

## 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.	<p><u>Dienstverlening en kwaliteit</u></p> <p>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 dient de dienstverlening dusdanig uit te voeren dat er in geen van de gevallen sprake kan zijn van verstoring van het onderwijsproces, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen met opdrachtgever.</p> <p>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.</p>
2.	<p><u>Vast contactpersoon</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst één vast, actief reagerend contactpersoon (professioneel account-/contractmanager) aan als centraal aanspreekpunt voor opdrachtgever. Daarnaast wijst opdrachtnemer een volwaardige back-up aan die aantoonbaar is ingewerkt, toegang heeft tot alle relevante systemen en bevoegd is om besluiten te nemen. De dienstverlening en bereikbaarheid mogen niet afhankelijk zijn van één persoon.</p> <p>De contactpersoon plant minimaal vier (4) structurele overlegmomenten per jaar, waarvan minimaal één overleg per jaar op locatie bij opdrachtgever, inclusief een roadmapsessie.</p> <p>De jaarlijkse managementrapportage wordt hierin besproken en uiterlijk vijf (5) werkdagen voorafgaand aan het overleg verstrekt. Opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging (binnen tien (10) werkdagen) en actieve opvolging van actiepunten.</p> <p>Het initiatief voor deze afstemming ligt bij opdrachtnemer.</p>
3.	<p><u>Aanspreekpunt</u></p> <p>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.</p>
4.	<p><u>Nederlandse taal</u></p> <p>Alle medewerkers van opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van opdrachtgever dienen een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken maar met name duidelijk en verstaanbaar te kunnen uitdrukken. Alle communicatie verloopt en documentatie is beschikbaar in de Nederlandse taal.</p>
5.	<p><u>Huisregels en legitimeren</u></p> <p>Medewerkers van, dan wel namens, opdrachtnemer die werkzaamheden verrichten op één van de locaties van opdrachtgever dienen zich te allen tijde te houden aan de geldende huisregels en instructies op te volgen van aanwezig personeel. Medewerkers die werkzaamheden op locatie uitvoeren dienen zich op verzoek van opdrachtgever te kunnen legitimeren.</p>
6.	<p><u>(Persoons-)gegevens</u></p> <p>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.</p>

7.	<p><u>Servicepunt</u></p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt waar de afdeling ICT-storingen, incidenten, vragen en klachten kan melden. Het servicepunt is op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar en wordt bemand door natuurlijke personen; het gebruik van AI-toepassingen of chatbots ter vervanging van menselijke ondersteuning is niet toegestaan. Opdrachtnemer stemt zijn servicepunt en ondersteuningsprocessen af op de bestaande helpdesk- en supportafdeling van opdrachtgever en fungeert daarbij als ondersteunende (tweede-lijns) partij.</p> <p>Daarnaast stelt opdrachtnemer een 24/7 online meldportaal beschikbaar waarin opdrachtgever meldingen kan registreren en de voortgang realtime kan volgen, inclusief ticketnummer, prioriteit, status, tijdstempels, verantwoordelijke en afgesproken oplostermijn.</p> <p>Opdrachtnemer hanteert minimaal de volgende prioriteitenindeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P1 – Kritiek: verstoring van het onderwijsproces of uitval van essentiële ICT-voorzieningen;</li> <li>• P2 – Hoog: functionele verstoring zonder directe impact op het onderwijsproces;</li> <li>• P3 – Normaal: vragen, verzoeken en administratieve meldingen.</li> </ul> <p>Voor elke prioriteit gelden vastgestelde responstijden en updatefrequenties, die onderdeel uitmaken van de overeenkomst/SLA. Onder een eerste reactie wordt verstaan: een inhoudelijke bevestiging, inclusief prioriteitstelling, vervolgstappen en – indien mogelijk – een indicatie van de oplostermijn.</p> <p>De volgende maximale oplostermijnen zijn van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P1 – Kritiek: oplossing binnen één werkdag;</li> <li>• P2 – Hoog: oplossing binnen twee werkdagen;</li> <li>• P3 – Normaal: oplossing binnen vijf werkdagen.</li> </ul> <p>Bij overschrijding van de overeengekomen responstijd of updatefrequentie wordt de melding automatisch geëscaleerd volgens een vast escalatiemodel (operationeel → tactisch → management).</p> <p>Het uitblijven van een reactie binnen de overeengekomen responstijd geldt als een SLA-overschrijding en leidt automatisch tot de in de overeenkomst vastgelegde consequenties, zonder nadere ingebrekestelling.</p> <p>Alle meldingen worden centraal geregistreerd en zijn voor opdrachtgever inzichtelijk. De naleving van responstijden, escalaties en SLA-overschrijdingen wordt opgenomen in de periodieke managementrapportages.</p>
8.	<p><u>Proactief informeren en adviseren</u></p> <p>Opdrachtnemer heeft een actieve informatie- en adviesplicht richting opdrachtgever gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever proactief over relevante ontwikkelingen in de aangeboden ICT-Hardware, opvolgende modellen, alternatieven en onderliggende technologieën, waaronder end-of-life van apparatuur. Het initiatief hiervoor ligt bij opdrachtnemer.</p> <p>Wijzigingen in productlijnen (waaronder modelwissels, gewijzigde configuraties of chipsetverloop) worden tijdig en minimaal vier (4) weken voorafgaand gecommuniceerd aan de contractmanager van opdrachtgever, inclusief eventuele prijsconsequenties. Op verzoek biedt opdrachtnemer demomodellen aan voor testdoeleinden.</p> <p>Opdrachtnemer treedt op als inhoudelijk adviseur voor de ICT-medewerkers van opdrachtgever en adviseert, gevraagd en ongevraagd, over keuzemogelijkheden en marktontwikkelingen binnen ICT-Hardware.</p>
9.	<p><u>Managementrapportage</u></p> <p>Opdrachtnemer levert onderstaande managementinformatie digitaal (in Excel format) uiterlijk vijf werkdagen voor het jaarlijkse overleg en dient tenminste de volgende informatie te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op artikelen;</li> <li>• Het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte;</li> <li>• Afleverdata;</li> </ul>

