

## 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 verwerkt inschrijver in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen	
1.	<u>Gegevens</u> Alle aan opdrachtnemer verstrekte gegevens en overige informatie blijven eigendom van opdrachtgever. Verwerking en gebruik van de (persoons-) gegevens en overige informatie vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
2.	<u>Dienstverlening en kwaliteit</u> Opdrachtnemer garandeert dat hij de producten, dienstverlening en reparaties levert conform alle gestelde eisen en toezeggingen in de antwoorden op de open vragen.
3.	<u>Wet- en regelgeving</u> Opdrachtnemer houdt zich aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
4.	<u>Relevante ontwikkelingen</u> Opdrachtnemer treedt op als partner bij relevante ontwikkelingen op het gebied van verbetering van de dienstverlening, verduurzaming en kostenbesparing en contractmanagementproces.
5.	<u>Proactief informeren en adviseren</u> Opdrachtnemer informeert opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst over ontwikkelingen die te maken hebben met door opdrachtnemer aangeboden ICT-Hardware, daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven en onderliggende technologieën.
6.	<u>Informatieplicht</u> Opdrachtnemer heeft een (proactieve) informatieplicht. Opdrachtnemer kondigt minimaal 10 weken op voorhand veranderingen in productlijnen aan, waarbij opdrachtnemer eventuele prijswijzigingen meeneemt. Opdrachtnemer biedt opdrachtgever de mogelijkheid voor het testen van demomodellen met minimaal dezelfde of betere specificaties.
7.	<u>Personeel</u> Het door opdrachtnemer in te zetten personeel: <ul style="list-style-type: none"><li>• is voldoende opgeleid voor de door opdrachtgever verlangde dienstverlening.</li><li>• heeft voldoende kennis van de Nederlandse taal voor een veilige en correcte uitvoering van de opdracht.</li><li>• Beschikt over een VCA certificaat en draagt duidelijk herkenbare bedrijfskleding</li><li>• gaat vertrouwelijk om met gegevens die zij onbedoeld zien tijdens het uitvoeren van de dienstverlening</li><li>• houdt zich aan de geldende huisregels en volgt instructies op van aanwezig personeel.</li><li>• legitimeert zich op verzoek van opdrachtgever.</li></ul> Opdrachtnemer vervangt medewerkers op eerste verzoek wanneer zij handelen in strijd met de op de locatie geldende huisregels en/of de vanuit de opdrachtgever gegeven instructies.

Afspraken en Procedures	
8.	<u>Opstellen DAP (Dossier Afspraken en Procedures) en SLA (Service Level Agreement)</u> Opdrachtnemer stelt, in afstemming met opdrachtgever, binnen 4 weken na startoverleg een DAP, DFA en SLA op. Wijzigingen vinden pas plaats na schriftelijke goedkeuring door beide partijen.
9.	<u>DAP</u> In het DAP staan minimaal: overlegstructuur, communicatiematrix, escalatieprocedure op operationeel niveau en contractmanagementniveau, documentbeheer, wijzigingsproces, overzicht van rollen en functionarissen, overzicht van de te leveren rapportages, inclusief frequentie, inhoud en format.  Er vindt een jaarlijkse evaluatie plaats van het DAP. Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen na akkoord opdrachtgever.

10.	<u>SLA</u> In de SLA staan minimaal: KPI's, meetmethoden, rapportagevorm en correctiemechanismen. SLA wordt jaarlijks herzien. Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen na akkoord opdrachtgever.
11.	<u>Dossier Financiële Afspraken</u> In het DFA staat een overzicht van de financiële afspraken die tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen. De bron hiervan is de complete aanbestedingsdocumentatie.
12.	<u>Overlegstructuur</u> Opdrachtnemer richt een overlegstructuur op operationeel, tactisch en strategisch niveau, waarbij minimaal 1 keer per jaar strategisch overleg plaatsvindt. Opdrachtnemer legt de overleggen vast in de SLA.
13.	<u>Communicatiematrix</u> Contacten op diverse niveaus worden vastgelegd in de communicatiematrix.
14.	<u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon met vaste back-up, die als centraal aanspreekpunt voor opdrachtgever fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt opdrachtgever.
15.	<u>Aanspreekpunt</u> Opdrachtnemer fungeert gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst als eerste en enige aanspreekpunt.
16.	<u>Agenda en verslaglegging overleggen</u> Voorafgaand aan een overleg stelt opdrachtnemer de agenda vast in samenspraak met opdrachtgever. Opdrachtnemer notuleert elk overleg en overlegt binnen vijf werkdagen na afloop een verslag, actielijst en besluitenlijst aan opdrachtgever.
17.	<u>Managementrapportage</u> Jaarlijks bespreken opdrachtgever en opdrachtnemer de managementrapportage. Opdrachtnemer stuurt de managementrapportage uiterlijk 5 werkdagen voor het overleg toe. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging (binnen 10 werkdagen) en de opvolging van de besproken actiepunten.  De managementrapportage bevat tenminste de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op artikelen</li> <li>• het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte</li> <li>• afleverdata</li> <li>• storingen/defecten per locatie</li> <li>• tijdige leveringen</li> <li>• aantal dead on arrivals</li> <li>• aantal retourzendingen</li> <li>• klacht, inclusief aard, type en afhandeling en afhandeltijd daarvan</li> <li>• reparaties buiten de garantie (omschrijving reparatie, kosten, aanmelder)</li> </ul>

