

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 het 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: • is voldoende opgeleid voor de door opdrachtgever verlangde dienstverlening. • heeft voldoende kennis van de Nederlandse taal voor een veilige en correcte uitvoering van de opdracht. • draagt duidelijk herkenbare bedrijfskleding en heeft voldoende instructie ontvangen vanuit zijn werkgever om veilig te werken. • gaat vertrouwelijk om met gegevens die zij onbedoeld zien tijdens het uitvoeren van de dienstverlening • houdt zich aan de geldende huisregels en volgt instructies op van aanwezig personeel. • legitimeert zich op verzoek van opdrachtgever. 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 borgingsdocumenten</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 (Dossier Afspraken en Procedures)</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 (Service Level Agreement)</u> In de SLA staan minimaal: KPI's, meetmethoden, rapportagevorm en correctiemechanismen. SLA wordt jaarlijks herzien. Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen na akkoord opdrachtgever.

11.	<u>DFA (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: • de gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op artikelen • het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte • afleverdata • storingen/defecten per locatie • tijdige leveringen • aantal dead on arrivals • aantal retourzendingen • klacht inclusief aard, type en afhandeling en afhandeltijd daarvan • reparaties buiten de garantie (omschrijving reparatie, kosten, aanmelder)

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> • Responstijd na melding: binnen 4 werkuren • Vragen (niet zijnde storingen/defecten): binnen 2 werkdagen een inhoudelijke reactie. • Klachten (niet zijnde storingen/defecten): binnen 2 werkdagen een inhoudelijke reactie inclusief een oplostermijn. • Oplostijd na melding storing/defect: binnen: 8 werkuren indien softwarematig of op afstand op te lossen.

20.	<u>Stickering</u> Opdrachtnemer voorziet elk hardware-item van een unieke, kras- en fraudebestendige asset-tag met een QR-code en leesbaar uniek identificatienummer, conform een door opdrachtgever aan te leveren nummerreeks bijv. OPOZ-0001. Op het moment dat deze QR-code gescand wordt moet deze verwijzen naar het Asset ID of het serienummer van het apparaat.
-----	--

Kritische Prestatie Indicatoren	
21.	<u>KPI's</u> 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. KPI's Respons- en oplostijden worden in minimaal 95% van de gevallen behaald. De mate waarin wordt voldaan aan de eisen en toezeggingen in antwoorden op de open vragen van de inschrijving: ○ Meer dan 98% van het aantal leveringen wordt in één keer correct uitgevoerd ○ Meer dan 98% van het aantal reparaties wordt in één keer correct uitgevoerd ○ Reparaties worden in meer dan 98% van de gevallen door opdrachtgever uitgevoerd (geen reparatie-handelingen door medewerkers van opdrachtgever) 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: ○ Communicatie ○ Reactiesnelheid ○ Klantvriendelijkheid ○ Bereidheid om mee te denken
22.	<u>Verantwoordelijkheid monitoren</u> 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.
23.	<u>Niet behalen KPI's</u> 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 € 200 en een maximum van € 10.000. 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.

