Bijlage 6, Programma van Eisen

Europese aanbesteding
ICT Hardware

Stichting VO Haaglanden

Programma van eisen

In deze bijlage is het Programma van eisen weergegeven. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen aan de opdracht.

Inschrijving eisen

Nummer	Eis
Inschrijving eis 1	Uw inschrijving is ondertekend door degene(n) die uw onderneming rechtsgeldig kan/kunnen vertegenwoordigen.
Inschrijving eis 2	Uw inschrijving is ingericht volgens de in deze inschrijvingsleidraad opgenomen instructies.
Inschrijving eis 3	U gaat akkoord met de in deze inschrijvingsleidraad beschreven inschrijvings- en beoordelingsprocedure.
Inschrijving eis 4	Onderhavige Europese aanbesteding is verdeeld in twee percelen. U mag op één of meerdere percelen inschrijven.
Inschrijving eis 5	Uw inschrijving is opgesteld in de Nederlandse taal.
Inschrijving eis 6	U gaat ermee akkoord dat alle communicatie gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt uitgevoerd in het Nederlands.
Inschrijving eis 7	Uw inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 3 maanden na de uiterste datum indienen inschrijvingen. Tijdens deze periode heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod. U bent tevens bereid die gestanddoeningstermijn op verzoek van SVOH in overleg te verlengen in bijzondere gevallen.
Inschrijving eis 8	U gaat er – onverminderd Inschrijving eis 7 - mee akkoord dat de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving, in het geval een gerechtelijke procedure wordt aangespannen, verlengd wordt tot minimaal twee weken na de datum van de onherroepelijke uitspraak (waartegen dus geen rechtsmiddelen meer kunnen worden aangewend) in de betreffende procedure.
Inschrijving eis 9	U gaat ermee akkoord dat aan uw inschrijving voor SVOH geen kosten zijn verbonden, ook niet in het geval deze aanbesteding niet leidt tot het sluiten van een overeenkomst.
Inschrijving eis 10	U gaat ermee akkoord dat opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om de aanbesteding te allen tijde, totdat tot ondertekening van de overeenkomst ter opdrachtverstrekking ten vervolge op deze aanbestedingsprocedure wordt gekomen, geheel of gedeeltelijk te stoppen. U gaat ermee akkoord dat u in dit geval geen recht heeft op vergoeding van kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding of welke vergoeding dan ook en dat u geen aanspraken overigens zult hebben zoals – maar niet alleen - op hervatting van de aanbestedingsprocedure of op nakoming.
Inschrijving eis 11	U gaat ermee akkoord dat, zolang er geen overeenstemming is bereikt en zolang nog geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, er geen sprake is van enige gebondenheid van opdrachtgever en er geen enkele verplichting is tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
Inschrijving eis 12	U verklaart dat u zich in het kader van deze aanbesteding niet schuldig heeft gemaakt aan vooroverleg met mogelijke concurrenten, waarbij prijzen en wijze van offreren worden afgestemd.
Inschrijving eis 13	U gaat ermee akkoord dat SVOH zich het recht voorbehoudt om u in elk stadium (alsnog) te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de

	verklaringen wordt verklaard, dan wordt u uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke schade of kosten dan ook. De bewijsstukken zijn niet ouder dan drie maanden vanaf dagtekening van het schriftelijk verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.
Inschrijving eis 14	Alle door uw organisatie overgelegde gegevens zijn volledig en naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. U gaat ermee akkoord dat indien u onjuiste en of onvolledige gegevens heeft verstrekt, u wordt uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke schade of kosten dan ook.