#### **Service level afspraken**

18.	<u>Servicepunt</u> Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt voor inlichtingen, het stellen van vragen en doen van meldingen (zoals problemen, storingen, klachten en verzoeken). Dit servicepunt is op werkdagen tijdens kantooruren (07:30 tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail, bereikbaar. Tevens beschikt opdrachtnemer over een online portal, waar opdrachtgever storingen/problemen kan melden.
19.	<u>Respons- en oplostijden</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responstijd na melding: binnen 4 werkuren</li> <li>• Vragen (niet zijnde storingen/defecten): binnen 2 werkdagen een inhoudelijke reactie.</li> <li>• Klachten (niet zijnde storingen/defecten): binnen 2 werkdagen een inhoudelijke reactie inclusief een oplostermijn.</li> <li>• Oplostijd na melding storting/defect: binnen: 8 werkuren</li> </ul>

## Kritische Prestatie Indicatoren

20.	<p><b>KPI's</b></p> <p>Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening jaarlijks aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer.</p> <p><b>KPI's</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Respons- en oplostijden worden in minimaal 95% van de gevallen behaald.</li><li>• De mate waarin wordt voldaan aan de eisen en toezeggingen in antwoorden op de open vragen van de inschrijving:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Meer dan 98% van het aantal leveringen worden in één keer correct uitgevoerd</li><li>○ Meer dan 98% van het aantal reparaties wordt in één keer correct uitgevoerd</li><li>○ Reparaties worden in meer dan 98% van de gevallen door opdrachtgever uitgevoerd (geen reparatie-handelingen door icoaches)</li></ul></li><li>• Tevredenheid over de contactpersonen van opdrachtnemer voor opdrachtgever, norm: minimaal een 7 op een schaal van 1 tot 10 op basis van in ieder geval:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Communicatie</li><li>○ Reactiesnelheid</li><li>○ Klantvriendelijkheid</li><li>○ Bereidheid om mee te denken</li></ul></li></ul>
21.	<p><u>Verantwoordelijkheid monitoren</u></p> <p>De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past opdrachtnemer zijn aanpak aan.</p>
22.	<p><u>Niet behalen KPI's</u></p> <p>Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Als opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Wanneer het resultaat niet behaald wordt mag opdrachtgever maximaal 10% van het factuurbedrag inhouden op de eerstvolgende factuur met een minimum van € 500 en een maximum van € 20.000. Indien opdrachtnemer nog steeds niet voldoet dan wordt opdrachtnemer in gebreke gesteld en kan de overeenkomst ontbonden worden. Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van opdrachtgever onverlet.</p>