Bestellen en leveren	
24.	<u>Bestellingen eerste batch</u> In het prijzenblad staan bij “ja” de aantallen omschreven die opdrachtgever in de eerste batch afneemt. Opdrachtnemer garandeert dat al hetgeen dat met “ja” in het prijzenblad is opgenomen tegen de in het prijzenblad geoffeerde prijs en aantallen leverbaar is op 11 januari 2027.
25.	<u>Bestellingen non Apple devices</u> Tweemaal per jaar wordt op stichtingsniveau 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. Opdrachtnemer plaatst de geselecteerde devices of devices die hieraan nagenoeg gelijk zijn (één en ander ter beoordeling van opdrachtgever) vervolgens in het kernassortiment in de webshop voor nabestellingen in de daaropvolgende periode. Opdrachtnemer voert prijswijzigingen alleen door na onderbouwing en met schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever. Zie hiervoor de eis inzake marktconformiteit (57).
26.	<u>Bestellingen Apple devices en Apple accessoires</u> Daartoe door opdrachtgever aangewezen Apple producten worden door opdrachtnemer in het kernassortiment opgenomen. Alle Apple producten die onderdeel zijn van de scope van deze aanbesteding worden afgenomen tegen het kortingspercentage dat door opdrachtnemer in het prijzenblad is vermeld. Zie ook eis 68.
27.	<u>Accessoires en oplaadkarren</u> Opdrachtnemer biedt oplaadkarren en een assortiment van accessoires zoals – en niet uitsluitend – monitor, muis en toetsenbord, webcam, hub, adapter in het kernassortiment in de webshop aan. De prijzen van de oplaadkarren en accessoires die in het prijzenblad zijn genoemd, zijn vast tot 1 april 2027. Na deze periode en voor niet in het prijzenblad genoemde accessoires geldt dat hiervoor tweemaal 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 oplaadkarren en accessoires en toont dit aan via een benchmark. Indien opdrachtgever elders in de groothandelsmarkt geheel vergelijkbare accessoires tegen betere condities aantreft (aanbiedingen uitgezonderd) past opdrachtnemer zijn prijzen aan. Doet hij dat niet dan is opdrachtgever gerechtigd de deze accessoires elders aan te schaffen. Zie hiervoor de eis inzake marktconformiteit (57).
28.	<u>Webshop</u> Opdrachtnemer stelt een gepersonaliseerde webshop beschikbaar voor de locaties van opdrachtgever voor het bestellen van ICT-hardware. De webshop biedt (voldoet aan) de volgende functionaliteiten: • Kernassortiment waaruit de bestellers op schoolniveau kunnen kiezen en bestellen. • Verschillende autorisatieniveaus (minimaal alleen lezen, bestellen, accorderen) • Inrichten van organisatielagen (bovenschools heeft compleet inzicht, de besteller op de schoollocatie kan slechts eigen bestellingen en meldingen zien). • Meerdere bestellers/accounts per locatie mogelijk. • Voorraadstatus van producten is inzichtelijk. • Levertermijnen en de voortgang van de bestellingen zijn inzichtelijk. • Verwachte levertijd is inzichtelijk voor de initiële besteller op de schoollocatie • Bestelhistorie. • Zoekfunctie. • Per locatie wordt een mail gestuurd voor welke locatie het is. • Mogelijkheid voor het opgeven van een bestelnummer.

	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.
29.	<u>Bestelsysteem</u> - 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(n) van opdrachtgever. Dit kernassortiment bestaat uit: • non Apple devices (zie eis 25) • Apple devices en Apple accessoires (zie eis 26) • Accessoires en oplaadkarren (zie eis 27) - Op stichtingsniveau krijgen twee personen toegang tot de gehele webshop. Deze personen hebben daarnaast de mogelijkheid om bulk aanvragen te doen buiten de webshop om, en special build modellen op te vragen en te bestellen.
30.	<u>Acceptatie bestellingen</u> Opdrachtnemer accepteert alleen bestellingen die door geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever zijn gedaan. Bestellingen zijn op twee manieren mogelijk: - Door medewerkers met een toegang tot de webshop bij eis 29 sub 1 genoemd. Deze medewerkers 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. In ieder geval dient mogelijk te zijn dat een medewerker wel de bestelling kan klaarzetten maar dat goedkeuring door een ander mandateringsniveau moet geschieden. - Door medewerkers van ICT of inkoop die voldoen aan hetgeen onder eis 29 sub 2 staat vermeld, via een e-mail. Deze medewerkers zijn door opdrachtgever geautoriseerd om buiten de webshop om bulkbestellingen en build to order bestellingen uit te vragen en te bestellen. De bestelling vindt plaats door het sturen van een e-mail en de bevestiging van de medewerker dat zij hiertoe gerechtigd zijn.
31.	<u>Bevestiging bestelling</u> Opdrachtnemer bevestigt elke geplaatste bestelling uiterlijk binnen één werkdag via e-mail aan opdrachtgever. De bevestiging bevat minimaal de volgende gegevens: • referentiegegevens van opdrachtgever • referentiegegevens van opdrachtnemer (ordernummer) • besteldatum • aantal, artikelnummer en omschrijving van artikelen • stukprijs per product • totaalprijs voor de bestelling inclusief btw • verwachte afleverdatum en -locatie (indien afwijkend van standaard locatie)
32.	<u>Aanleveren gegevens non Apple en Apple</u> Opdrachtnemer stuurt na levering een Excelbestand met per apparaat de volgende gegevens aan de opdrachtgever én indien gewenst aan de beheerpartij van opdrachtgever: • serienummer • merk • type • mac-adres netwerkadaptor wifi (indien aanwezig) • prijs inclusief btw • hardware hash • Locatie van bestelling • Aankoopdatum • Einddatum garantie • Factuurnummer

