Bijlage 2 – PO26ICTHREP – Programma van Eisen

Nr.	Algemene eisen (alle Opdrachtnemers)
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert Inschrijver alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de Inschrijver inbegrepen.

Nr.	Levering (alle Opdrachtnemers)
2.	Opdrachtnemer levert uitsluitend fabrieksnieuwe apparatuur (tenzij anders overeengekomen). Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of minimaal gelijkwaardig vervangende onderdelen van de apparatuur nog ten minste 3 jaar leverbaar zijn, geteld vanaf de leveringsdatum. Als onderdelen niet meer leverbaar zijn, mogen minimaal gelijkwaardige alternatieven worden geleverd. Bij reparatie worden uitsluitend via de fabrikant geleverde onderdelen gebruikt met ten minste dezelfde kwaliteit en levensduur; na reparatie blijft de initieel afgesproken garantietermijn ongewijzigd. Bij alle vervangen apparatuur blijven alle bepalingen van de originele levering onverminderd van kracht.
3.	De Opdrachtnemer levert de bestelde ICT-hardware inclusief alle benodigdheden behorende bij de bestelde apparatuur, zoals (technische) handleidingen, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften, overige materialen, bekabeling en – voor zover de fabrikant deze standaard bij het betreffende device meelevert – adapters. Op verzoek kan de Opdrachtgever ook gerelateerde ICT-hardware (randapparatuur) bestellen bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever is hier echter niet toe verplicht.
4.	De ICT-hardware wordt af-fabriek geleverd, zonder aanvullende software, wel met besturingsprogramma (ChromeOS bij Chromebooks, Windows bij desktops en laptops, iOS bij Apple).
5.	Bestelde apparatuur wordt goed verpakt voor vervoer/levering. Eventuele schade welke is ontstaan tijdens het leveren is voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.
6.	Grote bestellingen worden geleverd op de gewenste locatie van de Opdrachtgever, in de door Opdrachtgever aangegeven ruimte; dit zal Opdrachtnemer met Opdrachtgever afstemmen. Per bestelling zullen de afleverlocatie(s) bepaald worden. Leveringen dienen altijd inpandig, op één plek, afgeleverd te worden in de door Opdrachtgever bestemde ruimte. Onder een grote bestelling wordt verstaan: een bestelling die via een minicompetitie wordt uitgevraagd. Opdrachtgever vermeldt bij de minicompetitie de afleverlocatie en, indien bekend, het ruimtenummer.
7.	Voordat een levering plaatsvindt, wordt het levermoment (datum en tijdsblok) eerst afgestemd met de besteller. Leveringen op locatie van Opdrachtgever vinden alleen plaats gedurende de openingstijden van de locaties van Opdrachtgever: op werkdagen van 8:00 uur tot 16:30 uur. Gedurende schoolvakanties en feestdagen zijn de locaties van Opdrachtgever gesloten en kan dus geen levering plaatsvinden.
8.	De apparatuur dient per bestelling van hetzelfde merk en type, of opvolgend type te zijn (tenzij expliciet anders aangegeven).
9.	De levering van een order geschiedt altijd als één geheel per locatie, tenzij anders aangegeven door Opdrachtgever. Leveringen boven € 100,00 zijn altijd franco.
10.	Wanneer een (gedeelte van de) levering vertraging dreigt op te lopen of op zal lopen, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover tijdig en proactief.
11.	Wanneer een (gedeelte van de) levering vertraging dreigt op te lopen of op zal lopen, zal Opdrachtnemer, op verzoek van Opdrachtgever, met een alternatief product