Bestellen en leveren	
23.	<p><u>Bestellingen eerste batch</u></p> <p>Opdrachtgever laat de winnende inschrijver op 23 november 2026 de precieze aantallen weten. Al hetgeen geoffreerd is op het prijzenblad dient in minimaal de in het prijzenblad opgenomen aantallen en voor de in het prijzenblad geoffreerde prijs leverbaar te zijn op 4 januari 2027. Indien opdrachtnemer van mening is dat hij de prijs niet gestand kan doen levert hij aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De offerte waarop hij zijn inschrijving heeft gebaseerd, en:</li> <li>• De offerte waarop de aangepaste prijs is vermeld, en:</li> <li>• Een verklaring en onderbouwing van zijn leverancier dat de nieuwe prijs enkel is aangepast met een prijsverhoging ten gevolge van marktomstandigheden, inclusief bewijsvoering dat de marktomstandigheden daadwerkelijk zijn gewijzigd.</li> </ul> <p>Indien opdrachtnemer de bovengenoemde documentatie niet of niet volledig aanlevert of indien de documentatie niet objectief aanduidt dat de prijsverhoging terecht is doorgevoerd, één en ander ter beoordeling van opdrachtgever, is opdrachtnemer gehouden om de prijzen te bieden die hij in de inschrijving heeft gebruikt.</p>
24.	<p><u>Bestellingen non Apple devices</u></p> <p>Twee- tot viermaal per jaar wordt op stichtingniveau door opdrachtgever een aanvraag gedaan inclusief aantallen en minimale specificaties. Opdrachtnemer verzorgt een offerte waarin per gewenst type device minimaal is opgenomen de specificaties, de inkoopprijs en het vastgelegde opslagpercentage. Er worden meerdere opties en meerdere merken aangeboden waaruit een keuze gemaakt kan worden. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een testapparaat te ontvangen van de devices die men in hoeveelheden groter dan 20 voornemens is te bestellen. De offerte gaat vergezeld van een inhoudelijk advies en een benchmark waaruit blijkt dat de offerte scherp geprijsd is. Na de selectie van het nieuwe device of de nieuwe devices plaatst opdrachtgever de definitieve bestelling.</p> <p>De geselecteerde devices of devices die hieraan nagenoeg gelijk zijn (één en ander ter beoordeling van opdrachtgever) worden vervolgens in het kernassortiment in de webshop geplaatst voor nabestellingen in de daaropvolgende periode. Prijswijzigingen worden alleen doorgevoerd na onderbouwing en met goedkeuring van opdrachtgever.</p>
25.	<p><u>Bestellingen Apple devices en Apple accessoires</u></p> <p>Daartoe door de ICT verantwoordelijke van opdrachtgever aangewezen Apple producten worden door opdrachtnemer in het kernassortiment opgenomen. Alle tegen het kortingspercentage (adviesprijs website minus kortingspercentage) dat door opdrachtnemer in het prijzenblad is vermeld.</p>
26.	<p><u>Accessoires</u></p> <p>Opdrachtnemer biedt een assortiment van accessoires zoals monitor, bedrade muis en toetsenbord, onbedrade muis en toetsenbord, webcam, hub, adapter in het kernassortiment aan. De prijzen van de accessoires die in het prijzenblad zijn genoemd, zijn vast tot 1 maart 2027. Na deze periode en voor niet in het prijzenblad genoemde accessoires geldt dat eenmaal per jaar een merk/model en scherpe prijs wordt ingevoerd in het kernassortiment, na onderbouwing door opdrachtnemer en met goedkeuring van opdrachtgever. Opdrachtnemer garandeert scherpe prijzen op het assortiment van accessoires en toont dit aan via een benchmark. Indien opdrachtgever accessoires elders in de groothandelsmarkt geheel vergelijkbare accessoires tegen betere condities aantreft (aanbiedingen uitgezonderd) past opdrachtnemer zijn prijzen aan.</p>
27.	<p><u>Bestelsysteem</u></p> <p>Iedere daartoe door opdrachtgever aangewezen medewerker krijgt via een persoonlijke inlog toegang tot de webshop van opdrachtnemer en kan daarin enkel het geselecteerde kernassortiment bestellen dat is goedgekeurd door de ICT verantwoordelijke van opdrachtgever. Dit kernassortiment bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• non Apple devices (zie nummer 22)</li> <li>• Apple devices en Apple accessoires (zie nummer 23)</li> <li>• Accessoires (zie nummer 24)</li> </ul> <p>De ICT verantwoordelijke krijgt toegang tot de gehele webshop. De ICT verantwoordelijke heeft daarnaast de mogelijkheid om special build modellen op te vragen en te bestellen.</p>