33.	<u>Aanleveren gegevens Apple</u> Op de leverdag van de apparatuur zet opdrachtnemer alle gegevens in de Apple School Manager. Opdrachtnemer vult per levering bij het bestelnummer in de Apple School Manager de schoolnaam in. Opdrachtnemer verstrekt bij iedere levering een digitale pakbon.
34.	<u>Levertermijn</u> Voor bestellingen gelden de volgende levertermijnen na het plaatsen van een bestelling: • Standaard modellen/producten inclusief accessoires (niet zijnde build-to-order): binnen 10 werkdagen • Build-to-order: binnen 20 werkdagen Opdrachtnemer communiceert direct en volledig over aanpassingen en verwachte aanpassingen van levertermijnen. Opdrachtnemer stelt zich hierbij op als probleemeigenaar en denkt mee in het belang van opdrachtgever. Indien de levertermijn niet haalbaar is dan biedt opdrachtnemer een minimaal vergelijkbaar ander model tegen de eerder aangeboden prijs aan. Indien opdrachtnemer de stelling inneemt dat er ook geen ander model leverbaar is dan toont hij dit gemotiveerd aan. Afwijking van de gestelde levertermijnen kan alleen in overleg met en na schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om na 2 aaneengesloten overschrijdingen van opdrachtnemer van de voorgeschreven levertermijn de bestelling uit te zetten bij een andere partij.
35.	<u>Leveringsafstemming</u> Aflevering vindt in overleg met opdrachtgever plaats. Opdrachtnemer stelt zich meewerkend op en denkt in mogelijkheden. Indien opdrachtnemer bij de communicatie en informatievoorziening over leveringen naar oordeel van opdrachtgever niet meewerkt en zich niet houdt aan de informatieplicht en pakketregistratie wordt hij hiervan door opdrachtgever schriftelijk over in kennis gesteld. Opdrachtnemer stelt dan binnen 2 weken een verbeterplan op, dat wordt besproken met opdrachtgever. Indien het verbeterplan niet leidt tot het gewenste resultaat is opdrachtnemer in gebreke en heeft opdrachtgever de mogelijkheid om het contract te ontbinden.
36.	<u>Leveren</u> 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.
37.	<u>Surface Devices</u> Opdrachtnemer is in staat Microsoft Surface devices te leveren.
38.	<u>Gebruiksklare oplevering devices en screenprotectie</u> Opdrachtnemer is in staat op verzoek van opdrachtgever devices gebruiksklaar op te leveren, waaronder wordt verstaan: • het uitgepakt aanleveren van devices; • het aanbrengen van een screenprotector op Apple-devices. Screenprotectors dienen correct te worden geplaatst, zonder beschadigingen aan het device of de screenprotector en zonder luchtbelln, krassen, vouwen of andere zichtbare onvolkomenheden. Indien opdrachtgever een vorm van gebruiksklare oplevering wenst dan bestelt hij deze via de webshop of telefonisch. Opdrachtnemer voert de gebruiksklare oplevering uit tegen de tarieven die zijn opgenomen in het prijzenblad. De voor de gebruiksklare oplevering benodigde materialen worden door opdrachtgever via de webshop besteld. De eis voor verzegelde verpakkingen vervalt indien gebruik wordt gemaakt van de gebruiksklare oplevering van devices en screenprotectie.
39.	<u>Gebruiksklare oplevering oplaadkar</u> Opdrachtnemer is in staat oplaadkarren gebruiksklaar op te leveren. Onder gebruiksklare oplevering wordt verstaan het monteren van de oplaadkar, het plaatsen en aansluiten van adapters, het verzorgen van de interne bekabeling en netjes wegwerken hiervan en indien gewenst het plaatsen van de devices in de daarvoor bestemde vakken. Ook hieronder vallen het uitvoeren van een functionele controle van de laadfunctionaliteit en het afvoeren van verpakkingsmaterialen. Na oplevering is de oplaadkar direct geschikt voor gebruik door

