbaar is.
8.	De desktop moet voorzien zijn van minimaal 16 GB RAM-geheugen.
9.	De desktop moet beschikken over een opslagcapaciteit van minimaal 512 GB, uitgevoerd als een Harddisk.
10.	De desktop moet voorzien zijn van minimaal één HDMI-aansluiting.

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

5. Minimale specificaties van de beeldschermen

Nr.	Eis
1.	De Opdrachtnemer dient gedurende de gehele contractperiode een assortiment beeldschermen aan te bieden. Dit assortiment dient minimaal de volgende drie schermformaten bevatten: <ul style="list-style-type: none"> a. Een model met een schermdiagonaal van circa 24 inch b. Een model met een schermdiagonaal van circa 27 inch c. Een model met een schermdiagonaal van circa 34 inch
2.	Het beeldscherm moet een minimale resolutie hebben van Full HD (1920x1080 pixels).
3.	Het beeldscherm moet een verversingssnelheid hebben van minimaal 60 Hz.
4.	Het beeldscherm moet voorzien zijn van minimaal één HDMI-aansluiting.
5.	De laptop moet gelijktijdig een eigen ingebouwd beeldscherm, één extern aangesloten beeldscherm én een tweede extern aangesloten beeldscherm kunnen aansturen, waarbij alle drie de beeldschermen onafhankelijk en in volledige resolutie moeten kunnen functioneren. Aansluiting moet mogelijk zijn via HDMI of DP. Het systeem werkt op 230 volt en 60 Hz.
6.	Het systeem is voorzien van slaapstand ondersteuning.
7.	De minimale technische levensduur van de aangeboden beeldschermen moet 5 jaar bedragen, mits de richtlijnen van de fabrikant worden gevolgd.
8.	Het beeldscherm moet gebruikmaken van een IPS-paneel of gelijkwaardige technologie om brede kijkhoeken en een goede kleurweergave te garanderen
9.	Het beeldscherm moet in hoogte verstelbaar zijn, horizontaal draaibaar en voorzien van pivotfunctie (zowel in landschap- als portretmodus te gebruiken).
10.	De nieuw te leveren producten zijn geselecteerd op mogelijkheden tot repareerbaarheid. Dit betekent dat een van de volgende onderhoud/reparatiemogelijkheden wordt gefaciliteerd: de hieronder genoemde onderdelen zijn eenvoudig vervangbaar met gangbaar gereedschap (bijv. schroevendraaier), de leverancier voorziet een overzichtelijk stappenplan voor het repareren - de informatie hiertoe is makkelijk te vinden op de website van de leverancier in bijv. een video. De leverancier biedt een garantie van 3 jaar voor onderstaande onderdelen na levering. De volgende essentiële onderdelen moeten vervangbaar zijn door specialisten: <ul style="list-style-type: none"> • aansluitkabels • voedingskabels • externe netvoeding (PSU)
11.	Voor optimaal gemak bij het schakelen tussen de vaste en mobiele werkplek wordt op de kantoorwerkplekken een monitor toegepast met ingebouwde docking mogelijkheden en doorlus naar 2 ^e scherm. De aangeboden laptops moeten hierop aangesloten en gevoed kunnen worden met stroom, video en data. Er moet een zo klein mogelijke afhankelijkheid zijn van bepaalde hardware, aansluiting gebeurt via USB-C. De monitoren worden hiervoor getest voor ingebruikname.
12.	Opladen via USB Type C van de laptop op de monitor is mogelijk, met een minimale laadcapaciteit van 60 90W, voor alle typen laptops.
13.	De monitoren zijn geschikt om met de uitgevraagde desktops of als tweede scherm goed te functioneren. Het 2 ^e scherm moet van dezelfde lijn zijn als ad. 10 om geen verschil in beeldkwaliteit te ervaren.