28.	<p><u>Acceptatie bestellingen</u></p> <p>Opdrachtnemer accepteert alleen bestellingen die door geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever zijn gedaan. Geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever kunnen inloggen op de webapplicatie met een unieke naam en wachtwoord combinatie. Het inlogproces dient ertoe de medewerker te identificeren. De applicatie toont daarna alleen alle gegevens en functionaliteit waarvoor de medewerker is geautoriseerd. Binnen de webapplicatie is het mogelijk voor opdrachtnemer om autorisatieniveaus aan te brengen.</p>
29.	<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"> <li>• Kernassortiment met productinformatie waaruit de icoaches kunnen kiezen en bestellen.</li> <li>• Indienen van offerteaanvragen bij opdrachtnemer door de ICT verantwoordelijke</li> <li>• Verschillende autorisatieniveaus (minimaal alleen lezen, bestellen, accorderen)</li> <li>• Inrichten van organisatielagen (ICT verantwoordelijke heeft compleet inzicht, de icoach kan slechts eigen bestellingen en meldingen zien).</li> <li>• Meerdere bestellers/accounts per locatie mogelijk.</li> <li>• Voorraadstatus van producten is inzichtelijk.</li> <li>• Levertermijnen en de voortgang van de bestellingen zijn inzichtelijk.</li> <li>• Verwachte levertijd is inzichtelijk voor de initiële besteller (icoach)</li> <li>• Bestelhistorie.</li> <li>• Zoekfunctie.</li> <li>• Selecteren van garantiepakketten conform prijzenblad</li> </ul> <p>Opdrachtgever werkt op dit moment niet met OCI-koppelingen. Mocht opdrachtgever in de toekomst gaan doen dan verzorgt opdrachtnemer kosteloos de koppeling tussen het bestelsysteem van opdrachtgever en de bestelomgeving van opdrachtnemer.</p> <p><u>Per locatie wordt een mail gestuurd voor welke locatie het is.</u></p>
30.	<p><u>Bevestiging bestelling</u></p> <p>Opdrachtnemer bevestigt elke geplaatste bestelling uiterlijk binnen één werkdag via e-mail aan de ICT contactpersoon van opdrachtgever. De bevestiging bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• referentiegegevens van opdrachtgever</li> <li>• referentiegegevens van opdrachtnemer (ordernummer)</li> <li>• besteldatum</li> <li>• aantal, artikelnummer en omschrijving van artikelen</li> <li>• stukprijs per product</li> <li>• totaalprijs voor de bestelling inclusief btw</li> <li>• verwachte afleverdatum en -locatie (indien afwijkend van standaard locatie)</li> </ul>
31.	<p><u>Aanleveren gegevens</u></p> <p>Opdrachtnemer stuurt na levering een Excelbestand met per apparaat de volgende gegevens aan opdrachtgever, én aan het bedrijf dat het beheer van Intune verzorgt van opdrachtgever (op dit moment is dit Plexsys via <a href="mailto:support@plexsys.nl">support@plexsys.nl</a>, dit kan in de komende jaren wijzigen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• serienummer</li> <li>• merk</li> <li>• type</li> <li>• mac-adres netwerkadapter wifi (indien aanwezig)</li> <li>• prijs inclusief btw</li> <li>• hardware hash</li> <li>• Locatie van bestelling</li> </ul>
32.	<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"> <li>• Standaard modellen/producten inclusief accessoires (niet zijnde build-to-order): binnen 5 werkdagen</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Build-to-order: binnen 20 werkdagen</li> </ul> <p>Afwijking hiervan kan alleen in overleg met en na schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever.</p>
33.	<p><u>Leveringsafstemming</u></p> <p>Aflevering vindt in overleg met opdrachtgever plaats.</p>
34.	<p><u>Leveren</u></p> <p>Opdrachtnemer levert bestellingen op schooldagen (maandag t/m vrijdag, niet tijdens vakanties, feestdagen en studiedagen) tussen 08:30 en 15:00 uur in de verpakking op de aangegeven locaties van opdrachtgever. Dit kan zijn een lokaal op een schoollocatie of een specifieke ruimte op het bestuursbureau. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat opdrachtgever tekent voor levering. Bij bestellingen van meer dan tien (10) producten of op verzoek van opdrachtgever dient opdrachtnemer de apparatuur uitgepakt te leveren.</p>
35.	<p><u>Afvoeren verpakkingsmateriaal</u></p> <p>Opdrachtnemer voert verpakkingsmateriaal in overleg met opdrachtgever kosteloos af.</p>
36.	<p><u>Dienstverlening</u></p> <p>Opdrachtnemer voert standaard de volgende dienstverlening uit op de apparatuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle devices: Aflevering op de door opdrachtgever gewenste locatie.</li> <li>• Alle devices: Per order een digitaal overzicht met de specificaties per product.</li> <li>• Alle devices: afhandelen meldingen, zoals klachten, garantie- en reparaties van de geleverde devices.</li> </ul>
37.	<p><u>Informereren niet (tijdig) leveren en deelleveringen</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt opdrachtgever direct schriftelijk op de hoogte als zich omstandigheden voordoen op grond waarvan de levering geen doorgang kan vinden of uitgesteld moet worden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in dat geval de bestelling (gedeeltelijk) te annuleren en elders te bestellen.</p>
38.	<p><u>Pakbon</u></p> <p>Opdrachtnemer verstrekt bij iedere levering een digitale pakbon.</p>
39.	<p><u>Dead On Arrival (DOA) test</u></p> <p>Opdrachtnemer verzorgt zelf een DOA test bij alle Chromebooks, laptops en tablets met als doel het aantal DOA's te verminderen. Opdrachtnemer toont indien gewenst aan dat de DOA testen zijn uitgevoerd. Opdrachtgever voert binnen 10 werkdagen na levering een eigen DOA test uit. Als de apparatuur storingen vertoont, in het geheel niet functioneert, componenten ontbreken of niet voldoen aan de specificaties dan beschouwt opdrachtgever dit als DOA. Opdrachtgever meldt dit binnen 10 werkdagen na levering aan opdrachtnemer. In geval van een DOA die geconstateerd wordt door opdrachtgever vervangt opdrachtnemer de betreffende apparatuur binnen 3 werkdagen na melding door opdrachtgever (eventueel door een tijdelijk gelijkwaardig device). In geval van een DOA die geconstateerd wordt door opdrachtnemer levert opdrachtnemer binnen 1 werkdag na constatering een vervangend device (eventueel tijdelijk een gelijkwaardig devices).</p>
40.	<p><u>Intune</u></p> <p>Opdrachtnemer plaatst de devices in Intune met een grouptag per school. Opdrachtgever verleent hiervoor toestemming op de omgeving van opdrachtgever. Opdrachtnemer registreert devices (indien van toepassing) als Microsoft Cloud Solutions Partner (CSP) voor Windows Autopilot. Opdrachtnemer levert indien gewenst informatie aan, aan de beheerpartner van opdrachtgever.</p>
41.	<p><u>Provisioning</u></p> <p>Opdrachtnemer registreert apparaten (indien van toepassing) als Microsoft Cloud Solutions Partner (CSP) voor Windows Autopilot.</p>
42.	<p><u>Google Workspace for Education</u></p> <p>Opdrachtnemer registreert indien gewenst de devices in Google Workspace for Education met een grouptag per school. Opdrachtgever verleent hiervoor in dat geval toestemming in de omgeving van opdrachtgever via een wachtwoord.</p>
43.	<p><u>Afvoeren oude apparatuur</u></p> <p>Desgewenst demonteert opdrachtnemer de te vervangen oude apparatuur en voert deze af. Indien van toepassing draagt opdrachtnemer zorg voor het veilig en gecertificeerd verwijderen van aanwezige data. Opdrachtgever ontvangt hiervoor een bewijs.</p>
44.	<p><u>Training/instructie</u></p>