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

Materie eisen	
Eis	Omschrijving
10.	<p><u>Fabrieksnieuwe apparatuur</u></p> <p>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.</p>
11.	<p><u>Naleveren reserveonderdelen</u></p> <p>Opdrachtnemer staat ervoor in dat de technische levensduur van de geleverde producten minimaal vier jaar bedraagt en dat reserveonderdelen en randapparatuur, tot minimaal vier jaar na afsluiten van de overeenkomst naleverbaar zijn.</p>
12.	<p><u>Garantie en reparatie (zowel binnen als buiten garantieperiode)</u></p> <p>De ICT-Hardware wordt, tenzij door opdrachtgever anders aangegeven, geleverd met de volgende garantie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• iPads 1 jaar;</li> <li>• iPhones 1 jaar.</li> </ul> <p>Garantieafhandelingen binnen de garantieperiode dienen, onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer, uitgevoerd te worden door een partij met de Apple Service Provider status.</p> <p>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.</p> <p>Opdrachtnemer draagt zorg dat het defecte device opgehaald wordt (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.</p> <p>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.</p>
13.	<p><u>Garantieafhandeling huidige devices</u></p> <p>Opdrachtnemer is waar mogelijk verantwoordelijk voor de garantieafhandeling van de huidige bij Attendiz aanwezige devices die bij de huidige contractant zijn ingekocht.</p>
14.	<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>

Logistieke eisen	
Eis	Omschrijving
15.	<p><u>Bestellingen</u></p> <p>Opdrachtgever heeft de volgende mogelijkheden om bestellingen te plaatsen bij opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Via de webshop van opdrachtnemer (per locatie);</li> </ul>

	Ook zonder specifieke vermelding in de order omvatten bestellingen tevens het verrichten van alle aanverwante werkzaamheden, die in het programma van eisen zijn opgenomen.
16.	<p><u>Bevestiging bestelling</u></p> <p>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.</p>
17.	<p><u>Webshop</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een gepersonaliseerde webshop beschikbaar voor de locaties van opdrachtgever voor het bestellen van ICT-Hardware. Bij het plaatsen van een bestelling moet opdrachtgever een bestelnummer kunnen opgeven.</p> <p>De webshop biedt (voldoet aan) de volgende functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kernassortiment met productinformatie waaruit locaties kunnen kiezen en bestellen;</li> <li>• Het indienen van offerteaanvragen bij opdrachtnemer (vanuit ICT);</li> <li>• Verschillende autorisatieniveaus; (minimaal vier niveaus);</li> <li>• Inrichten van organisatielagen (bestuursbureau 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 inclusief aantallen;</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> <li>• Prijzen worden inclusief btw getoond;</li> <li>• Mogelijkheid voor het selecteren van verschillende afleverlocaties per product in 1 bestelling.</li> </ul>
18.	<p><u>Leveren</u></p> <p>Bestellingen die geleverd worden op scholen 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 geleverd. De bestellingen worden over de eerste drempel afgeleverd.</p> <p>Opdrachtnemer voorziet elke levering van een Track &amp; Trace-functionaliteit, zodat opdrachtgever de verzending en afleverstatus online kan volgen. De Track &amp; Trace-informatie bevat minimaal: verzenddatum, vervoerder, zendingnummer en verwachte afleverdatum/tijdstip. De informatie dient beschikbaar te zijn via de webshop of via een automatisch gegenereerde e-mailmelding bij verzending die naar de school of het bestuursbureau wordt verstuurd.</p>
19.	<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/ iPhone welke is ingeschreven met DEP, staat vermeld voor welke locatie de iPad/ iPhone bestemd is.</p>
20.	<p><u>Device Enrollment Program (DEP)</u></p> <p>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.</p>
21.	<p><u>Enrollment</u></p> <p>Voor Apple-producten is automatische enrollment in een Mobile Device Management (MDM)-oplossing op dit moment nog niet ingericht. Opdrachtgever beschouwt dit echter als een gewenste ontwikkeling voor de toekomst. Opdrachtnemer dient aantoonbaar in staat te zijn om, zodra opdrachtgever hiertoe besluit, Apple-apparatuur te leveren inclusief ondersteuning voor automatische MDM-enrollment, zonder dat dit leidt tot wezenlijke aanpassingen in het leveringsproces.</p>
22.	<p><u>Levertermijn</u></p> <p>Voor bestellingen geldt een levertermijn van maximaal vijf werkdagen na het plaatsen van een bestelling.</p>