	Opdrachtgever. Indien opdrachtgever een gebruiksklare oplevering van een oplaadkar wenst dan bestelt hij deze via de webshop. Opdrachtnemer voert de gebruiksklare oplevering uit tegen het tarief dat is opgenomen in het prijzenblad. Het tarief is all-in en geldt dus voor arbeid, levering, eventueel klein materiaal zoals kabelbinders en andere kosten die verband houden met een gebruiksklare oplevering.
40.	<u>Dienstverlening</u> Opdrachtnemer voert standaard op alle devices een dienstverlening uit zoals beschreven, inclusief het afhandelen van meldingen, klachten, garantie- en reparaties van de geleverde devices.
41.	<u>Informeren niet (tijdig) leveren en deelleveringen</u> 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.
42.	<u>Track en Trace</u> De bestelomgeving biedt de mogelijkheid aan bestellers om contactgegevens kenbaar te maken. Deze contactgegevens worden door opdrachtnemer gebruikt om minimaal 1 dag voorafgaand aan levering een track en trace te versturen.
43.	<u>Pakketregistratie</u> Opdrachtnemer draagt zorg voor een pakketregistratie per schoollocatie zodat ondubbelzinnig is vast te stellen welk pakket op welke locatie geleverd is, welke devices inclusief unieke identificatienummers in welk pakket zitten en een bewijs dat een levering compleet is.
44.	<u>Pakbon</u> Opdrachtnemer verstrekt bij iedere levering een digitale pakbon.
45.	<u>Dead On Arrival (DOA) test</u> 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 storingsen 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 device).
46.	<u>Intune</u> Opdrachtnemer plaatst de devices in Intune met een grouptag per school. Opdrachtgever verleent hiervoor toestemming op de omgeving van opdrachtgever. Inschrijver registreert apparaten (indien van toepassing) als Microsoft Cloud Solutions Partner (CSP) voor Windows Autopilot.
47.	<u>Provisioning</u> Opdrachtnemer registreert apparaten (indien van toepassing) als Microsoft Cloud Solutions Partner (CSP) voor Windows Autopilot.
48.	<u>Google Workspace for Education</u> Opdrachtnemer registreert de devices in Google Workspace for Education met een grouptag per school. Opdrachtgever verleent hiervoor toestemming in de omgeving van opdrachtgever.
49.	<u>Afvoeren oude apparatuur</u> 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.
50.	<u>Training/instructie</u> 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.

