

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 dient u te verwerken in de opslagmarges op het prijzenblad. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten, tenzij in de eis expliciet aangegeven.

Algemene eisen	
Eis	Omschrijving
1.	<u>Dienstverlening en kwaliteit</u> Opdrachtnemer is in staat en bereid, al dan niet door een beroep te doen op onderaannemers, om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van alle locaties van opdrachtgever, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen. Opdrachtnemer voert de dienstverlening dusdanig uit dat er in geen van de gevallen sprake kan zijn van verstoring van het onderwijsproces, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen met opdrachtgever. Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtnemer te leveren apparatuur en dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de apparatuur en dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
2.	<u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon (professioneel accountmanager), die als centraal aanspreekpunt voor opdrachtgever fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt opdrachtgever. Opdrachtnemer treedt op als adviseur voor de ICT-medewerkers van Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever adviseert Opdrachtnemer over de verschillende mogelijkheden en over de ontwikkelingen in de markt van ICT-Hardware. De kosten voor de advisering zijn onderdeel van de opdracht.
3.	<u>Aanspreekpunt</u> Opdrachtnemer fungeert gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst met opdrachtgever als eerste en enige aanspreekpunt inzake alle componenten van de door hem geleverde ICT-Hardware en de (eventueel door onderaannemers) geleverde dienstverlening.
4.	<u>Nederlandse taal</u> Alle medewerkers van opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van opdrachtgever hebben goede kennis van de Nederlandse taal en kunnen zich goed verstaanbaar, maar met name duidelijk en verstaanbaar uitdrukken. Alle communicatie verloopt- en documentatie is beschikbaar in de Nederlandse taal.
5.	<u>Huisregels en legitimeren</u> Medewerkers van, dan wel namens, opdrachtnemer die werkzaamheden verrichten op één van de locaties van opdrachtgever houden zich te allen tijde aan de geldende huisregels en volgen instructies op van aanwezig personeel. Medewerkers die werkzaamheden op locatie uitvoeren legitimeren zich op verzoek van opdrachtgever.
6.	<u>Bezoeken van schoollocaties</u> Opdrachtnemer stemt bezoeken aan de locaties van de opdrachtgever af met de contactpersoon van de desbetreffende locatie.
7.	<u>(Persoons-)gegevens</u> Alle aan opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van opdrachtgever. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van opdrachtgever inzetten voor andere doeleinden dan de uitvoering van de dienstverlening. Verwerking en gebruik van de (persoons-) gegevens en overige informatie vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

8.	<u>Servicepunt</u> Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, waar opdrachtgever inlichtingen kan verkrijgen, vragen kan stellen en storingen kan aanmelden en klachten kan indienen. Dit servicepunt is op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail bereikbaar. Inhoudelijk beantwoording van vragen vindt binnen twee werkdagen plaats. Opdrachtnemer reageert binnen twee werkdagen inhoudelijk op klachten en geeft daarbij een oplostermijn.
9.	<u>Online ticketsysteem</u> Opdrachtnemer stelt een ticketsysteem ter beschikking voor het indienen van meldingen, zoals klachten, storingen, garantieclaims en reparatieverzoeken. Dit ticketsysteem is voor de opdrachtgever toegankelijk via een online platform en biedt minimaal de volgende functionaliteiten: • Het registreren van meldingen. • Het volgen van de status en voortgang van meldingen. • Het ontvangen van updates over de afhandeling van meldingen. • Het genereren van rapportages over openstaande en afgehandelde meldingen.
10.	<u>Proactief informeren en adviseren</u> Opdrachtnemer informeert opdrachtgever gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst over ontwikkelingen met betrekking tot de door opdrachtnemer aangeboden iOS devices en daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven als wel over onderliggende technologieën. Daarnaast informeert opdrachtnemer opdrachtgever bij end of life van de apparatuur. Het initiatief hiertoe ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft een (proactieve) informatieplicht. Opdrachtnemer kondigt tijdig (minimaal vier weken op voorhand) veranderingen in productlijnen aan, waarbij ook eventuele prijswijzigingen in meegenomen worden. Indien de chipset en/of de hardware configuratie verloopt en er komt een nieuw model, dan communiceert opdrachtnemer hierover met de contractmanager van opdrachtgever. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor demomodellen die door opdrachtgever getest kunnen worden. Opdrachtnemer treedt op als adviseur voor de ICT-medewerkers van opdrachtgever. Op verzoek van de ICT-medewerkers van opdrachtgever adviseert opdrachtnemer over de verschillende mogelijkheden en over de ontwikkelingen in de markt van devices met iOS.
11.	<u>Managementrapportage</u> Opdrachtnemer levert onderstaande managementinformatie digitaal (in Excel format) uiterlijk vijf werkdagen voor het jaarlijkse overleg en dient tenminste de volgende informatie te bevatten: • De gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op artikelen; • Het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte; • Afleverdata; • Storingen per locatie; • Tijdige leveringen; • Dead on arrival; • Aantal retourzendingen; • Klacht, inclusief aard, type en afhandeling en afhandeltijd daarvan.

