

Bijlage E: Programma van eisen ICT-hardware

1	Algemene eisen
1.1	Opdrachtgever is niet verplicht om gedurende de looptijd van de Overeenkomst een minimaal aantal producten of diensten af te nemen. Aan de Overeenkomst kunnen geen afnamegaranties worden ontleend.
1.2	Opdrachtnemer biedt gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst marktconforme prijzen aan. Opdrachtnemer spant zich actief in om Opdrachtgever te laten profiteren van marktontwikkelingen, prijsdalingen, fabrikantacties, projectkortingen en andere mogelijkheden die bijdragen aan een optimale prijs-kwaliteitverhouding.
1.3	<p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor leveringen vallende onder de Overeenkomst via een andere leverancier te betrekken indien Opdrachtgever kan aantonen dat een identiek product onder vergelijkbare voorwaarden meer dan 10% goedkoper verkrijgbaar is.</p> <p>Van vergelijkbare voorwaarden is uitsluitend sprake indien wordt vergeleken op basis van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hetzelfde merk; • hetzelfde type; • dezelfde configuratie; • dezelfde aantallen; • vergelijkbare garantievoorwaarden; • vergelijkbare leveringsvoorwaarden. <p>Voordat Opdrachtgever van dit recht gebruikmaakt, wordt Opdrachtnemer eenmaal in de gelegenheid gesteld zijn prijs aan te passen. Indien Opdrachtnemer hiervan afziet, staat het Opdrachtgever vrij de betreffende aanschaf buiten de Overeenkomst af te nemen.</p>
1.4	<p>Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer inzicht in de totstandkoming van de gehanteerde verkoopprijzen. Opdrachtnemer werkt volledig mee aan verzoeken van Opdrachtgever om de marktconformiteit van prijzen te kunnen beoordelen.</p> <p>Indien Opdrachtgever hierom verzoekt, toont Opdrachtnemer aantoonbaar aan welke prijs voor het betreffende product bij fabrikant of distributeur is betaald. Interne verrekeningen binnen een concern of tussen gelieerde ondernemingen gelden daarbij niet als inkoopprijs.</p> <p>Eventuele kortingen, bonussen, volumevoordelen en andere financiële voordelen die verband houden met de ten behoeve van Opdrachtgever afgenomen producten, komen volledig ten goede aan Opdrachtgever.</p>
1.5	<p>Indien een opslagpercentage wordt gehanteerd, wordt onder inkoopprijs verstaan: de daadwerkelijk door Opdrachtnemer betaalde prijs voor het betreffende product, exclusief BTW en exclusief het overeengekomen opslag- of kortingspercentage.</p> <p>Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de gehanteerde inkoopprijs te onderbouwen met controleerbare documenten, waaronder facturen, prijsafspraken of andere documenten waaruit de daadwerkelijk betaalde inkoopprijs blijkt.</p>
1.6	Indien gebruik wordt gemaakt van distributeurs, inkooporganisaties, groepsmaatschappijen of andere tussenpartijen dient Opdrachtnemer desgevraagd inzichtelijk te maken dat de gehanteerde inkoopprijs een reële en marktconforme kostprijsgrondslag vormt.

