

## Bijlage 1 a. 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><br>Opdrachtnemer garandeert dat hij de producten, dienstverlening en reparaties volgens alle gestelde eisen en toezeggingen in de antwoorden op de open vragen kan leveren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2.             | <u>Wet- en regelgeving</u><br>Opdrachtnemer houdt zich aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3.             | <u>Vast contactpersoon</u><br>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 tweemaal per jaar een afspraak bij opdrachtgever op locatie. Als de vaste contactpersoon volgens opdrachtgever niet naar behoren functioneert, vervangt opdrachtnemer de vaste contactpersoon.                                                                               |
| 4.             | <u>Nederlandse taal</u><br>De voertaal gedurende alle opdrachten binnen de overeenkomst is Nederlands.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5.             | <u>Huisregels en legitimeren</u><br>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><br>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 volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7.             | <u>Servicepunt</u><br>Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, waar de medewerkers van opdrachtgever terecht kunnen 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. Ook 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><br>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 alsook over onderliggende technologieën.                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9.             | <u>Informatieplicht</u><br>Opdrachtnemer heeft een (proactieve) informatieplicht. Opdrachtnemer kondigt tijdig (minimaal vier weken op voorhand) veranderingen in productlijnen aan, waarbij ook eventuele prijswijzigingen meegenomen worden. Opdrachtnemer biedt opdrachtgever de mogelijkheid om demomodellen te testen met minimaal dezelfde dan wel betere specificaties.                                                                                                                                                                                            |
| 10.            | <u>Managementrapportage</u><br>Opdrachtnemer levert minimaal de hiernavolgende managementinformatie digitaal (in Excelformat) uiterlijk vijf werkdagen voor het jaarlijkse overleg: <ul style="list-style-type: none"><li>• De gerealiseerde (gefactureerde) omzet op artikelen;</li><li>• De gerealiseerde afzet (in geld en aantallen) op artikelen;</li></ul>                                                                                                                                                                                                          |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte;</li> <li>• Afleverdata;</li> <li>• Storingen per locatie;</li> <li>• Tijdige leveringen;</li> <li>• Aantal retourzendingen;</li> <li>• Klacht, inclusief aard, type en afhandeling en afhandeltijd daarvan.</li> </ul> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Technische eisen |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis              | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 11.              | <u>Beschikbaarheid aangeboden modellen</u><br>De door opdrachtnemer aangeboden modellen blijven in dezelfde configuratie minimaal 12 maanden leverbaar.                                                                                                                      |
| 12.              | <u>Fabrieksnieuwe apparatuur</u><br>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>Bestelwijze</u><br>Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan, waar opdrachtgever telefonisch en per mail terecht kan voor advies over de meest recente devices, accessoires en mogelijkheden. Na opgave van de benodigde aantallen door opdrachtgever, verzendt opdrachtnemer binnen 3 werkdagen een uitgewerkte offerte.<br>Opdrachtnemer richt na eerste verzoek van opdrachtgever een online bestelplatform in met een basisassortiment.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 14.              | <u>Bestelling onder voorwaarden aanbesteding</u><br>Ook zonder specifieke vermelding in de order omvatten bestellingen tevens het verrichten van alle aanverwante werkzaamheden die in het Programma van Eisen zijn opgenomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 15.              | <u>Mandatering</u><br>Voor uitgebrachte offertes geldt dat enkel bestellingen die zijn ondertekend of gemaild door de Apple-specialist van opdrachtgever door opdrachtnemer worden uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 16.              | <u>Autoriseren webshop bestelling</u><br>Opdrachtnemer accepteert online bestellingen die door geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever zijn gedaan. Geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever kunnen inloggen op bestelplatform met een unieke naam en wachtwoord combinatie. Het inlogproces dient ertoe de medewerker te identificeren. Het bestelplatform toont na het inloggen alleen de gegevens en functionaliteit waarvoor de medewerker is geautoriseerd. Binnen het bestelplatform is het mogelijk voor opdrachtnemer om autorisatie aan te brengen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 17.              | <u>Functionaliteiten webshop</u><br>De webshop biedt (voldoet aan) de volgende functionaliteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kernassortiment met productinformatie waaruit locaties kunnen kiezen en bestellen;</li> <li>• Het indienen van offerteaanvragen bij opdrachtnemer;</li> <li>• Verschillende autorisatieniveaus; (minimaal alleen lezen, besteller, accordeerder)</li> <li>• Inrichten van organisatielagen (servicebureau heeft inzicht in alle locaties, een locatie kan slechts eigen bestellingen en meldingen zien);</li> <li>• Meerdere bestellers/accounts per locatie mogelijk;</li> <li>• Voorraadstatus van producten is inzichtelijk;</li> <li>• Levertermijnen en de voortgang van de bestellingen zijn inzichtelijk;</li> <li>• Verwachte levertijd is inzichtelijk;</li> <li>• Aanmelden van retouren;</li> <li>• Bestelhistorie;</li> <li>• Zoekfunctie.</li> </ul> |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18. | <p><u>Bevestiging bestelling</u></p> <p>Opdrachtnemer stuurt na elke geplaatste bestelling binnen 1 werkdag een bevestiging via e-mail aan opdrachtgever. De bevestiging bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Referentiegegevens van opdrachtgever;</li> <li>• Referentiegegevens van opdrachtnemer (ordernummer);</li> <li>• Besteldatum;</li> <li>• Aantal, artikelnummer en omschrijving van artikelen;</li> <li>• Stukprijs per product;</li> <li>• Totaalprijs voor de bestelling inclusief BTW;</li> <li>• Verwachte afleverdatum en -locatie (indien afwijkend van standaard locatie).</li> </ul>                             |
| 19. | <p><u>Aanleveren gegevens</u></p> <p>Op de leverdag van de apparatuur zet opdrachtnemer alle gegevens in de Apple School Manager. De opdrachtnemer vult per levering bij het bestelnummer in de Apple School Manager de schoolnaam in.</p> <p>De opdrachtnemer verstrekt bij iedere levering een digitale pakbon.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 20. | <p><u>Minimale aantallen</u></p> <p>Opdrachtnemer hanteert geen minimale aantallen of orderkosten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 21. | <p><u>Levertijdstoppen</u></p> <p>Bestellingen worden afgeleverd op schooldagen (maandag t/m vrijdag, niet tijdens vakanties, feestdagen en studiedagen, tenzij anders aangegeven door opdrachtgever) tussen 08:00 en 17:00 uur. Aflevering en uitvoering van werkzaamheden vindt in overleg met opdrachtgever plaats.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 22. | <p><u>Wijze van aflevering</u></p> <p>De opdrachtnemer levert in de verpakking op de locatie die door opdrachtgever in de bestelling is aangegeven. Dit kan zijn een schoollocatie of centraal bij de afdeling ICT. Leveringen hebben pas plaatsgevonden als de daarvoor aangewezen medewerkers van opdrachtgever voor ontvangst hebben getekend.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 23. | <p><u>Informerend niet (tijdig) leveren en deelleveringen</u></p> <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 24. | <p><u>Kosten en risico</u></p> <p>Alle transport en levering is voor rekening en risico van opdrachtnemer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 25. | <p><u>Eigendom</u></p> <p>Zodra leveringen in gebruik zijn gesteld, dan wel op locatie van opdrachtgever gereed staan om in gebruik te worden genomen en de factuur betaald is, zijn deze eigendom van opdrachtgever.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 26. | <p><u>Levertermijn bulkbestellingen</u></p> <p>Bulkbestellingen worden, met inachtneming van de vakantieperiodes, uiterlijk in de tweede week van mei geplaatst, waarna de devices in de laatste week voor de zomervakantie Zuid geleverd worden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 27. | <p><u>Levertermijn overige bestellingen</u></p> <p>Voor overige bestellingen gelden de volgende levertermijnen na het plaatsen van een bestelling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standaard modellen/producten (niet zijnde build-to-order) maximaal vijf werkdagen;</li> <li>• Build-to-order maximaal twintig werkdagen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 28. | <p><u>Verpakking- en transportmateriaal</u></p> <p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verpakking- en transportmateriaal kosteloos en duurzaam wordt afgevoerd, indien van toepassing</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 29. | <p><u>Dead On Arrival (DOA) test</u></p> <p>Uiterlijk tien werkdagen na levering wordt door Opdrachtgever een DOA test uitgevoerd. Indien de apparatuur storingen vertoont, in het geheel niet functioneert, componenten ontbreken of niet voldoen aan de specificaties wordt dit beschouwd als DOA. Opdrachtgever zal dit uiterlijk op de elfde werkdag na levering aan opdrachtnemer melden. In geval van DOA vervangt de opdrachtnemer de betreffende apparatuur kosteloos binnen drie werkdagen na melding. Onder vervanging wordt verstaan een identiek maar werkend product; als dat niet tijdig voorradig is levert opdrachtnemer tijdelijk een gelijkwaardig product.</p> |

