

Bijlage 1B. 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 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 garandeert dat hij de producten, dienstverlening en reparaties conform alle gestelde eisen en toezeggingen in de antwoorden op de open vragen kan leveren.
2.	<u>Wet- en regelgeving</u> Opdrachtnemer houdt zich aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
3.	<u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon (professioneel accountmanager) en één vaste vervanger, die als centraal aanspreekpunt voor Opdrachtgever fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt Opdrachtgever. Deze contactpersoon plant viermaal per jaar een afspraak bij Opdrachtgever op locatie. Indien de vaste contactpersoon niet volgens Opdrachtgever niet naar behoren functioneert, vervangt Opdrachtnemer de vaste contactpersoon.
4.	<u>Nederlandse taal</u> De voertaal gedurende alle opdrachten binnen de overeenkomst is Nederlands.
5.	<u>Huisregels en legitimeren</u> Medewerkers van, dan wel namens, Opdrachtnemer die werkzaamheden verrichten op één van de locaties van Opdrachtgever houden zich 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>(Persoons-)gegevens</u> Alle aan Opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van Opdrachtgever. Verwerking en gebruik van de (persoons-) gegevens en overige informatie vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
7.	<u>Servicepunt</u> Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, waar de medewerkers van Opdrachtgever terecht kan voor inlichtingen, het stellen van vragen, indienen van klachten en aanmelden van storingen. Dit servicepunt is bereikbaar op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 tot 17:00 uur), zowel telefonisch als via de e-mail, bereikbaar te zijn. Tevens beschikt Opdrachtnemer over een online portal, waar Opdrachtgever storingen/problemen kan melden en de status van gemelde storingen/problemen kan inzien. Vragen worden binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord.
8.	<u>Proactief informeren en adviseren</u> Opdrachtnemer dient Opdrachtgever gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de door Opdrachtnemer aangeboden Apple-apparatuur en daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven als wel over onderliggende technologieën.
9.	<u>Informatieplicht</u> Opdrachtnemer heeft een (proactieve) informatieplicht. Opdrachtnemer kondigt tijdig (minimaal vier weken op voorhand) veranderingen in productlijnen aan, waarbij ook eventuele prijswijzigingen in meegenomen worden. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor demomodellen met minimaal dezelfde, dan wel betere specificaties die door Opdrachtgever getest kunnen worden.
10.	<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: <ul style="list-style-type: none">• De gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op artikelen;• Het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte;

	<ul style="list-style-type: none"> • Afleverdata; • Storingen per locatie; • Tijdige leveringen; • Aantal retourzendingen; • Klacht, inclusief aard, type en afhandeling en afhandeltijd daarvan.
--	--

Technische eisen	
Eis	Omschrijving
11.	<u>Beschikbaarheid aangeboden modellen</u> De door Opdrachtnemer aangeboden modellen blijven in dezelfde configuratie minimaal 12 maanden leverbaar.
12.	<u>Fabrieksnieuwe apparatuur</u> Opdrachtnemer levert fabrieksnieuwe apparatuur bestemd voor de Nederlandse/Europese markt en vallend onder de Nederlandse garantie van de fabrikant, niet afkomstig uit grijze import (refurbished), tenzij Opdrachtgever hierom vraagt.

Logistieke eisen	
Eis	Omschrijving
13.	<u>Bestellingen</u> Opdrachtgever heeft de volgende mogelijkheden om bestellingen te plaatsen bij Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> • Per mail/telefoon Ook zonder specifieke vermelding in de order omvatten bestellingen tevens het verrichten van alle aanverwante werkzaamheden, die in het programma van eisen zijn opgenomen.
14.	<u>Minimale aantallen</u> Opdrachtnemer hanteert geen minimale aantallen of orderkosten bij bestellingen door Opdrachtgever.
15.	<u>Leveren</u> Bestellingen worden op schooldagen (maandag t/m vrijdag, niet tijdens vakanties, feestdagen en studiedagen, tenzij anders aangegeven door Opdrachtgever) tussen 08.00 en 17:00 uur in de verpakking op de aangegeven locaties van Opdrachtgever (dit kan zijn een schoollocatie of centraal bij de afdeling ICT) over de eerste drempel afgeleverd. Dit gaat in overleg met Opdrachtnemer. Leveringen hebben pas plaatsgevonden als de daarvoor aangewezen medewerkers van Opdrachtgever voor de ontvangst hebben getekend. Alle kosten omtrent transport en levering zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
16.	<u>Informereren niet (tijdig) leveren en deelleveringen</u> Indien Opdrachtnemer niet tijdig kan leveren en partijen niet binnen een redelijke termijn een passende oplossing hebben kunnen vinden, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de bestelling kosteloos te annuleren.
17.	<u>Afleveringstijden</u> Aflevering en uitvoering van werkzaamheden vindt in overleg met Opdrachtgever plaats.
18.	<u>Verzend- of afleverkosten</u> Alle kosten voor het verzenden- en of afleveren van de producten zijn voor Opdrachtnemer.
19.	<u>Afvoeren oude apparatuur</u> Oude apparatuur die vervangen wordt, moet (indien Opdrachtgever dit wenst) door Opdrachtnemer afgevoerd en gedemonteerd worden.