Materie eisen	
Eis	Omschrijving
12.	<u>Technische specificaties</u> Inschrijver geeft in de Inschrijving aan welke types worden aangeboden en levert de bijbehorende specificaties mee. De specificaties tonen aan dat de apparatuur aan alle gestelde eisen voldoet. De technische specificaties van de in de toekomst benodigde apparatuur wordt door opdrachtgever vastgesteld.
13.	<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. Opdrachtnemer garandeert dat hardware in de bestelde configuraties nieuw gefabriceerd is en is samengesteld uit deugdelijke nieuwe onderdelen.
14.	<u>Updates en ondersteuning</u> De opdrachtnemer garandeert dat alle geleverde apparatuur gedurende een periode van minimaal vier jaar na aanschaf voorzien wordt van de nieuwste software- en beveiligingsupdates. Daarnaast dient de opdrachtnemer gedurende vijf jaar ondersteuning te bieden voor garantieclaims, reparaties, vervanging van defecte onderdelen en technische ondersteuning met betrekking tot de geleverde apparatuur.
15.	<u>Technische levensduur</u> Opdrachtnemer staat ervoor in dat de technische levensduur van de geleverde producten minimaal vijf jaar bedraagt.

Logistieke eisen	
Eis	Omschrijving
16.	<u>Bestellingen</u> Bestellingen worden vanuit opdrachtgever door de daartoe geautoriseerde medewerkers gedaan. Opdrachtnemer accepteert alleen bestellingen die door geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever zijn gedaan.
17.	<u>Bestelportal</u> Opdrachtnemer stelt een beveiligde bestelportal aan Opdrachtgever beschikbaar, waarbij het mogelijk is de bestelhistorie te zien. Daartoe geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever dienen een aanschaf te kunnen doen op een selectief aantal producten en accessoires (kernassortiment) Hiervoor hebben de medewerkers een persoonlijke toegang nodig. Geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever kunnen inloggen op de bestelportal met een unieke naam en wachtwoord combinatie. Het inlogproces dient er toe de medewerker te identificeren en de applicatie dient daarna alleen alle gegevens en functionaliteit te tonen waarvoor de medewerker is geautoriseerd. Binnen de webapplicatie is het mogelijk om verschillende autorisatieniveaus aan te laten brengen. De bestelportal bevat ten minste een specifiek overzicht van het kernassortiment met de daarbij vastgestelde prijzen. Bij het plaatsen van een bestelling biedt de bestelportal een vrij tekstveld voor het invullen van referentie gegevens. De bestelportal biedt de mogelijkheid een afwijkend leveringsadres op te geven bij elke bestelling, die door opdrachtgever wordt aangeleverd.
18.	<u>Bevestiging bestelling</u> Opdrachtnemer zal elke bestelling binnen twee werkdagen nadat de order van opdrachtgever is ontvangen schriftelijk aan opdrachtgever bevestigen en een datum afspreken, conform de termijnen gesteld in het programma van eisen, waarop het bestelde geleverd wordt.