Materie eisen

Nummer	Eis
	Algemeen
Materie eis 1	U bent gedurende de looptijd van de overeenkomst in staat ICT-hardware te leveren binnen het perceel waarvoor u inschrijft.
Materie eis 2	Alle door u geleverde producten zijn nieuw en ongebruikt, tenzij opdrachtgever expliciet verzoekt om refurbished apparatuur.
Materie eis 3	Alle door u geleverde producten voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.
Materie eis 4	U levert uitsluitend originele producten afkomstig uit de reguliere distributieketen van de fabrikant.
Materie eis 5	U levert uitsluitend producten die vrij zijn van malware, schadelijke software en andere beveiligingsrisico's.
Materie eis 6	U bent gedurende de looptijd van de overeenkomst in staat producten van meerdere merken en fabrikanten te leveren.
Materie eis 7	U levert alle noodzakelijke bekabeling, voedingen, adapters en accessoires die benodigd zijn voor het functioneren van de geleverde producten.
Materie eis 8	U levert uitsluitend producten waarvoor gedurende de gebruikelijke levensduur ondersteuning en reserveonderdelen beschikbaar zijn.
Materie eis 9	U levert uitsluitend producten die vrij zijn van Bloatware en andere merk specifieke software.
	Bestel- en leveringsproces
Materie eis 10	U bevestigt iedere bestelling schriftelijk onder vermelding van ordernummer, verwachte leverdatum en contactpersoon.
Materie eis 11	U levert uitsluitend op de door opdrachtgever aangewezen locaties.
Materie eis 12	U stemt leveringen vooraf af met de aangewezen contactpersoon van opdrachtgever.
Materie eis 13	U informeert opdrachtgever onmiddellijk indien een overeengekomen leverdatum niet kan worden gehaald.
Materie eis 14	Wanneer een aangevraagd product niet leverbaar is, biedt u uitsluitend na voorafgaande goedkeuring van opdrachtgever een alternatief product aan.
Materie eis 15	Het risico van verlies, diefstal of beschadiging blijft voor uw rekening totdat levering en acceptatie door opdrachtgever hebben plaatsgevonden.
Materie eis 16	U dient de producten aan opdrachtgever zelf te verstrekken.

Materie eis 17	Leveringen vinden plaats tijdens de met opdrachtgever overeengekomen tijden.
Materie eis 18	U stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos een digitale catalogus of webshop beschikbaar.
	Garantie en service
Materie eis 19	U beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over een Nederlandstalige servicedesk op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur.
Materie eis 20	Servicedesk of storingsdienst lost storingen op die zich voordoen binnen de garantietermijn van de door inschrijver geleverde hardware. Responsetijd: binnen 8 uur vanaf melding storing door opdrachtgever. Time tot fix: binnen 5 werkdagen vanaf melding storing door opdrachtgever.
Materie eis 21	U stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst een vaste accountmanager en een vaste vervanger beschikbaar.
Materie eis 22	U bent verantwoordelijk voor het up-to-date houden van uw contactgegevens voor de minicompetities. U levert de juiste gegevens digitaal aan op it@vohaaglanden.nl
Materie eis 23	De garantietermijnen op fabrieksnieuwe hardware bedraagt minimaal 12 maanden. De garantietermijnen op refurbished hardware bedraagt minimaal 12 maanden.
Materie eis 24	Garantieafhandeling vindt plaats zonder aanvullende kosten voor opdrachtgever.
Materie eis 25	In geval van een "Dead on Arrival" product zorgt u binnen 5 werkdagen kosteloos voor vervanging van het betreffende product.
Materie eis 26	U behandelt gegevens waartoe u tijdens installatie-, service- of onderhoudswerkzaamheden toegang krijgt vertrouwelijk.
Materie eis 27	U verstrekt alle relevante handleidingen, documentatie en productspecificaties digitaal aan opdrachtgever.
	Lifecyclemanagement
Materie eis 28	U informeert opdrachtgever proactief over productwijzigingen, productuitfaseringen (End of Life) en opvolgende productmodellen.
Materie eis 29	U biedt bij productuitfasering een gelijkwaardig of beter alternatief aan tegen vergelijkbare voorwaarden.
	Beschikbaarheid
Materie eis 30	U beschikt over voldoende capaciteit om reguliere bestellingen tijdig uit te voeren en u bent zich ervan bewust dat veel bestellingen in de zomervakantie plaatsvinden.
Materie eis 31	U verstrekt op verzoek inzicht in de actuele beschikbaarheid van producten.
Materie eis 32	U informeert opdrachtgever direct over verwachte leveringsproblemen of schaarste.
	Rapportage en Communicatie
Materie eis 33	U verstrekt op verzoek managementinformatie met betrekking tot leveringen, garanties, storingen en dienstverlening.