Garantie	
51.	<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.
52.	<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.
53.	<u>Garantie en reparatie (zowel binnen als buiten garantieperiode)</u> Opdrachtgever bestelt de eerste en alle opvolgende bestellingen de Chromebooks en Windows devices met respectievelijk 1 en 2 jaar garantie. Opdrachtnemer biedt alle Chromebooks standaard aan met 1 jaar garantie. Opdrachtnemer biedt alle Windows devices standaard aan met 2 jaar garantie. Indien opdrachtnemer een device aanbiedt waarop een kortere standaard fabrieksgarantie zit biedt hij (dus) de additionele periode inclusief aan. Opdrachtnemer rekent geen kosten voor de garantie gedurende deze periodes. Opdrachtnemer biedt verschillende garantievormen, waaronder pick up en return garantie en next business day on site. Opdrachtgever bepaalt per bestelling en per product of er een extra garantieform afgenomen wordt. Opdrachtnemer brengt de kosten voor de andere garantievormen als volgt in rekening: Nettoprijs + kosten garantie = totaalbedrag voor het betreffende device. Garantie gaat in bij levering van de goederen. De kosten voor de garantie zijn inclusief voorrijkosten en verbruiksmateriaal. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het melden van storingen en de afhandeling van de garantie via een vast contactpersoon van opdrachtnemer verloopt. Opdrachtnemer haalt het defecte device zelf op of repareert deze ter plaatse. Deze service mag ook via een partnerpartij worden uitgevoerd. Het is in geen geval toegestaan dat (medewerkers van) opdrachtgever extra handelingen moeten doen. Vervanging van onderdelen wordt niet belegd bij medewerkers van opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het device uiterlijk binnen tien werkdagen volledig gerepareerd is en weer ter beschikking staat van opdrachtgever. Opdrachtnemer brengt binnen de garantieperiode geen onderzoekskosten in rekening, ook niet als opdrachtgever ervoor kiest om het device niet te laten repareren. 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. Enkel buiten de garantieperiode mag opdrachtnemer onderzoekskosten wel in rekening brengen, als deze kosten naar oordeel van opdrachtgever redelijk zijn en vooraf bekendgemaakt zijn.

Financieel	
54.	<u>Prijzen en kosten</u> Alle aangeboden prijzen en kosten zijn all-in tarieven inclusief dienstverlening en de garantie vermeld in euro's, exclusief 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.
55.	<u>Geen minimale orderwaarde</u> Opdrachtnemer hanteert geen minimale aantallen of orderkosten bij bestellingen.
56.	<u>Nettoprijzen</u> De prijzen voor alle onderdelen zijn nettoprijzen (prijs type device inclusief dienstverlening, inclusief garantie conform eisen).

57.	<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 10% onder gelijke voorwaarden krijgt opdrachtnemer de mogelijkheid het prijsverschil te corrigeren. Als opdrachtnemer dit niet corrigeert heeft opdrachtgever het recht de opdracht buiten de overeenkomst te verstrekken aan een derde.
58.	<u>Indexatie</u> Voor producten en diensten die niet vallen onder hetgeen bij 24-27 is beschreven geldt dat deze eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in januari 2028 worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatatie (2021=100)/ dienstenprijzen (DPI), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Opdrachtnemer maakt geplande indexeringen 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar aan opdrachtgever. Opdrachtnemer voert de indexering pas door na schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever.
59.	<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: • factuurnummer • factuurdatum • naam van de besteller • datum bestelling • benaming en aantal geleverde zaken • serienummers van de devices (mag ook apart worden meegezonden mits aansluiting wordt gemaakt tussen serienummer en factuurnummer zie ook eis 32) • netto stuksprijs • totaalprijs • btw (btw verlegging dient mogelijk te zijn)

Materie

60.	<u>Technische specificaties</u> Opdrachtnemer 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.
61.	<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.
62.	<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.
63.	<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.
64.	<u>Zakelijke lijn</u> Aangeboden non Apple devices zijn afkomstig van de zakelijke lijn van de betreffende fabrikant. Het aanbieden en leveren van consumentenmodellen is niet toegestaan.
65.	<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	
66.	<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.
67.	<u>Verzegelde dozen</u> Opdrachtnemer levert de Appleproducten in verzegelde dozen (waarin het Appleproduct, kabels en handleiding zijn opgenomen).
68.	<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. Het kortingspercentage van het moment van de orderbevestiging is leidend. Het tijdstip van de orderbevestiging ligt niet verder dan 2 weken voorbij het bestelmoment. 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.
69.	<u>Garantieafhandeling</u> Onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer voert een partij met de Apple Service Provider status de garantieafhandelingen binnen de garantieperiode uit.