	Opdrachtnemer stelt documentatie/instructie beschikbaar aan opdrachtgever over de devices. Indien er vragen zijn over het gebruik verzorgt opdrachtnemer een uitleg aan de ICT verantwoordelijke.
--	---

<b>Garantie</b>	
45.	<p><u>Algemeen</u> Opdrachtnemer verzorgt voor alle aan opdrachtgever geleverde hardware garantieafhandeling en spant zich maximaal in om de tijd voor het afhandelen van de garantie zo kort mogelijk te houden.</p>
46.	<p><u>Single Point of Contact voor ICT Hardware</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er één aanspreekpunt is voor vragen, opmerkingen, melding van defecten en hulp bij het oplossen van kleine storingen van alle geleverde apparatuur, ongeacht het merk van het non Apple device. Dit aanspreekpunt is telefonisch en per e-mail bereikbaar.</p>
47.	<p><u>Garantie en reparatie (zowel binnen als buiten garantieperiode)</u> Opdrachtnemer biedt in ieder geval de volgende garantiemogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standaard fabrieksgarantie (minimaal één jaar)</li> <li>• Pick up and return garantie (met verschillende looptijden)</li> <li>• Next business day on site garantie (minimaal de versie met 3 jaar looptijd)</li> </ul> <p>Opdrachtgever bepaalt per bestelling en per product welke garantievorm afgenomen wordt. Opdrachtnemer rekent geen kosten voor de standaardfabrieksgarantie. Opdrachtnemer brengt de kosten voor de andere garantievormen als volgt in rekening: Nettoprijs + kosten garantie = totaalbedrag voor het betreffende device.</p> <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 of een vaste partner van opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer haalt het defecte device zelf op (bij pick up and return) of repareert deze ter plaatse (bij next business day on site). Vervanging van onderdelen wordt niet belegd bij medewerkers van opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het device uiterlijk binnen tien werkdagen volledig gerepareerd weer terug is bij opdrachtgever (bij pick up and return). Opdrachtnemer brengt binnen de garantieperiode geen onderzoekskosten in rekening, ook niet als opdrachtgever ervoor kiest om het device niet te laten repareren.</p> <p>Als de reparatie van een device buiten de garantie valt, legt opdrachtnemer dit vooraf voor aan opdrachtgever inclusief kostenopgave. Opdrachtgever besluit vervolgens of er overgegaan wordt tot reparatie. Buiten de garantieperiode mag opdrachtnemer onderzoekskosten wel in rekening brengen, als deze kosten naar oordeel van opdrachtgever redelijk zijn en vooraf bekendgemaakt zijn.</p>
48.	<p><u>Tijdelijke oplossing</u> Als de storing of het defect niet direct te verhelpen is, zorgt opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever voor een oplossing waarbij de functionaliteit tijdelijk wordt hersteld. Deze oplossing is uiterlijk de werkdag nadat de storing of het defect is gemeld beschikbaar.</p>

