



Bijlage 1

# Programma van Eisen

ICT-Hardware 2026-2030

Scholengroep AnnoNu scholengroep voor katholiek onderwijs  
&  
Stichting Meerkring Primair Onderwijs Amersfoort

Referentienummer: 2511030851

## 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 werkplek 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: Scholengroep AnnoNu scholengroep voor katholiek onderwijs en Stichting Meerkring Primair Onderwijs Amersfoort

## 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 minimaal vier (4) jaar bedraagt en dat reserveonderdelen en randapparatuur, tot minimaal vier (4) jaar na Levering naleverbaar zijn.
- Eis 5. Leverancier kan minimaal ICT-Hardware leveren van één van de top drie fabrikanten volgens de meest recente Gartner-cijfers over het volledige jaar 2024.
- 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. Producten worden gebruiksklaar opgeleverd. Dat houdt in ieder geval in:
- a. uitpakken;
  - b. plakken van aangeleverde sticker AnnoNu / Meerkring
  - c. test op DOA;
  - d. toevoegen van ieder device in het relevante Intune/Depp account van Opdrachtgever;
  - g. afvoeren verpakkingsmateriaal;
  - h. digitaal overzicht zowel in .csv als Excel bestand aanleveren met:
    - i. Merk
    - ii. Type
    - iii. Serienummer
    - iv. Imei nummer (indien van toepassing)

- v. Productcode
- vi. Itemnummer
- vii. Aanschafdatum
- viii. Klantreferentie (stickernummer AnnoNu / Meerkring)
- ix. Einddatum garantieperiode
- x. Aanschafprijs
- xi. MAC adress
- xii. Hash ID tbv auto pilot

- Eis 15. Leverancier levert de ICT-Hardware (gebruiksklaar) op in daartoe behorende karren en/of kratten (levering op pallets is niet toegestaan). De karren/kratten worden gratis retour genomen door Leverancier. De geleverde kratten moeten ARBO-technisch tilbaar zijn. De karren/kratten moeten in de lift passen.

#### **Garantie**

- Eis 16. De garantie omvat kosteloos volledig herstel van alle gebreken die een geleverd product vertoont gedurende het normale gebruik tijdens de garantieperiode.
- Eis 17. Leverancier dient minimaal 4jr. garantie NBD (next-business-day) te kunnen bieden, on-site wat ingaat na fysieke Aflevering van de betreffende ICT-Hardware op de door Opdrachtgever aangewezen locatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt per minicompetitie welk type en duur garantie verdisconteert dient te worden in de bij minicompetitie aangeboden prijs. Bij NBD dient een technicus de volgende werkdag ter plaatse te komen om het probleem te verhelpen danwel een vervangend product aan te bieden. Opdrachtgever heeft de beslissende stem indien er twijfel zou kunnen bestaan over de gelijkwaardigheid van het vervangende product. Deze vier jaar NBD 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.

- Eis 18. Leverancier voorziet in de NBD on-site of, indien Leverancier niet rechtstreeks in de garantie kan voorzien, ondersteunt 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 24 uur (op werkdagen) een nieuw exemplaar van de 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. (Klaar voor gebruik door de gebruiker, enrollement en whiteglove reeds toegepast).
- Eis 22. Leverancier is enig aanspreekpunt bij en verantwoordelijk voor de juiste afhandeling van alle aanspraken op garantie en daaruit voortvloeiende onderhoudswerkzaamheden, ook indien Leverancier voor de uitvoering gebruik maakt van diensten van derden.
- Eis 23. Bij defect aan een geleverd product waarvan de garantieperiode is verstreken of als een gebrek niet binnen garantie gerepareerd wordt, zal Leverancier binnen 5 werkdagen na melding door Opdrachtgever een offerte uitbrengen voor alle kosten en de tijdsduur van de reparatie.
- Eis 24. Leverancier zal nadat Opdrachtgever akkoord is gegaan met een offerte voor reparatie, aanvangen met de reparatie van een defect aan een product, waarvan de garantieperiode is verstreken of waarvan een gebrek niet binnen garantie gerepareerd wordt, en het product binnen drie (3) weken na melding terugbezorgen.

- Eis 25. Indien Leverancier de reparatie niet kan verzorgen of de termijn van de reparaties op basis van redelijkheid te lang wordt dan wel dat de offerte door Opdrachtgever als niet redelijk wordt bestempeld, is het Opdrachtgever toegestaan de reparatie elders aan te bieden zonder daarvoor aan Leverancier kosten te betalen.

#### **Levertermijn**

- Eis 26. Leverancier garandeert een levertermijn van de door Opdrachtgever bij minicompetities bestelde artikelen van maximaal elf (11) weken na gunning. Wanneer Leverancier binnen tien (10) weken levert, geldt een 2% bonusregeling zoals omschreven in de raamovereenkomst. Indien Leverancier later dan elf (11) weken levert is de oplegging van een boete van 2% per week met een maximum van 10% van de bestelwaarde mogelijk door Opdrachtgever aan Leverancier. E.e.a. zoals opgenomen in de Raamovereenkomst.
- Eis 27. Levering vindt plaats op de door Opdrachtgever bij de Bestelling aangegeven locatie en periode (rekening houdend met vakanties). Standaard leverkosten, met track en trace, zijn bij de prijs per artikel inbegrepen. Voor standaard levering kunnen geen extra kosten in rekening gebracht worden.
- Eis 28. Opdrachtgever wil de artikelen binnen een door Opdrachtgever vastgesteld tijdsvak in de toekomst ontvangen. Deze Levering wordt op verzoek van Opdrachtgever door Leverancier zelf, of via een gespecialiseerde koeriersdienst, vervoerd. Dit geldt enkel voor standaard, niet-maatwerkhardware, bestellingen. Bij minicompetities wordt door Opdrachtgever bepaald of dit in de aangeboden prijs verdisconteerd dient te worden.