	komen qua specificaties, als de (mogelijk) vertraagde levering problemen veroorzaakt bij Opdrachtgever.
12.	Opdrachtnemer levert bij elke levering een pakbon met daarop minimaal de volgende informatie (bij voorkeur digitaal): - Afleverlocatie. - Besteller/opdrachtverstrekker. - Geleverde producten (inclusief aantallen en serienummers). - Referentienummer/kostenplaats. - Leverdatum. - Afleveradres.
13.	Na levering en/of implementatie wordt door Opdrachtgever een leveringsbon of werkbon getekend; dit houdt niet in dat de levering wordt goedgekeurd. Leveringen worden binnen 3 weken na aflevering gecontroleerd. Acceptatie vindt plaats als er binnen 3 weken na levering geen bezwaarmelding is gemaakt door Opdrachtgever.
14.	De Opdrachtnemer blijft tot het moment van fysieke levering van een device (alle ICT-hardware) financieel verantwoordelijk. Eventuele verzekering voor alle soorten schade, opslag en transport is voor rekening van de Opdrachtnemer. Dit geldt voor alle bestellingen, ook indien er sprake is van een overeengekomen vooruitbetaling door Opdrachtgever.
15.	Apparatuur wordt volledig gereed voor gebruik opgeleverd, conform de door Opdrachtgever gevraagde specificaties. Onder gereed voor gebruik wordt verstaan dat de apparatuur bij oplevering direct door de eindgebruiker in gebruik kan worden genomen, zonder dat hiervoor nog aanvullende handelingen door Opdrachtgever nodig zijn.
16.	In het geval van een DOA (dead on arrival) of een defect binnen 14 werkdagen na levering, dient de betreffende apparatuur door de Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen na melding kosteloos vervangen te worden door een nieuw exemplaar. De ICT-medewerker/beheerder van Opdrachtgever zal bij ontvangst van de levering een test uitvoeren om vast te stellen of de geleverde apparatuur (volledig of gedeeltelijk) stuk is bij levering. Indien vervanging i.v.m. defecten nodig is, dan is het vervangend apparaat identiek aan het te vervangen apparaat of heeft een betere specificatie; indien het vervangend apparaat niet gelijk is, wordt overlegd met de Opdrachtgever. De Opdrachtgever heeft het recht het vervangend exemplaar te weigeren en zal dit dan motiveren. De Opdrachtnemer zal dan met een ander alternatief moeten komen. De termijn van 14 werkdagen is de periode na levering waarbinnen Opdrachtgever een DOA of defect kan melden. Voor Build-to-Order- en Configure-to-Order-producten geldt in plaats van de vervangingstermijn van 10 werkdagen een termijn van maximaal 30 werkdagen. Opdrachtnemer meldt de verwachte levertijd bij de afhandeling van de melding. Bedraagt de levertijd meer dan 10 werkdagen, dan stelt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever kosteloos een vervangend device beschikbaar tot het moment van levering.
17.	Rolcontainers worden bij aflevering ingenomen door Opdrachtnemer. Eventuele langere beschikbaarstelling vindt tegen vergoeding plaats. Levering in omdozen is toegestaan, mits wordt voldaan aan eis 5, eis 6 en eis 18.
18.	Geladen pallets zijn maximaal 1,8 meter hoog. De europallets zijn schoon en toonbaar. Apparatuur moet binnen de afmetingen van de pallets blijven.

Nr.	**Communicatie (alle Opdrachtnemers)**
19.	**Taal:** Alle communicatie (ook de servicemeldingen, helpdesk en de service) is Nederlandstalig (behalve Engelse termen).
20.	Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige helpdesk voor ondersteuning en het beantwoorden van vragen over hardware, instellingen en het melden van