<b>Financieel</b>	
49.	<p><u>Prijzen en kosten</u> Alle aangeboden prijzen en kosten zijn all-in tarieven (inclusief dienstverlening en garantie) vermeld in euro's, inclusief btw en zoveel mogelijk gespecificeerd zoals gevraagd in de aanbestedingsleidraad en het prijzenblad. Opdrachtnemer offreert aan opdrachtgever geen bijkomende kosten, anders dan aangegeven in het prijzenblad.</p>
50.	<p><u>Geen minimale orderwaarde</u> Opdrachtnemer hanteert geen minimale aantallen of orderkosten bij bestellingen.</p>

51.	<u>Nettoprijzen</u> De prijzen voor alle onderdelen zijn nettoprijzen (prijs type device inclusief dienstverlening, inclusief garantie conform eisen).
52.	<u>Marktconformiteit</u> Opdrachtnemer garandeert marktconforme prijzen te hanteren. Als opdrachtgever twijfelt aan deze marktconformiteit dan heeft opdrachtgever het recht de marktconformiteit te toetsen door offertes op te vragen bij derden (voor dezelfde producten met dezelfde specificaties en onder dezelfde voorwaarden als waarop de offerte van opdrachtnemer is gebaseerd). Bij een afwijking van meer dan 5% heeft opdrachtgever het recht de opdracht buiten de overeenkomst te verstrekken aan een derde.
53.	<u>Indexatie</u> Voor eventuele producten en diensten die niet vallen onder hetgeen bij 23-26 is beschreven geldt dat deze eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in januari 2027 worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatie van de consumentenprijsindex voor alle bestedingen, (2025=100)/ dienstenprijzen (DPI), (2021=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Opdrachtnemer maakt indexeringen 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar aan opdrachtgever. Opdrachtnemer voert de indexering pas door na schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever.
54.	<u>Facturatie</u> Opdrachtnemer factureert digitaal (in XML en PDF) per bestelling per locatie. Hierbij maakt opdrachtnemer een uitsplitsing naar besteller. De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>• factuurnummer</li> <li>• factuurdatum</li> <li>• naam van de besteller</li> <li>• datum bestelling</li> <li>• benaming en aantal geleverde zaken</li> <li>• serienummers van de devices</li> <li>• netto stuksprijs</li> <li>• totaalprijs</li> <li>• btw</li> </ul>

## Materie

55.	<u>Technische specificaties</u> Inschrijver geeft in de inschrijving aan welke merken en types inschrijver aanbiedt en levert de bijbehorende specificaties mee. De specificaties tonen aan dat de apparatuur aan alle gestelde eisen voldoet. Opdrachtgever stelt de technische specificaties van de in de toekomst benodigde apparatuur vast.
56.	<u>Beschikbaarheid aangeboden modellen</u> De door opdrachtnemer aangeboden modellen blijven in dezelfde configuratie net zo lang leverbaar als de levensduur van de betreffende processorlijn.
57.	<u>Fabrieksnieuwe apparatuur</u> Opdrachtnemer levert fabrieksnieuwe apparatuur bestemd voor de Nederlandse markt en vallend onder de Nederlandse garantie van de fabrikant, niet afkomstig uit grijze import tenzij opdrachtgever hierom vraagt. Opdrachtnemer garandeert dat hardware in de bestelde configuraties nieuw gefabriceerd is en is samengesteld uit deugdelijke nieuwe onderdelen.
58.	<u>Naleveren reserveonderdelen</u> 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 het leveren van de producten naleverbaar zijn.
59.	<u>Zakelijke lijn</u> De aangeboden laptops en desktops zijn afkomstig van de zakelijke lijn van de betreffende fabrikant. Het aanbieden en leveren van consumentenmodellen is niet toegestaan.
60.	<u>Windows licentie</u> Opdrachtnemer levert Windows computers met een af fabriek voorgeïnstalleerde nieuwe reguliere Windows Pro licentie die door opdrachtgever (via de bij SLB-diensten afgenomen licenties) te upgraden is. De kosten voor de Windows Pro licentie behoren tot de opdracht.