	Interne verrekeningen, doorbelastingen of handelsstromen tussen gelieerde ondernemingen mogen niet worden gebruikt om de prijsgrondslag kunstmatig te verhogen.
1.7	<p>Opdrachtgever is bevoegd om op ieder redelijk moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst op eigen kosten een controle te laten uitvoeren teneinde vast te stellen of de gehanteerde prijsgrondslag overeenkomt met de afspraken uit de Overeenkomst. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan een dergelijke controle en verstrekt desgevraagd de informatie en documentatie die redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering daarvan.</p> <p>Indien uit de controle blijkt dat niet conform de contractuele afspraken is gehandeld, komen de redelijke kosten van de controle voor rekening van Opdrachtnemer, onverminderd de overige rechten van Opdrachtgever.</p>
1.8	Alle leveringen en daarbij behorende prijzen, kortingspercentages en opslagpercentages worden vastgelegd conform de afspraken uit de Overeenkomst.
1.9	Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwere versies van de overeengekomen productgroepen beschikbaar komen, zijn de overeengekomen opslag- en kortingspercentages eveneens van toepassing op deze producten.
1.10	Alle apparatuur wordt geleverd zonder ongewenste software, reclameprogramma's of overige toepassingen die niet noodzakelijk zijn voor het functioneren van het apparaat.
1.11	Opdrachtnemer richt de dienstverlening zodanig in dat Opdrachtgever gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst maximaal wordt ontzorgd op het gebied van advisering, bestellen, leveren, gebruiksklaar opleveren, retourprocessen, garantieafhandeling, reparaties, rapportages en overige dienstverlening die verband houdt met de levering van ICT-hardware.
1.12	Opdrachtgever wenst gedurende de looptijd van de Overeenkomst per bestelling of afroep te kunnen bepalen of ICT-hardware in standaard leveringsstaat wordt geleverd dan wel gebruiksklaar wordt opgeleverd. Indien Opdrachtgever kiest voor gebruiksklare oplevering voert Opdrachtnemer de door Opdrachtgever gevraagde configuratie-, registratie- en implementatiewerkzaamheden uit.
1.13	<p>Gebruiksklaar opleveren van ICT-hardware (optioneel):</p> <p>Indien Opdrachtgever kiest voor gebruiksklare oplevering, voert Opdrachtnemer de onderstaande werkzaamheden uit:</p> <p>Windows-apparaten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registreren en uitrollen van apparaten binnen de Microsoft Intune-omgeving van Zinder met behulp van een door Opdrachtgever beschikbaar gesteld enrollment-account; • Plaatsen van apparaten in de juiste groep(en) binnen de Cloudwise Cool Manage-omgeving. <p>Chromebooks</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registreren en uitrollen van apparaten binnen de Google Admin-omgeving van Zinder met behulp van een door Opdrachtgever beschikbaar gesteld enrollment-account; • Plaatsen van apparaten in de juiste groep(en) binnen de Cloudwise Cool Manage-omgeving. <p>Apple iPads</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leveren van iPads via Apple Device Enrollment (DEP); • Koppelen van iPads aan de juiste apparatenbeheerdienst binnen Apple School Manager;

	<ul style="list-style-type: none"> • Uitrollen van iPads binnen de beheeromgeving van Zinder; • Plaatsen van iPads in de juiste groep(en) binnen de Cloudwise Cool Manage-omgeving. <p>Opdrachtgever stelt voor de uitvoering van deze werkzaamheden de benodigde accounts, autorisaties en toegangsrechten beschikbaar.</p> <p>Opdrachtgever bepaalt per bestelling of afroep of gebruiksklare oplevering wordt afgenomen en welke onderdelen daarvan van toepassing zijn.</p>
2	Prijsstelling (opslag-en kortingspercentage)
2.1	<p>Alle kosten die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de Overeenkomst dienen te zijn inbegrepen in de aangeboden opslag- en kortingspercentages, tenzij in de Overeenkomst expliciet anders is bepaald.</p> <p>Hieronder wordt in ieder geval verstaan, maar niet uitsluitend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • advisering; • offerte- en orderverwerking; • transport en levering; • garantieafhandeling; • RMA- en DOA-afhandeling; • accountmanagement; • managementrapportages; • administratie- en facturatiekosten; • overige dienstverlening die noodzakelijk is om te voldoen aan dit Programma van Eisen.
2.2	De aangeboden opslag- en kortingspercentages zijn gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst van toepassing op alle producten binnen de betreffende productgroep.
2.3	Voor Apple-producten geldt het in het Inschrijfbiljet opgegeven kortingspercentage. Dit kortingspercentage wordt toegepast op de op het moment van bestellen geldende officiële adviesprijs van Apple Nederland.
2.4	Prijswijzigingen mogen uitsluitend betrekking hebben op de in het Inschrijfbiljet opgenomen dienstverleningstarieven, waaronder reparatietarieven en onderzoekskosten.
2.5	Gedurende het gehele eerste jaar van de Overeenkomst zullen géén prijswijzigingen worden doorgevoerd. Na het eerste jaar van de Overeenkomst kan eenmaal per contractjaar een prijswijziging worden doorgevoerd. Een prijswijziging zal nimmer met terugwerkende kracht plaatsvinden.
2.6	Prijsaanpassingen zijn gemaximeerd tot de procentuele wijziging van het door het CBS gepubliceerde prijsindexcijfer CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie Zakelijke dienstverlening (2025 = 100). Als uitgangspunt geldt het indexcijfer zoals gepubliceerd over de maand waarin de Overeenkomst aanvangt.
3	Bestellingen en leveringen
3.1	<p>Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Overeenkomst een vast accountteam beschikbaar, bestaande uit ten minste één vaste Single Point of Contact (SPOC) en één vaste vervanger. De SPOC fungeert als primair aanspreekpunt voor Opdrachtgever voor alle zaken die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder bestellingen, offertes, leveringen, oplevering, reparaties, garantieafhandeling, rapportages en overige dienstverlening.</p> <p>Bij afwezigheid van de SPOC draagt Opdrachtnemer zorg voor een vaste en voldoende geïnformeerde vervanger, zodat de continuïteit van de dienstverlening is gewaarborgd. De SPOC en diens vervanger zijn tijdens kantooruren bereikbaar via telefoon, e-mail en het door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde ticketsysteem of serviceportaal.</p>

	Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever actuele contactgegevens van de SPOC en diens vervanger en informeert Opdrachtgever tijdig over wijzigingen hierin.
3.2	Opdrachtnemer stelt een webbased bestelomgeving inclusief OCI koppeling beschikbaar, waarin een kernassortiment passend bij de behoeften van Opdrachtgever wordt ingericht.
3.3	De webshop biedt minimaal de volgende functionaliteiten: <ul style="list-style-type: none"> • inzicht in het overeengekomen assortiment; • inzicht in actuele prijzen; • inzicht in orderhistorie; • inzicht in bestelstatussen; • inzicht in retouremeldingen; • autorisaties voor verschillende gebruikersrollen.
3.4	Opdrachtgever heeft te allen tijde de mogelijkheid om voor projectmatige afnames, grotere bestellingen of specifieke configuraties een separate offerte op te vragen. Opdrachtnemer denkt hierbij actief mee over prijsoptimalisatie, alternatieve configuraties, projectkortingen, fabrikantacties en overige mogelijkheden om de totale kosten voor Opdrachtgever te beperken.
3.5	Opdrachtnemer stelt na plaatsing van een bestelling binnen één werkdag een orderbevestiging beschikbaar. Deze bevat ten minste: <ul style="list-style-type: none"> • naam besteller; • afleveradres; • factuuradres; • ordernummer; • artikelomschrijving; • aantal; • prijs; • verwachte leverdatum.
3.6	Bestellingen worden geleverd op de door Opdrachtgever opgegeven locatie(s). Leveringen vinden plaats op werkdagen tijdens de reguliere openingstijden van de locatie tussen 08:00 uur en 16:00 uur, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer anders overeenkomen. De producten worden deugdelijk en transportveilig verpakt aangeleverd en in overleg met de medewerker(s) van de betreffende locatie op de afgesproken plaats binnen de school afgeleverd. Indien meerdere producten voor dezelfde locatie worden besteld, worden deze zoveel mogelijk in één levering geleverd, tenzij Opdrachtgever anders verzoekt.
3.7	Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever gedurende het gehele bestel- en leveringsproces actief op de hoogte van de voortgang van bestellingen. Opdrachtgever wordt tijdig geïnformeerd over de status van bestellingen, verwachte leverdata, wijzigingen in levertijden, leveringsvertragingen en overige relevante ontwikkelingen die gevolgen kunnen hebben voor de uitvoering van de bestelling.
3.8	Indien een besteld product niet binnen de overeengekomen levertijd beschikbaar is, denkt Opdrachtnemer actief mee over passende alternatieven en maatregelen om de gevolgen voor Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.
4	Garantie, reparaties en retouren
4.1	Alle geleverde ICT-hardware wordt geleverd met de standaard fabrieksgarantie van de fabrikant.
4.2	Alle geleverde hardwarecomponenten dienen van dusdanige kwaliteit te zijn dat deze bij normaal gebruik gedurende minimaal vijf (5) jaar doelmatig inzetbaar zijn binnen de onderwijsomgeving van Opdrachtgever.