	gebreken/storingen gedurende kantoortijden van 08:30 uur tot en met 16:30 uur (Nederlandse tijd).
21.	Alle communicatie geschiedt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert dat communicatie over levering, garantie, reparatie enz. nimmer tussen Opdrachtgever en een derde partij plaatsvindt.
22.	Opdrachtgever heeft één aanspreekpunt bij Opdrachtnemer voor het accountmanagement, de bestellingen, leveringen, facturaties, escalaties en planning.
23.	Op verzoek van Opdrachtgever kan er periodiek (maximaal tweemaal per jaar) een evaluatiegesprek worden aangevraagd. Tijdens dit gesprek kunnen diverse onderwerpen worden besproken zoals (maar niet limitatief): contractevaluatie en marktontwikkelingen. Voor deze commerciële uren mogen geen kosten in rekening worden gebracht.
Nr.	**Facturatie (alle Opdrachtnemers)**
24.	Facturen worden verzonden ter attentie van de financiële administratie onder vermelding van de juiste budgethouder, van de Opdrachtgever. Opdrachtgever ontvangt de digitale facturen in een native pdf op een e-mailadres aangegeven door Opdrachtgever. De Opdrachtnemer draagt zorg voor facturatie per bestelling en kostenplaats (achteraf). Alle facturen van de bestelde apparatuur dienen minimaal de volgende informatie te bevatten: - Afleveradres (school, locatie en afdeling). - Factuuradres. - Ordernummer Opdrachtnemer. - Intern referentienummer van de Opdrachtgever (ook opnemen in onderwerpregel van de e-mail). - Kostenplaats en referentienummer van Opdrachtgever. - Leverdatum. - Geleverde artikelen: (aantallen, artikelnummers en omschrijving). - Prijzen (in euro) met een duidelijke opsomming van het totaal exclusief btw, het btw-bedrag en het totaal inclusief btw.
25.	Opdrachtnemer dient op de factuur tevens minimaal het onderstaande op te nemen: - Modelnummer. - Afgenomen opties. - Uw ordernummer/kostenplaats ICT-afdeling. - Achternaam en voorletter van de betreffende besteller. - Alle Nederlandse wettelijke factuureisen.
26.	Bij facturen van meer dan € 10.000,00 kan de btw-verleggingsregeling van toepassing zijn en zal Opdrachtnemer de betreffende factuur daarop aanpassen.
27.	De thuiskopievergoeding voor thuiskopieplichtige voorwerpen wordt niet afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Voor zover de vergoeding in de inkoopprijs is begrepen, is zij verdisconteerd in de op Formulier C opgegeven prijs respectievelijk de toeslag (www.thuiskopie.nl).
28.	Indien Opdrachtgever bij plaatsing van een bestelling meerdere kostenplaatsen opgeeft, zal dit onderscheid in kostenplaatsen op de factuur ook inzichtelijk zijn.
29.	Facturen worden altijd door Opdrachtnemer verzonden, ook wanneer een (deel)levering door een derde partij gedaan is.
30.	Het is niet toegestaan om verzamelfacturen te verzenden; facturatie geschiedt per locatie, tenzij anders aangegeven door Opdrachtgever.
31.	Opdrachtnemer draagt zorg voor volledig correcte facturen. Onjuiste facturen worden niet betaalbaar gesteld. De facturen dienen 100% conform de uitgangspunten van de aanbestedingsdocumenten te zijn. Indien Opdrachtnemer een foutieve factuur stuurt, dient er een creditnota te volgen met hetzelfde bedrag en een nieuwe factuur met het juiste bedrag.

32.	Bij bestellingen worden GEEN administratie-, behandel- en transportkosten of andere soorten kosten in rekening gebracht. Indien meerkosten ontstaan doordat er een niet-voorziene situatie ontstaat, dient Opdrachtnemer hier direct melding van te maken bij Opdrachtgever. Extra kosten worden slechts betaald na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.
33.	Indien een geselecteerde Opdrachtnemer in het geval van een bulkbestelling voor een bepaald schooljaar één of meerdere types apparatuur mag leveren, dan zal Opdrachtnemer deze apparatuur kosteloos opslaan en op verzoek uitrollen per batch (aantal en levertijd nader te bepalen door de Opdrachtgever). Facturatie van de apparatuur zal pas geschieden na de daadwerkelijke levering. Dat betekent dat de Opdrachtnemer de opgeslagen apparatuur dient voor te financieren, met een maximum van 6 maanden. Opdrachtgever heeft hierbij de verplichting tot afname binnen deze periode van 6 maanden. Opdrachtgever geeft bij de aanvraag c.q. de uitvraag van de minicompetitie aan of sprake is van een bulkbestelling waarop deze eis van toepassing is, met een indicatie van de gewenste batchomvang en de uitrolplanning.
34.	De verwijderingsbijdrage wordt, indien van toepassing, eenmaal door Opdrachtgever betaald.
35.	Als fabrikanten onderwijskortingen bieden, zal Opdrachtnemer deze 1 op 1 beschikbaar stellen voor Opdrachtgever. Dat geldt tevens voor partnerprogramma's en zonder beperking op merken (zoals Apple, HP etc.). Een voorbeeld is het kunnen leveren van de Apple-schoolmanager/Apple-businessmanager voordelen.
36.	Zonder goedkeuring van een daartoe geautoriseerde medewerker van Opdrachtgever mag er geen levering plaatsvinden en zal er geen betaling van de factuur plaatsvinden.