Appleproducten	
61.	<p><u>Device Enrollment Program (DEP)</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de supervisormodus ten behoeve van de DEP koppeling bij levering is ingesteld. Opdrachtnemer beschikt over een DEP autorisatie. Als bewijsmiddel overlegt opdrachtnemer het DEP nummer, vergezeld van een screenshot uit de DEP portal, bij inschrijving.</p>
62.	<p><u>Verzegelde dozen</u> Opdrachtnemer levert de Appleproducten in verzegelde dozen (waarin het Appleproduct, kabels en handleiding zijn opgenomen).</p>
63.	<p><u>Apple korting</u> Inschrijver geeft op het prijzenblad aan met welk kortingspercentage ten opzichte van de Apple adviesprijs inschrijver calculeert. Dit kortingspercentage is vast voor de duur van de overeenkomst en van toepassing op alle modellen en accessoires die opdrachtgever kiest. Uitzondering hierop is 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 past opdrachtnemer het kortingspercentage aan (zowel omhoog als omlaag) naar de nieuwe Apple korting.</p>
64.	<p><u>Gebruiksklare oplevering</u> Opdrachtnemer voert indien gewenst de volgende dienstverlening kosteloos uit. De materialen hiertoe worden in dat geval via de webshop besteld met een telefonische melding of melding via e-mail aan het servicepunt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorzien van screenprotection</li> <li>• Voorzien van 'hufferproof' cover bestand voor het onderwijs</li> </ul>
65.	<p><u>Garantieafhandeling</u> Onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer voert een partij met de Apple Service Provider status de garantieafhandelingen binnen de garantieperiode uit.</p>

Accessoires		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties (of gelijkwaardig)
1.	Monitor	27 inch, Full HD 1920x1080, IPS, in hoogte verstelbaar. Minimaal 1x HDMI en 1x DP aansluiting. USB-C 65W Power Delivery.
2.	Draadloze Muis	Geschikt voor rechts- en linkshandig gebruik, minimaal 1200 DPI. Draadloos; plug en play via bluetooth.
3.	Draadloos Toetsenbord	QWERTY Standaard US-Internationaal toetsenbord met numeriek toetsenblok, draadloos via Bluetooth, stil rubberdome mechanisme
4.	Headset	On-ear, draadloze bluetooth minimaal 5.0, compatibel met UC platformen waaronder in ieder geval Teams en Zoom, 3 microfoons, met USB kabel voor opladen
5.	Bedrade muis	Geschikt voor rechts- en linkshandig gebruik, silent noise, consistente tracking (optisch). Met USB aansluiting (USB-A of USB-C), plug en play bruikbaar.
6.	Bedraad toetsenbord	Bedraad QWERTY standaard US-Internationaal toetsenbord met numeriek toetsenblok, voorzien van USB-aansluiting (plug & play, geen drivers vereist). Met stil rubberdome mechanisme, geschikt voor langdurig en comfortabel gebruik. Stabiele ligging tijdens gebruik.