Materie eis 34	Uw managementinformatie bevat ten minste informatie over leveringen, doorlooptijden, openstaande meldingen, afgehandelde meldingen en garantiestatussen.
Materie eis 35	U neemt minimaal eenmaal per jaar deel aan een contract- of evaluatiegesprek indien opdrachtgever daarom verzoekt.
Materie eis 36	U informeert opdrachtgever proactief over relevante marktontwikkelingen, nieuwe productlijnen, productuitfaseringen en alternatieve oplossingsrichtingen.
	Personeel en veiligheid
Materie eis 37	Uw medewerkers houden zich aan de huisregels en veiligheidsvoorschriften van opdrachtgever.
Materie eis 38	Op verzoek van opdrachtgever kunt u voor de ingezette medewerkers een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) overleggen.
Materie eis 39	Uw medewerkers kunnen zich desgevraagd legitimeren bij werkzaamheden op locatie van opdrachtgever.
	Duurzaamheid en Social Return
Materie eis 40	U biedt mogelijkheden voor hergebruik, refurbishment, terugname of recycling van afgeschreven apparatuur.
Materie eis 41	U kunt desgevraagd een gecertificeerde verklaring verstrekken van datavernietiging of datawissing van afgevoerde apparatuur
Materie eis 42	U minimaliseert verpakkingsmateriaal en past waar mogelijk recyclebare verpakkingsmaterialen toe.
Materie eis 43	U verwijdert verpakkingsmaterialen na installatie en voert deze op verantwoorde wijze af.
Materie eis 44	U beschikt over een procedure voor maatschappelijk verantwoorde verwerking van afgeschreven apparatuur.
	Exit eisen
Materie eis 45	U verleent bij beëindiging van de overeenkomst volledige medewerking aan een ordentelijke overdracht naar opdrachtgever of een opvolgende leverancier.
Materie eis 46	U levert binnen 30 kalenderdagen na verzoek alle relevante administratie, assetgegevens, rapportages en garantiegegevens aan opdrachtgever aan.
Materie eis 47	U draagt lopende garantieclaims, serviceverzoeken en relevante documentatie zorgvuldig over aan opdrachtgever of een opvolgende leverancier.
Materie eis 48	Voor reguliere exit-werkzaamheden brengt u geen aanvullende kosten in rekening.

Specifieke eisen Perceel 1

Nummer	**Eis**

Materie eis 49	U bent in staat laptops, desktops, Chromebooks, tablets, netwerkapparatuur en bijbehorende accessoires te leveren.
Materie eis 50	U bent op verzoek in staat devices vooraf te configureren, registreren en gebruiksklaar op te leveren.
Materie eis 51	U bent op verzoek in staat devices te voorzien van assetlabels, serienummerregistraties en barcode-identificatie.
Materie eis 52	U bent op verzoek in staat devices op te nemen in beheeromgevingen van opdrachtgever, waaronder Intune, Google education suite of vergelijkbare oplossingen.
Materie eis 53	U bent op verzoek in staat relevante assetgegevens digitaal aan opdrachtgever beschikbaar te stellen.

Binnen Perceel 1 kan opdrachtgever, naast de reguliere levering van devices aan onderwijslocaties, tevens behoefte hebben aan de levering van Devices (zoals Chromebooks en Windows laptops) waaronder rechtstreeks aan eindgebruikers (leerlingen/studenten en medewerkers) inclusief aanvullende dienstverlening zoals thuislevering, fullservice garantie, reparatieafhandeling en eindgebruikersondersteuning. Deze dienstverlening maakt onderdeel uit van de reikwijdte van Perceel 1, maar betreft geen verplichte dienstverlening voor inschrijvers.