23.	<p><u>Informeren niet (tijdig) leveren en deelleveringen</u></p> <p>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.</p> <p>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.</p>
24.	<p><u>Delivery Duty Paid (DDP)</u></p> <p>De ICT-Hardware wordt, ongeacht de bestelgrootte, op de locaties van opdrachtgever geleverd op basis van de conditie DDP.</p>
25.	<p><u>Pakbon</u></p> <p>Opdrachtnemer verstrekt bij iedere levering een digitale pakbon.</p>
26.	<p><u>Dead On Arrival (DOA) test</u></p> <p>In maximaal 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 in maximaal tien werkdagen na levering aan opdrachtnemer melden. 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. Indien sprake is van een DOA bij een Built-to-Order device, mag het device in plaats van vervanging ook binnen drie werkdagen worden gerepareerd.</p>
27.	<p><u>Retouren</u></p> <p>Indien er teveel of foutief is besteld heeft opdrachtgever de mogelijkheid om de teveel of foutief bestelde producten binnen 10 werkbare schooldagen kosteloos te retourneren. Bij foutieve leveringen door opdrachtnemer heeft opdrachtnemer 2 werkdagen na melding vanuit opdrachtgever om de producten kosteloos op te halen.</p>

Commerciële eisen	
Eis	Omschrijving
28.	<p><u>Prijzen en kosten</u></p> <p>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.</p>
29.	<p><u>Geen afnamegarantie</u></p> <p>De aanbestedingsleidraad is gebaseerd op de huidige aantallen van opdrachtgever. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie.</p>
30.	<p><u>Geen minimale orderwaarde</u></p> <p>Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).</p>
31.	<p><u>Apple korting</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inschrijver dient op het prijzenblad een kortingspercentage (maximaal 1 cijfer achter de komma) voor Apple producten in te vullen;</li> <li>• In dit kortingspercentage is de in het Programma van Eisen gevraagde dienstverlening verwerkt;</li> <li>• Definitie verkoopprijs Apple producten: Prijzen webshop apple.nl exclusief btw 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 Apple korting.</li> </ul>

32.	<p><b>Facturatie</b></p> <p>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 <a href="mailto:facturen@attendiz.nl">facturen@attendiz.nl</a>. De factuur bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• factuurnummer;</li> <li>• factuurdatum;</li> <li>• naam van de besteller (vestiging en naam contactpersoon);</li> <li>• kostenplaats;</li> <li>• datum bestelling;</li> <li>• benaming en aantal geleverde zaken;</li> <li>• serienummers van de devices;</li> <li>• inkoopprijs per stuk, opslagpercentage en netto stuksprijs;</li> <li>• totaalprijs;</li> <li>• btw.</li> </ul>
33.	<p><b>Toepassing btw-verleggingsregeling</b></p> <p>Indien opdrachtnemer in Nederland ICT-Hardware levert aan opdrachtgever en de waarde van de levering per goederensoort per levering € 10.000 of meer (exclusief btw) bedraagt, moet opdrachtnemer de btw-verleggingsregeling toepassen.</p> <p>In dat geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wordt geen btw in rekening gebracht op de factuur; en</li> <li>• wordt op de factuur expliciet de vermelding 'btw verlegd' opgenomen</li> </ul>

#### Technische eisen ICT-Hardware

iPad 11 inch		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties
1.	Model	Laatste Model iPad
2.	Kleur	Zilver
3.	Beeldscherm	11 inch
4.	Geheugen/ Opslag	128GB
5.	Wi-Fi	Wifi 6E (802.11ax) met 2x2 MIMO of beter
6.	Voeding	Incl. lader en kabel
7.	Hoes	Kidscover
8.	Beheer	DEP
9.	Garantie	Standaard Apple garantie

iPhone16E		
Nr.	Onderdeel	Minimale Specificaties
1.	Model	16E
2.	Kleur	Zwart
3.	Beeldscherm	6,1 inch of beter
4.	Geheugen/ Opslag	128GB
5.	Wi-Fi	Wifi 6E (802.11ax) met 2x2 MIMO of bete
6.	Voeding	Incl. lader en kabel
7.	Beheer	DEP
8.	Garantie	Standaard Apple garantie