Minimale technische eisen ICT-Hardware

Chromebooks leerlingen		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties (of gelijkwaardig)
1.	Beeldscherm	11,6" exact, resolutie 1366x768, touchscreen
2.	CPU	Mediatek 540 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 1 jaar
20.	Installatie en levering	Levering direct op de schooladressen. De serienummers worden vooraf door opdrachtnemer digitaal aangeleverd in een CSV bestand.

Laptop – medewerkers 14”		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties (of gelijkwaardig)
1.	Processor	Intel Core i5, minimaal 8 cores en geschikt voor Windows 11
2.	Beeldscherm	14”
3.	Resolutie	1920 x 1080 (16:9) of 1920 x 1200 (16:10) FHD+
4.	Paneeltype	IPS-level
5.	Helderheid	Minimaal 400 nits
6.	Werkgeheugen (RAM)	Minimaal 16 GB capaciteit, LPDDR5 of LPDDR5x.
7.	Uitbreidbaarheid werkgeheugen	Minimaal 16 GB onboard
8.	Opslag	Minimaal 256 GB, SSD, NVMe PCIe.
9.	Grafische voorzieningen	Geïntegreerde videokaart, minimaal Intel Arc Graphics / Intel Graphics of Qualcomm Adreno Graphics
10.	Toetsenbord	QWERTY Standaard US-Internationaal design
11.	Touchpad	precisie-touchpad
12.	USB-A	Minimaal 1x USB-A (3.1 of hoger)
13.	USB-C	Minimaal 2x USB-C / USB4 met ondersteuning voor power delivery en DisplayPort Alt mode
14.	Docking compatibiliteit	Het device dient via de dock gelijktijdig te kunnen opladen, data te overdragen en minimaal twee externe monitoren aan te sturen.
15.	HDMI	Minimaal 1x fysieke HDMI poort
16.	LAN	Snelheid 1000 Mbit via USB-C-naar-LAN adapter of via de docking station
17.	Audio	3,5 mm headsetaansluiting
18.	Wifi	Wifi 6E of Wifi 7 (802.11ax/be) met ondersteuning voor 2,4 GHz en 5 GHz
19.	Bluetooth	Versie 5.2 of hoger
20.	Wireless display	Ja (Miracast ondersteund)
21.	Webcam	Full HD (1080p)
22.	Privacy Shutter	Fysieke of vergelijkbare elektronische/firmware camera-beveiliging
23.	Microfoon	Geïntegreerd
24.	Speakers	Stereo
25.	Accu en energie	Accucapaciteit minimaal 47 Wh tot 54 Wh, met een gebruiksduur van minimaal 12 uur bij normaal kantoorgebruik. Laden via USB-C ten behoeve van de docking stations
26.	Robuustheid	Voorzien van een hoogwaardige, robuuste behuizing die geschikt is voor intensief dagelijks gebruik in het onderwijs
27.	TPM	TPM 2.0
28.	Secure Boot	Ondersteund
29.	UEFI/BIOS	Beveiligd met wachtwoord en centraal beheerbaar op afstand via Cloud-gebaseerde tooling
30.	Garantie	Standaard fabrieksgarantie met indien nodig kosteloze verlenging zodat er 2 jaar kosteloze garantie wordt geleverd volgens de voorwaarden van de fabrikant.
31.	Ondersteuning OS	Minimaal 5 jaar ondersteuning op meest recente Windows OS versie
32.	Installatie en levering	Levering direct op locatie en voorzien van Autopilot-registratie (hardware hash) en gebruiksklare Windows-installatie. De serienummers worden vooraf door opdrachtnemer digitaal aangeleverd in een CSV-bestand.