19.	<u>Aanleveren gegevens</u> Levering van apparatuur vindt plaats inclusief een Excel bestand per mail met per apparaat daar waar toepasselijk de volgende gegevens: • serienummer; • merk; • type; • mac-adres netwerkadapter WiFi (indien aanwezig); • prijs inclusief btw; • hardware hash (indien van toepassing).
20.	<u>Leveren</u> Bestellingen worden op schooldagen (maandag t/m vrijdag, niet tijdens vakanties, feestdagen en studiedagen) tussen 08.00 en 16.00 uur op de aangegeven locaties van opdrachtgever (dit kan zijn een lokaal op een schoollocatie of een specifieke ruimte op het servicebureau). Op verzoek van opdrachtgever dient opdrachtnemer de apparatuur uitgepakt te leveren. Er dient door opdrachtgever getekend te worden bij aflevering.
21.	<u>Afvoeren verpakkingsmateriaal</u> Verpakkingsmateriaal wordt in overleg met opdrachtgever kosteloos door opdrachtnemer afgevoerd.
22.	<u>Device Enrollment Program (DEP)</u> De supervisormodus ten behoeve van de DEP koppeling dient bij levering te zijn ingesteld. Bij de levering van de apparatuur is de locatiennaam onderdeel van DEP naam. Opdrachtnemer dient te beschikken over een DEP autorisatie. Als bewijsmiddel dient opdrachtnemer het DEP nummer, vergezeld van een screenshot uit de DEP portal, bij inschrijving te overleggen.
23.	<u>Dienstverlening</u> De volgende dienstverlening dient standaard te worden uitgevoerd op de te leveren apparatuur: • Alle iOS devices: Opnemen van hardware in Apple School Manager. • Alle iOS hardware: Aflevering op de door Opdrachtgever gewenste locatie. • Alle iOS devices: Per order een digitaal overzicht met de specificaties per product. • Alle iOS devices: afhandelen meldingen, zoals klachten, garantie- en reparaties van de geleverde devices. • Tablets met iOS: het device voorzien van tempered glass en hufterproof kidscover voor leerlingen.
24.	<u>Levertermijn</u> Voor bestellingen gelden de volgende levertermijnen na het plaatsen van een bestelling door opdrachtnemer: • modellen/producten uit het kernassortiment binnen tien werkdagen; • Gebruiksklare aflevering binnen vijftien werkdagen.
25.	<u>Informeren niet (tijdig) leveren en deelleveringen</u> Opdrachtnemer dient opdrachtgever onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen, indien zich omstandigheden voordoen op grond waarvan de levering geen doorgang kan vinden of uitgesteld moet worden. Wezenlijke wijzigingen kunnen aanleiding zijn om de bestelling te annuleren en bestelde producten elders te bestellen. Indien een deel van de bestelling niet tijdig geleverd kan worden, maar de rest van de bestelling wel, dan overlegt opdrachtnemer met de besteller om te bepalen of er wel of niet in delen geleverd gaat worden.
26.	<u>Afleveringstijden</u> Aflevering en uitvoering van werkzaamheden vindt in overleg met opdrachtgever plaats.
27.	<u>Delivery Duty Paid (DDP)</u> De ICT-Hardware, ongeacht de bestelgrootte, wordt op de locaties van opdrachtgever geleverd op basis van de conditie DDP.
28.	<u>Pakbon</u> Opdrachtnemer verstrekt bij iedere levering tevens een digitale pakbon.

29.	Dead On Arrival (DOA) test In geval van DOA wordt de betreffende apparatuur kosteloos vervangen door opdrachtnemer. Vervanging vindt plaats in maximaal drie werkdagen (eventueel middels een tijdelijk gelijkwaardig device) na melding door opdrachtgever. De uitvoering van de DOA test vindt binnen 60 dagen na levering plaats.
-----	---

Commerciële eisen	
Eis	Omschrijving
30.	Prijzen en kosten Alle aangeboden prijzen en kosten zijn (inclusief dienstverlening en garantie) vermeld in euro's, exclusief btw en zoveel mogelijk gespecificeerd zoals gevraagd in de aanbestedingsleidraad en het prijzenblad.
31.	Geen afnamegarantie De aanbestedingsleidraad is gebaseerd op de huidige aantallen van opdrachtgever. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie.
32.	Geen minimale orderwaarde Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).
33.	Apple korting • Inschrijver dient op het prijzenblad een kortingspercentage (maximaal 1 cijfer achter de komma) voor iOS devices in te vullen; • In dit kortingspercentage is de in het Programma van Eisen gevraagde dienstverlening verwerkt; • Definitie verkoopprijs devices iOS producten: Adviesprijzen officieel verkoopkanaal fabrikant exclusief btw – kortingspercentage; • Dit kortingspercentage staat vast voor de volledige duur van de raamovereenkomst Uitzondering: • Indien de fabrikant besluit de huidige (Educatie)korting te wijzigen (zowel omhoog als omlaag) of geheel te beëindigen. Wanneer de fabrikant deze aanpassing doorvoert, krijgt opdrachtnemer gelegenheid om aan te tonen dat de aanpassing buiten de eigen invloedssfeer ligt. In dat geval wordt het kortingspercentage aangepast (zowel omhoog als omlaag) naar de nieuwe korting.
34.	Facturatie Opdrachtnemer factureert per bestelling per locatie, waarbij er een uitsplitsing dient te zijn gemaakt naar besteller. De digitale factuur wordt in XML en PDF verstuurd naar facturen@elanowg.nl. De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: • factuurnummer; • factuurdatum; • naam van de besteller; • schoolnaam; • datum bestelling; • benaming en aantal geleverde zaken; • serienummers van de devices; • inkoopprijs per stuk, kortingspercentage en netto stuksprijs; • totaalprijs; • btw.