Indien een nadere opdracht betrekking heeft op de bovengenoemde dienstverlening, wordt deze uitsluitend uitgevraagd onder de raamcontractanten die in hun inschrijving hebben aangegeven deze dienstverlening aan te bieden. Voor deze dienstverlening gelden Materie eis 54 tot en met Materie eis 58.

Nummer	**Eis**
Materie eis 54	U bent, op verzoek van opdrachtgever, in staat devices rechtstreeks aan individuele leerlingen/studenten te leveren op door opdrachtgever aan te wijzen adressen binnen Nederland.
Materie eis 55	U verzorgt de logistieke afhandeling van individuele uitleveringen inclusief track & trace informatie en communicatie over de levering.
Materie eis 56	U biedt voor deze devices een fullservice garantiemodel aan gedurende de door opdrachtgever vast te stellen contractperiode.
Materie eis 57	Onder het fullservice garantiemodel wordt ten minste verstaan: afhandeling van fabricagefouten, reparatieschade, ophaal- en retourservice, beschikbaarheid van een servicedesk voor eindgebruikers, inzicht voor opdrachtgever in lopende meldingen en reparatiestatussen.
Materie eis 58	U bent in staat reparatie- en garantiemeldingen rechtstreeks van leerlingen/studenten of hun wettelijke vertegenwoordigers aan te nemen.

Specifieke eisen Perceel 2

Nummer	**Eis**
Materie eis 59	U bent in staat digitale schoolborden, interactieve displays, presentatieschermen, beamers en bijbehorende software te leveren.
Materie eis 60	U levert audiovisuele presentatiemiddelen gebruiksklaar op.
Materie eis 61	Onder gebruiksklare oplevering wordt ten minste verstaan levering, montage, aansluiting, configuratie, testen en ingebruikname.
Materie eis 62	U bent op verzoek in staat gebruikersinstructies, demonstraties en trainingen te verzorgen voor medewerkers van opdrachtgever.

Materie eis 63	U voert voorafgaand aan een installatie desgevraagd een locatieopname uit.
Materie eis 64	U zorgt ervoor dat de installatie voldoet aan geldende veiligheidsvoorschriften.
Materie eis 65	U test de werking van de installatie samen met een vertegenwoordiger van opdrachtgever.
Materie eis 66	U levert beheer- en gebruikersdocumentatie digitaal aan.
Materie eis 67	U bent bereid en in staat om demonstraties op locatie van opdrachtgever te verzorgen.

Juridische eisen

Nummer	Eis
Juridische eis 1	U gaat volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de overeenkomst zoals die in de laatste NvI beschikbaar wordt gesteld.
Juridische eis 2	U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde ARBIT 2022 (bijlage 5) en dat bij strijdigheid van die algemene voorwaarden met de contractstukken, de contractstukken prevaleren zoals bepaald in de conceptovereenkomst.
Juridische eis 3	U gaat ermee akkoord dat uw (leverings)voorwaarden nadrukkelijk uitgesloten zijn.
Juridische eis 4	Jaarlijks, uiterlijk op 31 januari, overlegt u een polis afschrift of ander bewijs van verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid en beroeps –en/of bedrijfsaansprakelijkheid.
Juridische eis 5	Jaarlijks, uiterlijk op 31 januari, overlegt u een kopie van geldige certificaten.
Juridische eis 6	U gaat ermee akkoord dat de overeenkomst een looptijd heeft van twee jaar en vermoedelijk ingaat op 1 mei 2027. U gaat er tevens mee akkoord dat de opdrachtgever ervoor kan kiezen de overeenkomst totaal twee keer met één jaar te verlengen. De maximale looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingen bedraagt dus vier jaar.
Juridische eis 7	Alle geschillen in het kader van deze aanbesteding worden middels dagvaarding in kort geding voorgelegd bij de voorzieningenrechter van de rechtbank Den Haag.