Laptop – medewerkers minimaal 15,6”		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties (of gelijkwaardig)
1.	Processor	Intel Core i5, minimaal 8 cores en geschikt voor Windows 11
2.	Beeldscherm	Minimaal 15,6” tot maximaal 16”
3.	Resolutie	1920 x 1080 (16:9) of 1920 x 1200 (16:10) FHD+
4.	Paneeltype	IPS-level
5.	Helderheid	Minimaal 400 nits
6.	Werkgeheugen (RAM)	Minimaal 16 GB capaciteit, LPDDR5 of LPDDR5x.
7.	Uitbreidbaarheid werkgeheugen	Minimaal 16 GB onboard
8.	Opslag	Minimaal 256 GB, SSD, NVMe PCIe.
9.	Grafische voorzieningen	Geïntegreerde videokaart, minimaal Intel Arc Graphics / Intel Graphics of Qualcomm Adreno Graphics
10.	Toetsenbord	QWERTY Standaard US-Internationaal design
11.	Touchpad	precisie-touchpad
12.	USB-A	Minimaal 1x USB-A (3.1 of hoger)
13.	USB-C	Minimaal 2x USB-C / USB4 met ondersteuning voor power delivery en DisplayPort Alt mode
14.	Docking compatibiliteit	Het device dient via de dock gelijktijdig te kunnen opladen, data te overdragen en minimaal twee externe monitoren aan te sturen.
15.	HDMI	Minimaal 1x fysieke HDMI poort
16.	LAN	Snelheid 1000 Mbit via USB-C-naar-LAN adapter of via de docking station
17.	Audio	3,5 mm headsetaansluiting
18.	Wifi	Wifi 6E of Wifi 7 (802.11ax/be) met ondersteuning voor 2,4 GHz en 5 GHz
19.	Bluetooth	Versie 5.2 of hoger
20.	Wireless display	Ja (Miracast ondersteund)
21.	Webcam	Full HD (1080p)
22.	Privacy Shutter	Fysieke of vergelijkbare elektronische/firmware camera-beveiliging
23.	Microfoon	Geïntegreerd
24.	Speakers	Stereo
25.	Accu en energie	Accucapaciteit minimaal 47 Wh tot 54 Wh, met een gebruiksduur van minimaal 12 uur bij normaal kantoorgebruik. Laden via USB-C ten behoeve van de docking stations
26.	Robuustheid	Voorzien van een hoogwaardige, robuuste behuizing die geschikt is voor intensief dagelijks gebruik in het onderwijs
27.	TPM	TPM 2.0
28.	Secure Boot	Ondersteund
29.	UEFI/BIOS	Beveiligd met wachtwoord en centraal beheerbaar op afstand via Cloud-gebaseerde tooling
30.	Garantie	Standaard fabrieksgarantie met indien nodig kosteloze verlenging zodat er 2 jaar kosteloze garantie wordt geleverd volgens de voorwaarden van de fabrikant.
31.	Ondersteuning OS	Minimaal 5 jaar ondersteuning op meest recente Windows OS versie
32.	Installatie en levering	Levering direct op locatie en voorzien van Autopilot-registratie (hardware hash) en gebruiksklare Windows-installatie. De serienummers worden vooraf door opdrachtnemer digitaal aangeleverd in een CSV-bestand.