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

6. Eisen en minimale specificaties van de tablets

Nr.	Eis.
1.	De aangeboden tablet dient volledig beheerd te kunnen worden via Microsoft Intune (Endpoint Manager), inclusief ondersteuning voor zero-touch deployment (Android), Apple Business Manager (iOS), Samsung Know en Windows Autopilot.
	Voor alle tabletmodellen die gedurende de looptijd van de raamovereenkomst worden geleverd, garandeert de Opdrachtnemer dat de bijbehorende accessoires, zoals hoezen en toetsenborden, gedurende minimaal twee jaar na levering van het tabletmodel via de webshop beschikbaar blijven.
3.	De te leveren toestellen dienen vrij te zijn van een simlock.
4.	De behuizing van de apparatuur is vanuit de zakelijke lijn bestand tegen stoten, vallen en krassen.
5.	De apparatuur dient bedoeld te zijn voor de Nederlandse markt, inclusief een Nederlandstalige handleiding en service
6.	De tablets moeten beschikbaar zijn in zowel een wifi-uitvoering als in een uitvoering die minimaal
7.	De WLAN-functionaliteit dient ten minste de WI-FI 6 (802.11ax) standaard te ondersteunen.
8.	De tablet is in de webshop minimaal 2 jaar beschikbaar
9.	De tablet kan tenminste 3 jaar rekenen op functionele updates en 5 jaar op beveiligingsupdates en patches vanaf het moment van leveren.
10.	De tablet dient te beschikken over een minimale opslagcapaciteit van 64 GB.
11.	Bij normaal gebruik moet de tablet een gebruiksduur van minimaal acht uur hebben zonder tussentijds opladen.
12.	Het serienummer/IMEI nummer wordt door vendor, distributeur of partner aangeleverd voor registratie van de tablet bij de Microsoft tenant ten behoeve van het uitrolproces met Intune en Autopilot.
13.	Er moet een meest recente versie van Bluetooth verbinding aanwezig zijn op het systeem.
14.	Ten behoeve van Multi Factor Authenticatie is de tablet voorzien van fingerprint reader of gezichtsherkenning.
15.	De kleur van het toestel dient zwart of grijs te zijn.

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

7. Minimale specificaties van de accessoires

7.1 Type accessoires

Nr.	Eis
1.	<p>De Inschrijver moet in staat zijn om, naast de standaardproducten, een breed scala aan accessoires te leveren die behoren tot de productcategorie 'gebruikersapparatuur', zoals onder andere (maar niet uitputtend):</p> <ul style="list-style-type: none">• Oortjes• Oplader• Oplaadsnoer• Screenprotector• Hoesjes• Combo hoes

7.2 Toebehoren Tablets

Onderstaande eisen gelden voor alle toebehoren voor de tablets.

Nr.	Eis
1	De Opdrachtnemer dient een assortiment van kwalitatief hoogwaardige, universele styluspennen aan te bieden die compatibel zijn met de geleverde tabletmodellen.
2	Voor elk geleverd tabletmodel dient de Opdrachtnemer een originele, door de fabrikant geproduceerde, beschermhoes (zonder geïntegreerd toetsenbord) te kunnen leveren.
3	Er moeten in de webshop voor elk type tablet van een A-merk, naast standaard hoes minimaal de volgende soorten hoezen worden aangeboden: <ul style="list-style-type: none">• Hoes met toetsenbord en trackpad;• Spatwaterdichte en schokbestendige (minimaal 1 meter) hoes voor gebruik buiten.
4	De minimale garantie van de tablethoezen is 1 jaar.

7.3 Toetsenbord en muis

Nr.	Eis
1.	De aangeboden standaard toetsenborden en muizen moeten beschikbaar zijn in zowel een draadloze (Bluetooth) als een bedrade (USB) variant.
2.	Er wordt een toetsenbord meegeleverd met 104/105 toetsen met EU International indeling inclusief EURO teken of 101/102 toetsen met VS Internationale QWERTY indeling inclusief EURO teken inclusief numeriek gedeelte.
3.	De toetsen van het toetsenbord moeten stevig bevestigd zijn en mogen niet eenvoudig, al dan niet per ongeluk, losgewrikt kunnen worden bij normaal gebruik.
4.	Het toetsenbord moet morsbestendig en spatwaterdicht zijn, zodat het bestand is tegen het per ongeluk morsen van vloeistoffen zonder dat dit leidt tot functieverlies of defecten.
5.	De te leveren toetsenborden zijn minimaal gelijkwaardig aan de huidige in de Gemeente gebruikte standaardmodellen namelijk Dell keyboard KB212-B
6.	De muis moet voorzien zijn van een scrollwiel en een symmetrisch ontwerp hebben, zodat deze comfortabel te gebruiken is door zowel links- als rechtshandige medewerkers.
7.	Zowel het toetsenbord als de muis dienen een matzwarte afwerking te hebben.