Nr.	Garantiebepalingen (alle Opdrachtnemers)
37.	Devices hebben een minimale garantieperiode van 3 jaar. Met uitzondering van Apple-apparatuur, hiervoor geldt een minimale garantieperiode van 1 jaar.
38.	Wanneer er sprake is van aanspraak op garantie, zal de communicatie hierover uitsluitend door een ICT-medewerker/beheerder gedaan worden. Opdrachtnemer kan ervan uitgaan dat deze ICT-medewerker voorafgaand aan de melding een diagnose heeft gesteld met betrekking tot het defect.
39.	Garantieafhandeling is voor werkplekken (decentrale hardware) altijd offsite.
40.	Bij vervanging van apparatuur (ongeacht de reden van vervanging) zorgt Opdrachtnemer dat dit te allen tijde gebeurt in overleg met Opdrachtgever.
41.	Wanneer Opdrachtgever, in het kader van garantie, vervangende apparatuur ontvangt, zorgt Opdrachtnemer voor de afhandeling hiervan inclusief het retour nemen van de defecte apparatuur. Alle vervangende apparatuur voldoet aan het gestelde in de aanbestedingsdocumenten.
42.	Garanties/overeenkomsten die gegeven zijn vanuit de fabrikant blijven onverminderd van kracht bij beëindiging van de overeenkomst.
43.	Opdrachtnemer hanteert voor alle garantiegevallen een uniform en eenduidig afhandelingsproces, onafhankelijk van de geleverde merken.
44.	Wanneer er een productiefout van een bepaald merk/type wordt geconstateerd, dient Opdrachtnemer alle geleverde producten binnen een termijn van 2 weken kosteloos onsite te repareren of te vervangen door een identiek of minimaal gelijkwaardig product van hetzelfde merk en type (welke minimaal voldoet aan alle gestelde eisen). Een productiefout houdt in dat bij meer dan 10% van de geleverde producten van één levering binnen de garantieperiode eenzelfde defect aanwezig is. Is vervanging van Build-to-Order- of Configure-to-Order-producten binnen 2 weken niet mogelijk, dan geldt de op dat moment geldende levertijd van het betreffende product. Voor reparatie blijft de termijn van twee weken van kracht.

45.	Opsturen voor reparatie (incl. retour sturen) van geleverde hardware wordt uitgevoerd door de Opdrachtgever en is binnen de garantietijd volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Reparatietijd duurt niet langer dan 1 maand, inclusief retour bezorgen en gerekend vanaf storingsmelding. Indien een device defect is en niet meer gerepareerd kan worden maar nog wel onder de garantie valt, levert Opdrachtnemer kosteloos binnen 2 werkdagen een minimaal gelijkwaardig vervangend product op de desbetreffende locatie.
46.	Als de afhandeling na opsturen van de betreffende apparatuur inzake garantie langer duurt dan 4 weken, stelt Opdrachtnemer een vervangend en minimaal vergelijkbaar type apparatuur beschikbaar.

Nr.	Arbo- en milieueisen/duurzaamheid (alle Opdrachtnemers)
47.	De aangeboden apparatuur moet voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.
48.	De Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden. Het voldoen aan de Nederlandse wettelijke Arbo- en milieucriteria geldt daarbij als minimale eis.
49.	Eventueel statiegeld op verpakkingsmateriaal wordt niet door Opdrachtnemer in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
50.	Opdrachtnemer verklaart dat er geen kinderarbeid is toegepast bij productie van alle geleverde producten.

Nr.	Technische eisen (alle Opdrachtnemers)
51.	Alle apparatuur dient op het elektriciteitsnet 220 – 240 volt AC 50/60 Hz aangesloten te kunnen worden. De aansluitwaarde van het apparaat overschrijdt niet 16 ampère (met uitzondering van de noodstroomvoorziening).
52.	De geleverde ICT-hardware dient geschikt te zijn voor een normale gebruiksduur binnen een onderwijsorganisatie van minimaal 60 maanden na levering.