Laptop - leerlingen		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties (of gelijkwaardig)
1.	Processor	Intel N150 of vergelijkbaar, 5 jaar ondersteuning
2.	Beeldscherm	11,6"
3.	Resolutie	1366x768, touchscreen
4.	Paneeltype	IPS
5.	Werkgeheugen (RAM)	8GB LPDDR5-SDRAM
6.	Opslag	128GB SSD
7.	Grafische voorzieningen	Geïntegreerde videokaart Intel Graphics of vergelijkbaar
8.	Toetsenbord	QWERTY Standaard US-Internationaal
9.	Touchpad	multitouch
10.	USB-A	1x USB-A 3.2
11.	USB-C	1x met oplaadfunctie
12.	Audio	3,5 mm aansluiting
13.	Wifi	Wifi 6 (802.11ax) met ondersteuning voor 2,4 GHz en 5 GHz
14.	Bluetooth	Ja
15.	Wireless display	Ja
16.	Webcam	HD (720p) of hoger
17.	Video-output	USB-C of HDMI
18.	Microfoon	Geïntegreerd
19.	Speakers	Stereo
20.	Accu en energie	Accucapaciteit minimaal 45 Wh, met een gebruiksduur van minimaal 8 uur bij normaal kantoorgebruik en de mogelijkheid om op te laden via USB-C
21.	Robuustheid	MIL-STD-810H en voorzien van een robuuste behuizing die geschikt is voor intensief dagelijks gebruik in het onderwijs, ruggedized.
22.	TPM	TPM 2.0
23.	Secure Boot	Ondersteund
24.	UEFI/BIOS	Beveiligd met wachtwoord
25.	Garantie	Standaard fabrieksgarantie met indien nodig kosteloze verlenging zodat er 2 jaar kosteloze garantie wordt geleverd volgens de voorwaarden van de fabrikant.
26.	Installatie en levering	Levering direct op locatie en voorzien van autopilot-registratie (hardware hash) en gebruiksklare Windows-installatie. De serienummers worden vooraf door opdrachtnemer digitaal aangeleverd in een CSV bestand. Dit CSV bestand bevat de volgende kolommen: serienummer, einddatum garantie, aankoopbedrag, naam leverancier.
27.	Stickers	Conform PVE

Oplaadkar		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties (of gelijkwaardig)
1.	Maatvoering	Geschikt voor Chromebook 11.6"
2.	Aantallen	Charging Card met opslag voor 36 apparaten (36 sloten)
3.	Manier van laden	Smart Cycling Charge – piekspanning beveiliging
4.	Beveiliging	Slot met sleutel
5.	Maatvoering maximaal	Tot 15"
6.	Extra	Verrijdbaar, 4 wielen
7.	Stroomvoorziening	AC IN: 220~240V, 50/60Hz, 8A Power Strip: 220~240V, 50/60Hz, 8A
8.	Garantie	Standard fabrieksgarantie, minimaal 2 jaar op accu en minimaal 5 jaar op overige
9.	Adapters	Inclusief adapters voor 36 Chromebooks.

Accessoires		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties (of gelijkwaardig)
1.	Monitor 24"	24 inch, Full HD 1920x1080, IPS, in hoogte verstelbaar. Minimaal 1x HDMI en 1x DP aansluiting. USB-C 65W Power Delivery. Zwarte schermrand.
2.	Monitor 34" curved	34 inch, Ultra Wide Quad HD Curved 3440x1440, LED, in hoogte verstelbaar. Minimaal 1x HDMI en 1x DP aansluiting. USB-C 65W Power Delivery. USB-Hub. Zwarte schermrand.
3.	Draadloze muis en toetsenbord (set)	De muis is geschikt voor rechts- en linkshandig gebruik, minimaal 1200 DPI. Draadloos; plug en play via bluetooth. Het toetsenbord is een QWERTY standaard US internationaal numeriek toetsenbord, draadloos via Bluetooth, stille toetsaanslag geschikt voor in een kantooromgeving.
4.	Draadloze headset	On-ear, draadloze Bluetooth minimaal 5.0, compatible met UC Platformen waaronder in ieder geval Teams en Zoom. 3 microfoons, met USB kabel voor opladen.
5.	Sleeve 14"	Eenvoudige opbergsleeve voor 14" laptop. Met klein voorvak met ruimte voor draadloze muis en stroomadapter.
6.	Sleeve 16"	Eenvoudige opbergsleeve voor 16" laptop. Met klein voorvak met ruimte voor draadloze muis en stroomadapter.

iPad 11 inch		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties
1.	Model	iPad
2.	Introductiemaand	Q2 / Q3 2026
3.	Beeldscherm	11 inch
4.	Geheugen/ Opslag	4GB / 128GB opslag
5.	Wifi	Wifi
6.	Beheer	Apple Device Enrollment Program (DEP)
7.	Garantie	Standaardgarantie