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

8.	Indien de draadloze varianten van het toetsenbord en de muis gebruikmaken van verwisselbare batterijen, moet het ontwerp het de gebruiker mogelijk maken om deze eenvoudig zelf te vervangen.
9.	Opdrachtnemer moet in staat zijn om op verzoek van Opdrachtgever ook een assortiment ergonomische toetsenborden en muizen te leveren die afwijken van het standaardmodel.
10.	Opdrachtnemer garandeert de levering van de aangeboden modellen toetsenbord en muis gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst om standaardisatie te waarborgen. Indien een model uit productie gaat, wordt in overleg een minimaal gelijkwaardig alternatief bepaald. Opdrachtgever behoudt te allen tijde het recht om te kiezen voor een nieuwere versie van het overeengekomen model.
11.	Het aangeboden standaard toetsenbord moet een membraan toetsenbord zijn, voorzien van uitklapbare pootjes aan de onderzijde om de typehoek aan te kunnen passen.

7.4 Laptotas

Nr.	Eis
1.	De laptotas moet uitgevoerd zijn als een schoudertas, voorzien van zowel een verstelbare, gevoerde schouderband als stevige handgrepen voor optimaal draagcomfort.
2.	Het basismateriaal van de laptotas dient van polyester te zijn
3.	De laptotas moet afsluitbaar zijn met een ritssluiting. Naast het hoofdcompartiment voor de laptop, dient de tas te beschikken over minimaal twee afzonderlijk afsluitbare vakken.
4.	De laptotas dient zwart van kleur te zijn
5.	Het materiaal van de laptotas moet spatwaterdicht zijn om de inhoud te beschermen tegen lichte regenval en het per ongeluk morsen van vloeistoffen.
6.	De laptotas moet beschikbaar zijn in formaten die geschikt zijn voor de door Opdrachtgever gebruikte laptops, specifiek voor 14-inch, 15-inch en 17-inch modellen. De interne maatvoering moet een passende en beschermende pasvorm garanderen.
7.	De laptotas moet bij normaal gebruik minimaal 2 jaar meegaan en een garantie hebben van 2 jaar vanaf de aankoopdatum.

7.5 Headset telefonistenfuncties

Nr.	Eis
1.	De te leveren headset moet officieel gecertificeerd zijn voor gebruik met Microsoft Teams
2.	Essentiële onderdelen van de headset (zoals oorkussens, microfoonarmen of kabels) moeten afzonderlijk bestelbaar zijn om de levensduur van het product te verlengen en reparaties te vereenvoudigen.
3.	De headset heeft 2 oorschelpen (stereo)
4.	De headset moet verbinding kunnen maken via zowel bluetooth als een USB-aansluiting
5.	De te leveren headsets zijn minimaal gelijkwaardig in geluidskwaliteit, draagcomfort, batterijduur en functionaliteit aan de huidige in de Gemeente gebruikte standaardmodellen namelijk Jabra Evolve 65 UC Stereo Draadloze Office Headset

7.6 Overige accessoires

Opdrachtgever neemt onder deze Raamovereenkomst ook 'overige accessoires' af die samenhangen met het gebruik van gebruikersapparatuur*. Voorbeelden hiervan zijn (extra) oplaadsnoeren, USB-kabels, kabel voor docking monitor naar laptop/tablet en laptopstandaards.

*Opdrachtgever verstaat onder gebruikersapparatuur in het kader van het leveren van accessoires; alle ICT hardware en ICT gerelateerde producten die medewerkers van de gemeente bij hun werkplek ter beschikking wordt gesteld voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

Bijlage 2 - Programma van Eisen Gebruikersapparatuur – n.a.v. Nvl

Verklaring

Getekend voor akkoord:

Naam Inschrijver:	
Naam tekenbevoegde:	
Handtekening:	
Datum:	