Juridische eisen	
Eis	Omschrijving
35.	<u>Garantie en reparatie (zowel binnen als buiten garantieperiode)</u> De iOS devices worden standaard geleverd met standaard fabrieksgarantie. Garantieafhandelingen binnen de garantieperiode dienen, onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer, uitgevoerd te worden door een partij met de Service Provider status behorend bij de geleverde devices. Garantie gaat in bij levering van de goederen. De kosten voor de garantie zijn inclusief voorrijkosten en verbruiksmateriaal. Opdrachtgever wenst voor het melden van storingen en de afhandeling van de garantie alleen contact te onderhouden met een vast contactpersoon van opdrachtnemer. Opdrachtnemer haalt het defecte device zelf op (bij pick up and return). Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het device uiterlijk in maximaal tien werkdagen volledig gerepareerd weer terug is bij opdrachtgever (bij pick up and return). Er worden binnen de garantieperiode geen onderzoekskosten in rekening gebracht, ook niet als opdrachtgever ervoor kiest om het device niet te laten repareren. Indien de reparatie van een device buiten de garantie valt, legt opdrachtnemer de reparatie vooraf voorzien van een kostenopgave voor aan opdrachtgever. Opdrachtgever besluit vervolgens of al dan niet tot reparatie kan worden overgegaan. Buiten de garantieperiode kunnen onderzoekskosten wel in rekening worden gebracht, mits deze vooraf bekend worden gemaakt en redelijk zijn.
36.	<u>Tijdelijke oplossing</u> Indien de storing of het defect niet direct te verhelpen is, zal opdrachtnemer zorgdragen voor een tijdelijke oplossing waarbij de functionaliteit tijdelijk wordt hersteld. Deze tijdelijke oplossing is uiterlijk de werkdag nadat de storing of het defect is gemeld beschikbaar.

Minimale technische eisen Hardware

Gestelde specificaties zijn minimale specificaties. Het is inschrijvers toegestaan betere specificaties aan te bieden, waarop zij meerwaarde kunnen score.

Leerlingdevice met iOS besturingssysteem		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties
1.	Besturingssysteem	iOS
2.	Schermgrootte	Minimaal 10,9 inch
3.	Opslagruimte	256gb
4.	Generatie	Nieuwste generatie
5.	Wifi	Wifi only
6.	Beeldschermbeveiliging	Tempered glass
7.	Overige accessoires	Hufterproof beschermhoes voor kinderen (type kidscover of vergelijkbaar)
8.	Garantie	3 jaar Pick up and Return garantie

Medewerker device met iOS besturingssysteem – iPad Air		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties
1.	Besturingssysteem	iOS
2.	Schermgrootte	Minimaal 10,9 inch
3.	Opslagruimte	256gb
4.	Generatie	Nieuwste generatie
5.	Wifi	Wifi only
6.	Overige accessoires	• Apple Pencil nieuwste generatie • Afneembare toetsenbordcase met trackpad
7.	Garantie	3 jaar Pick up and Return garantie

laptop met MacOS besturingssysteem		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties
1.	Besturingssysteem	MacOs
2.	Schermgrootte	Minimaal 13 inch
3.	Geheugen	Minimaal 16 gb
4.	opslagruimte	Minimaal 512 gb
5.	Garantie	3 jaar Pick up and Return garantie

Mobiele telefoon met iOS besturingssysteem		
	Onderdeel	Minimale Specificaties
1.	Besturingssysteem	iOs
2.	Schermgrootte	Minimaal 6,1inch
3.	opslagruimte	256 gb
4.	Generatie	Nieuwste generatie
5.	Wifi	Wifi only
6.	Chip	A18
7.	Simlock	Vrij + duo e-sim
8.	Beeldschermbeveiliging	Tempered glass
9.	Garantie	3 jaar Pick up and Return garantie