#### **Bestellen**

- Eis 29. Als onderdeel van de opdracht stelt Leverancier zonder extra kosten voor Opdrachtgever een digitale catalogus (webshop) beschikbaar. Deze is per school toegankelijk waarbij scholen zelf bestellingen moeten kunnen doen van randapparatuur (accessoires).

- Eis 30. Los, buiten de webshop, opgevraagde offertes moeten zichtbaar zijn in de online bestelomgeving.
- Eis 31. 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 32. In de digitale catalogus zijn bij de ICT-Hardware de nettoprijzen van Leverancier en de opslagpercentages zoals aangeboden bij Inschrijving, danwel minicompentie, vermeld. De nettoprijs is de inkoopprijs van Leverancier bij de betreffende fabrikant, inclusief het opslagpercentage zoals aangeboden bij Inschrijving op onderhavige opdracht.
- Eis 33. Op verzoek van Opdrachtgever voegt Leverancier artikelen kosteloos toe, of haalt deze kosteloos weg uit de digitale catalogus.
- Eis 34. Wijzigingen in de online catalogus worden aangekondigd door Leverancier en enkel doorgevoerd na goedkeuring van Opdrachtgever.
- Eis 35. 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 36. Leverancier stuurt binnen één werkdag na bestelling een bevestiging van de bestelling per e-mail aan de besteller. In die bevestiging is minimaal opgenomen het bestelde type, het aantal, de prijs en de afleverdatum en -locatie.
- Eis 37. Van de aan Opdrachtgever geleverde ICT-Hardware zijn de toebehorende technische handleidingen, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften 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.

- Eis 38. In gevallen waarin Leverancier niet tijdig kan leveren en partijen niet binnen een redelijke termijn een passende oplossing hebben kunnen vinden, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de bestelling te annuleren. Indien een leverdatum is afgesproken, worden te vroeg geleverde items op kosten van de Leverancier geretourneerd. Bij annulering door Opdrachtgever vanwege niet tijdig leveren blijft de boeteclausule in stand.

#### **Minicompentie**

- Eis 39. Voor ieder losse productgroep (o.a. desktops, laptops, tablets, Chromebooks) wordt tenminste éénmaal per half jaar een minicompentie georganiseerd. De basis van de minicompentie ligt in het product dat gespecificeerd wordt door Opdrachtgever. De bij Inschrijving op de Europese aanbesteding geoffreerde prijzen gelden tot de uitvoering van de eerste minicompentie op de bij Inschrijving uitgevraagde producten. Bestellingen tot € 15.000 waarvoor geen prijzen zijn vastgelegd in een recente minicompentie worden bij één van de gecontracteerde partijen uitgezet.
- Eis 40. Uitvraag minicompentie gaat als volgt:  
week 1: uitvraag  
week 2: vragen stellen  
week 3: beantwoorden vragen  
week 4: prijzen aanleveren  
week 5: gunning
- Eis 41. Het is mogelijk om op jaarbasis meerdere opdrachten te winnen.

Eis 42. De aangeboden prijs staat gedurende drie (3) maanden, of tot de volgende minicompetitie, als die eerder volgt dan na drie maanden, vast.

#### **Facturatie**

Eis 43. Facturatie vindt per UBL-bestand per e-mail plaats per bestelling nadat de levering in ontvangst is genomen door de daarvoor aangewezen personen bij Opdrachtgever.

Eis 44. Leverancier voorziet Opdrachtgever van digitale facturen. Op elke digitale factuur is in elk geval de volgende informatie opgenomen.

- a. Gegevens besteller
- b. Factuurdatum
- c. Pakbonnummer
- d. Omschrijving artikel en serienummers
- e. Stuksprijs artikel
- f. Totaalprijs
- g. Koppelplaatsnummer
- h. Rekeningnummer

Eis 45. De betalingstermijn betreft minimaal 30 dagen.

#### **Storing en communicatie**

Eis 46. 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 47. 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 48. De reactietijd vanuit de contactpersoon (zie voorgaande eis 47) bedraagt maximaal acht kantooruren.

Eis 49. 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 50. 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 51. Leverancier levert per half jaar een rapportage met minimaal de volgende informatie:

- Bestellingen (merk, type, aantal, serienummer, besteldatum, leverdatum, overeengekomen levertijd)
- Totale bestelwaarde gehele overeenkomst
- Openstaande klachten
- Historische gesloten klachten
- Klantbeoordeling
- Levertijden
- Openstaande reparaties (omschrijving component, datum aanmelding, verwachte datum herstel, voortgangsvermelding, overeengekomen norm, aanmelder)
- Afgehandelde reparaties binnen de garantie (omschrijving reparatie, datum aanmelding, datum herstel, hersteltijd in werkdagen, wel of niet afgehandeld binnen de norm, aanmelder)
- Afgehandelde reparaties buiten de garantie (omschrijving reparatie, datum aanmelding, datum herstel, hersteltijd in werkdagen, wel of niet afgehandeld binnen de norm, aanmelder)

Eis 52. 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 53. 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