## Minimale technische eisen ICT-Hardware

Chromebooks leerlingen		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties (of gelijkwaardig)
1.	Beeldscherm	11,6" exact, resolutie 1366x768, touchscreen
2.	CPU	Intel N150 of vergelijkbaar, 5 jaar ondersteuning
3.	Werkgeheugen	8 GB
4.	Opslag	64 GB eMMC
5.	Toetsenbord	QWERTY Standaard US-Internationaal
6.	Touchpad	Multitouch
7.	Audio	3,5 mm aansluiting
8.	USB-A	1x USB-A 3.2
9.	USB-C	Ja, met oplaadfunctie
10.	Bluetooth	Ja
11.	Wifi	Wifi 6
12.	Webcam	720p
13.	Video-output	USB-C of HDMI
14.	Accu	10 uur gebruiksduur
15.	Robuustheid	MIL-STD-810H en voorzien van een robuuste behuizing die geschikt is voor intensief dagelijks gebruik in het onderwijs, ruggedized
16.	Ondersteuning ChromeOS	Minimaal 5 jaar vanaf levering in de huidige situatie; zodra dit is aangepast naar minimaal 10 jaar vanaf levering geldt dit als minimumeis.
17.	Installatie	Zero-touch enrollment
18.	Licentie	Apparaat wordt voorzien van Google-licentie
19.	Garantie	standaard fabrieksgarantie
20.	Installatie en levering	Levering direct op de schooladressen. De serienummers worden vooraf door opdrachtnemer digitaal aangeleverd in een CSV bestand. Het is kosteloos mogelijk om een koppeling te krijgen aan de Directory Service via de IT-beheerpartij van opdrachtgever (Plexsys).
21.	Stickers	Voorzien van niet-afneembare sticker met naam leverancier, levermoment (maand en jaartal) en naam van de school. De sticker wordt aangebracht aan de onderzijde van het device. Het serienummer dient permanent en duidelijk zichtbaar te zijn op ofwel een door de fabrikant aangebrachte sticker, ofwel de sticker van leverancier.

Laptop		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties (of gelijkwaardig)
1.	Processor	Intel Core i5 <b>14e generatie</b> of vergelijkbaar, minimaal 6 cores en geschikt voor Windows 11
2.	Beeldscherm	16"
3.	Resolutie	1920 x 1080 (16:9) of 1920 x 1200 (16:10)
4.	Paneeltype	IPS
5.	Helderheid	Minimaal 300 nits
6.	Werkgeheugen (RAM)	16 GB capaciteit, DDR4 of DDR5
7.	Uitbreidbaarheid werkgeheugen	Uitbreidbaar tot minimaal 32 GB ofwel 16 GB onboard
8.	Opslag	Minimaal 256 GB, SSD, NVMe PCIe en opslag dient vervangbaar te zijn (geen gesoldeerde opslag)
9.	Grafische voorzieningen	Geïntegreerde kaart, minimaal Intel Iris Xe / Intel UHD Graphics (12e generatie of hoger) en AMD Radeon geïntegreerd
10.	Toetsenbord	QWERTY Standaard US-Internationaal numeriek toetsenbord
11.	Touchpad	multitouch
12.	USB-A	2x
13.	USB-C	1x met ondersteuning voor power delivery en display port alt mode
14.	HDMI	Minimaal HDMI 1.4
15.	LAN	Snelheid 1000 Mbit via ingebouwde poort
16.	Audio	3,5 mm headsetaansluiting
17.	Wifi	Wifi 6 (802.11ax) met ondersteuning voor 2,4 GHz en 5 GHz
18.	Bluetooth	Versie 5.2 of hoger
19.	Wireless display	Ja
20.	Webcam	HD (720p) of hoger
21.	Privacy Shutter	Ja
22.	Microfoon	Geïntegreerd
23.	Speakers	Stereo
24.	Accu en energie	Accucapaciteit minimal 45 Wh, met een gebruiksduur van minimaal 8 uur bij normaal kantoorgebruik en de mogelijkheid om op te laden via USB-C
25.	Robuustheid	MIL-STD-810H en voorzien van een robuuste behuizing die geschikt is voor intensief dagelijks gebruik in het onderwijs
26.	TPM	TPM 2.0
27.	Secure Boot	Ondersteund
28.	UEFI/BIOS	Beveiligd met wachtwoord
29.	Garantie	Standaard fabrieksgarantie
30.	Installatie en levering	Levering direct op locatie bestuurskantoor of school en voorzien van autopilot-registratie (hardware hash) en gebruiksklare Windows-installatie. De serienummers worden vooraf door opdrachtnemer digitaal aangeleverd in een CSV bestand. Het is kosteloos mogelijk om een koppeling te krijgen aan de Directory Service via de IT-beheerpartij van opdrachtgever.
31.	Stickers	Voorzien van niet-afneembare sticker met de naam, telefoonnummer, URL, e-mailadres van helpdesk (alle van leverancier), levermoment (maand en jaartal), serienummer en ruimte voor het noteren van de computernaam. De sticker wordt aangebracht aan de onderzijde van het device.

iPad 11 inch		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties
1.	Model	iPad
2.	Introductie	Meest recente versie ten tijde van inschrijving
3.	Beeldscherm	11 inch
4.	Geheugen/ Opslag	4GB / 128GB opslag
5.	Wifi	Wifi
6.	Beheer	Apple Device Enrollment Program (DEP)
7.	Garantie	Standaardgarantie
8.	Accessoires	Geleverd met kids cover