|     |                                                                                                                                                                    |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 30. | <u>Afvoeren oude apparatuur</u><br>Oude apparatuur die vervangen wordt, moet (indien opdrachtgever dit wenst) door opdrachtnemer afgevoerd en gedemonteerd worden. |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Specifieke eisen Apple-apparatuur |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis                               | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 31.                               | <u>Device Enrollment Program (DEP)</u><br>De supervisormodus ten behoeve van de DEP koppeling dient bij levering te zijn ingesteld. Opdrachtnemer beschikt over een DEP autorisatie. Als bewijsmiddel overlegt opdrachtnemer bij inschrijving 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 32.                               | <u>Verzegelde dozen</u><br>De Appleproducten worden geleverd in verzegelde dozen waarin het Appleproduct, kabel en handleiding zijn opgenomen. 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 33.                               | <u>Applekorting</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inschrijver dient op het prijzenblad een kortingspercentage (maximaal 1 cijfer achter de komma) voor Appleproducten in te vullen. Dit kortingspercentage geldt voor zowel de uitgevraagde iPads als voor andere Apple producten die opdrachtgever in de toekomst wenst af te nemen;</li> <li>• In dit kortingspercentage is de in het Programma van Eisen gevraagde dienstverlening verwerkt;</li> <li>• Definitie verkoopprijs Appleproducten: Prijzen webshop apple.nl exclusief btw en kortingspercentage;</li> <li>• Dit kortingspercentage staat vast voor de volledige duur van de overeenkomst.</li> </ul> <p>Uitzondering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien Apple besluit de huidige (Educatie)korting te wijzigen (zowel omhoog als omlaag) of geheel te beëindigen;</li> <li>• 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 Applekorting.</li> </ul> |
| 34.                               | <u>Garantieafhandeling</u><br>Garantieafhandelingen binnen de garantieperiode dienen, onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer, uitgevoerd te worden door een partij met de Apple Service Provider status.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 35.                               | <u>Storingen</u><br>Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon aan dat voor het melden van storingen en de afhandeling van de garantie contact onderhoudt met opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 36.                               | <u>Aanspreekpunt en eindverantwoordelijk</u><br>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 gebruikmaakt van diensten van derden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 37.                               | <u>Reactietermijn</u><br>Op klachten wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd inclusief een oplostermijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 38.                               | <u>Kosteloos herstel</u><br>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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 39.                               | <u>Tijdelijke oplossing</u><br>Als de storing of het defect niet direct te verhelpen is zorgt opdrachtnemer 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

#### Technische eisen ICT-Hardware

| iPad 11 inch 2025 |                  |                                       |
|-------------------|------------------|---------------------------------------|
| Nr.               | Onderdeel        | Minimale Specificaties                |
| 1.                | Model            | iPad 2025                             |
| 2.                | Introductiemaand | Maart 2025                            |
| 3.                | Beeldscherm      | 11 inch                               |
| 4.                | Geheugen/ Opslag | 4GB / 128GB opslag                    |
| 5.                | Wifi             | Wifi                                  |
| 6.                | Voeding          | Apple USB-C oplader                   |
| 7.                | Beheer           | Apple Device Enrollment Program (DEP) |
| 8.                | Garantie         | Standaardgarantie                     |