Nr.	Dienstverlening (alle Opdrachtnemers)
53.	Voor bestellingen geldt geen minimale omvang.
54.	Via de bestelportal bestelde apparatuur kan binnen veertien (14) dagen na levering retour worden gestuurd, mits de artikelen ongebruikt, onbeschadigd en in de originele verpakking zijn. Deze retourmogelijkheid geldt niet voor maatwerkproducten. Opdrachtnemer garandeert dat minimaal 98% van de retourorders, gemeten over een periode van 3 maanden, binnen 1 week na retourmelding opgehaald worden.
55.	Indien de productie van gevraagde apparatuur wordt gestopt of de apparatuur (tijdelijk) niet leverbaar is binnen de afgesproken termijn, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk proactief informeren en een alternatief aanbieden dat minstens gelijkwaardig is qua specificaties, met dezelfde prijsstelling en wel leverbaar is.

56.	Opdrachtnemer levert in digitaal formaat de CMDB-informatie aan Opdrachtgever bij elke levering proactief; deze bestaat minimaal uit het volgende: - Naam van de locatie/school. - Type/merk. - Leverdatum. - Serienummer.
57.	Na plaatsen van een bestelling ontvangt Opdrachtgever binnen twee werkdagen via e-mail een opdrachtbevestiging, met hierin ten minste: - Ordernummer. - Naam van de school van Opdrachtgever. - Naam van de besteller. - Omvang van levering. - Prijs. - Verwachte leverdatum.
58.	Reparatiegevallen (niet zijnde garantiegevallen) moeten door Opdrachtgever met een identiek proces zoals garantie ter beoordeling bij de Opdrachtnemer kunnen worden aangeboden. Opdrachtnemer beoordeelt de reparatie en legt een calculatie daarvoor terug bij Opdrachtgever. Na akkoord door Opdrachtgever verzorgt de Opdrachtnemer (al dan niet zelf) de reparatie. Opdrachtgever vergoedt de verzendkosten op basis van reguliere tarieven die UPS, DHL of PostNL hanteren.

Nr.	**Eisen bestelportal (Opdrachtnemer 1)** (Alle Inschrijvers dienen hieraan te kunnen voldoen; alleen Opdrachtnemer 1 zal een portal moeten inrichten).
59.	Opdrachtnemer 1 die alle opdrachten zonder minicompetitie verkrijgt zoals beschreven in paragraaf 1.3 van het aanbestedingsdocument, beschikt over een Nederlandstalige bestelportal (met minimaal een SSL-certificaat) voor het plaatsen van bestellingen. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alleen daarvoor geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever kunnen bestellen. Deze medewerkers van Opdrachtgever ontvangen direct na bestelling automatisch een opdrachtbevestiging per e-mail met hierin gespecificeerd de aangeschafte producten, type, model, de kosten en levertijd. Vanuit de bestelportal ontvangt Opdrachtgever een factuur van de betreffende aankoop excl. btw. Deze facturen dienen naar een nader overeen te komen e-mailadres van de Opdrachtgever te worden verzonden.
60.	De bestelportal is uiterlijk 1 maand na het verstrijken van de bezwaartermijn beschikbaar.
61.	De informatie op de bestelportal wordt door de Opdrachtnemer beheerd en actueel gehouden.
62.	De bestelportal heeft een klantbeschikbaarheid van ten minste 99,9% per jaar op werkdagen tussen 7:00 – 20:00 uur.
63.	De bestelportal biedt de mogelijkheid om alle bestelde producten, offertes en/of leveringen op fabrikant en producttype te filteren. Het webportaal biedt de mogelijkheid om op specificatie rapportages te genereren (per school en over alle scholen) en gedurende de looptijd van de raamovereenkomst online te raadplegen. Het webportaal biedt de mogelijkheid voor beheerders om de rapportages te exporteren naar .XML en .XLS.
64.	De bestelportal biedt de mogelijkheid om per afgenomen product de garantietermijn te raadplegen. Hierin is opgenomen: - Aanvang garantietermijn op basis van de afleverdatum. - Afloop garantietermijn.

	- Specificatie van soort garantie (uitgebreid, vendor etc.).
65.	Opdrachtnemer biedt een elektronische Producten Diensten Catalogus (PDC) aan op basis van een webportaal waarin het assortiment is opgenomen. Opdrachtnemer zorgt ten minste ieder kwartaal voor een update hiervan indien nieuwe producten en diensten zijn toegevoegd of verwijderd. Gedurende de raamovereenkomst en op aangeven van Opdrachtgever neemt Opdrachtnemer aanvullende producten en diensten op in zijn producten- en dienstencatalogus.
66.	De besteller krijgt op basis van e-mailnotificaties berichten over de status van de bestelling.