Specifieke eisen Apple-apparatuur	
Eis	Omschrijving
20.	<u>Device Enrollment Program (DEP)</u> De supervisormodus ten behoeve van de DEP koppeling dient bij levering te zijn ingesteld. Opdrachtnemer dient te beschikken over een DEP autorisatie. Als bewijsmiddel dient Opdrachtnemer het DEP nummer, vergezeld van een screenshot uit de DEP portal. Indien gewenst kan Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer bepalen om dit zelf te doen.

21.	<p><u>Verzegelde dozen</u></p> <p>De Apple producten worden in verzegelde dozen (waarin het Apple product, kabel en handleiding zijn opgenomen) geleverd. De adapter dient los meegeleverd te worden. Per doos met een iPad welke is ingeschreven met DEP, staat vermeld voor welke locatie de iPad bestemd is.</p>
22.	<p><u>Apple korting</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver dient op het prijzenblad een kortingspercentage (maximaal 1 cijfer achter de komma) voor Apple producten in te vullen; • In dit kortingspercentage is de in het Programma van Eisen gevraagde dienstverlening verwerkt; • Definitie verkoopprijs Apple producten: Prijzen webshop apple.nl exclusief btw kortingspercentage; • Dit kortingspercentage staat vast voor de volledige duur van de overeenkomst. <p>Uitzondering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 wordt het kortingspercentage aangepast (zowel omhoog als omlaag) naar de nieuwe Apple korting.
23.	<p><u>Garantieafhandeling</u></p> <p>Garantieafhandelingen binnen de garantieperiode dienen, onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer, uitgevoerd te worden door een partij met de Apple Service Provider status.</p>
24.	<p><u>Storingen</u></p> <p>Opdrachtgever wenst voor het melden van storingen en de afhandeling van de garantie alleen contact te onderhouden met een vast contactpersoon van Opdrachtnemer.</p>
25.	<p><u>Aanspreekpunt en eindverantwoordelijk</u></p> <p>Opdrachtnemer is enig aanspreekpunt bij- en eindverantwoordelijk voor de juiste afhandeling van alle aanspraken op garantie en daaruit voortvloeiende onderhoudswerkzaamheden, ook indien Opdrachtnemer voor de uitvoering gebruik maakt van diensten van derden.</p>
26.	<p><u>Reactietermijn</u></p> <p>Op klachten wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd inclusief een oplostermijn.</p>
27.	<p><u>Kosteloos herstel</u></p> <p>De garantie omvat kosteloos volledig herstel van alle gebreken die een geleverd product vertoont gedurende het normale gebruik, inclusief accu en lader. Onder kosteloos wordt verstaan geen extra kosten voor vervoer, arbeid en materialen.</p>
28.	<p><u>Tijdelijke oplossing</u></p> <p>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 één werkdag nadat de storing of het defect is gemeld beschikbaar.</p>

Technische eisen ICT-Hardware

iPad 11 inch		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties
1.	Model	iPad 2025
2.	Introductiemaand	Maart
3.	Beeldscherm	11 inch
4.	Geheugen/ Opslag	4GB / 128GB opslag
5.	Wi-Fi	Ja
6.	Voeding	Apple USB-C oplader
7.	Hoes (optioneel leverbaar)	iPad kids cover
8.	Beheer	Apple Device Enrollment Program (DEP)
9.	Garantie	Standaardgarantie