4.3	Opdrachtnemer beschikt over een online meldpunt of helpdesk voor storingen, retourmeldingen, garantieaanvragen en reparatieverzoeken. Opdrachtgever heeft inzicht in de status van openstaande meldingen.
4.4	Indien een storing, defect, retourmelding of reparatieverzoek niet onder de garantievoorwaarden valt, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan vooraf op de hoogte. Werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd na schriftelijk of digitaal akkoord van Opdrachtgever.
4.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het volledige retour-, garantie- en reparatieproces. Opdrachtnemer verstrekt hiervoor de benodigde retourlabels, instructies en overige ondersteuning.
4.6	Opdrachtnemer dient bij storingen, defecten en garantiegevallen direct actie te ondernemen. Indien herstel op afstand niet mogelijk is, zorgt Opdrachtnemer voor een passend retour- en reparatieproces. Indien herstel niet binnen tien (10) werkdagen mogelijk is, zorgt Opdrachtnemer kosteloos voor een passende tijdelijke vervangende voorziening, zodat de continuïteit van het onderwijsproces zo min mogelijk wordt verstoord.
4.7	Bij reparaties buiten de garantieperiode geldt een minimale garantietermijn van drie (3) maanden op de uitgevoerde werkzaamheden en vervangen onderdelen. Indien onderzoekskosten in rekening worden gebracht, worden uitsluitend de tarieven gehanteerd zoals opgenomen in het Inschrijfbiljet.
5	Communicatie, samenwerking en rapportages
5.1	<p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren minimaal eenmaal per jaar een tactisch/strategisch overleg. Tijdens dit overleg worden in ieder geval de dienstverlening, samenwerking, prijsontwikkelingen, marktontwikkelingen, klachten, leverprestaties, rapportages, geplande vervangingen en eventuele verbetermaatregelen besproken.</p> <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging van deze overleggen en verstrekt het conceptverslag binnen tien (10) werkdagen na afloop van het overleg aan Opdrachtgever. Actiepunten, afspraken en verantwoordelijkheden worden hierin expliciet vastgelegd en gemonitord.</p>
5.2	Opdrachtnemer verstrekt periodiek en desgevraagd managementrapportages waarmee Opdrachtgever inzicht verkrijgt in de afgenomen producten en dienstverlening.
5.3	<p>De managementrapportages bevatten minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • afgenomen producten per locatie; • assetregistratie (CMDB); • garantie- en reparatiegevallen; • openstaande retouren; • relevante managementinformatie met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst.
5.4	<p>Opdrachtnemer stelt bij levering van ICT-hardware de beschikbare assetgegevens digitaal aan Opdrachtgever beschikbaar. Indien Opdrachtgever dit verlangt, registreert Opdrachtnemer deze gegevens tevens in een door Opdrachtgever aangewezen assetregistratie- of CMDB-omgeving.</p> <p>Deze verplichting geldt zowel voor apparatuur die gebruiksklaar wordt opgeleverd als voor apparatuur die in standaard leveringsstaat wordt geleverd.</p>
5.5	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over relevante marktontwikkelingen, prijsontwikkelingen, productwijzigingen, verwachte leveringsrisico's en end-of-life aankondigingen die van invloed kunnen zijn op de ICT-

	omgeving van Opdrachtgever.
5.6	Opdrachtnemer draagt gedurende de looptijd van de Overeenkomst actief bij aan kennisdeling richting medewerkers van Opdrachtgever ten aanzien van producten, vervangingsvraagstukken, marktontwikkelingen en ontwikkelingen binnen de dienstverlening.
6	Storingen en klachten
6.1	Opdrachtnemer beschikt over een procedure voor het behandelen van storingen, klachten, garantiegevallen en reparatieverzoeken. Opdrachtgever kan meldingen digitaal registreren via de door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde omgeving.
6.2	De bovenschools ICT-medewerkers en ICT-coördinatoren van Opdrachtgever fungeren als eerste aanspreekpunt voor gebruikers binnen de eigen organisatie. Opdrachtnemer accepteert dat deze medewerkers de apparatuur onderzoeken en beoordelen alvorens een melding bij Opdrachtnemer wordt ingediend.
6.3	Opdrachtnemer neemt na ontvangst van een storing, klacht of reparatieverzoek direct actie en houdt Opdrachtgever gedurende het verdere proces actief op de hoogte van de voortgang en verwachte afhandeling.
6.4	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst over voldoende gekwalificeerd personeel, middelen en capaciteit om de overeengekomen dienstverlening uit te voeren.
7	Partnerstatus en certificeringen
7.1	Opdrachtnemer is geautoriseerd reseller van de aangeboden hardwaremerken en is gerechtigd deze producten binnen Nederland te leveren en te ondersteunen.
7.2	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst over de door de fabrikant vereiste certificeringen, autorisaties en partnerstatussen die noodzakelijk zijn voor levering, ondersteuning, garantie- en serviceafhandeling van de aangeboden producten.