

## Programma van Eisen 'smartphones'

Doel van het document: In het Programma van Eisen worden alle eisen vastgelegd ten aanzien van de gewenste dienstverlening, die worden gesteld door de stakeholders (o.a. Opdrachtgever, gebruikers). Het Programma van Eisen is het uitgangspunt voor de uitvoering van de overeenkomst. Tevens is het Programma van Eisen het uitgangspunt voor de besprekingen gedurende de looptijd van de overeenkomst

### 1. Eisen smartphones

Nr	Omschrijving
E1.1	De Opdrachtgever eist nieuwe, ongebruikte smartphones
E1.2	De smartphone dient een minimale schermgrootte van 4,5" te hebben
E1.3	Alle te leveren smartphones zijn vrij en zonder beperkingen te gebruiken (bijvoorbeeld: geen SIMlocks, vendorlocks en/of eventuele overige gebruiksbeperkingen)
E1.4	De smartphone is geschikt voor het gebruik van een nano-simkaart en E-simkaart
E1.5	De smartphones hebben een opslagcapaciteit van ten minste 128 GB
E1.6	Er wordt tijdens de looptijd van het contract maar één type smartphone aangeboden om standaardisering in stand te houden. Zie ook E 3.12.
E1.7	De introductiedatum van de toestellen ligt minder dan 18 maanden in het verleden op het moment van uitbrengen van de aanbieding
E1.8	Het toestel maakt gebruik van een besturingssysteem dat één versie heeft die voor alle typen ondersteunde toestellen geschikt is. Alle nieuwe major OS releases (IOS, Android) zijn gedurende de looptijd van 5 jaar voor het device beschikbaar.
E1.9	Indien noodzakelijk worden de te leveren smartphones geleverd inclusief de laatste versie van hardwaregebonden systeemprogrammatuur waaronder firmware of microcode. Eventuele gebruiksrechten (licenties) worden meegeleverd.
E1.10	Het toestel wordt geleverd inclusief TPU/PU bumperhoes
E1.11	Het toestel wordt geleverd inclusief originele (oplaad)kabel, voedingsadapter en oortjes inclusief microfoon (hoeft niet draadloos te zijn)
E1.12	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat voor geleverde smartphones een garantieperiode geldt van minimaal twee jaar na levering. Indien de fabrieksgarantie langer is dan de garantieperiode van twee jaar, geldt voor de betreffende smartphone de fabrieksgarantie.
E1.13	Het besturingssysteem is eenvoudig in gebruik. Het besturingssysteem heeft zonder additionele maatregelen al een hoog niveau van beveiliging.
E1.14	Toestellen dienen van een A-merk afkomstig te zijn. Onder een A-merk wordt verstaan: een merk met een grote naamsbekendheid, een goede reputatie en toonaangevend voor wat betreft prijs en kwaliteit van het specifieke product naar oordeel van Opdrachtgever. Bijvoorbeeld Apple en SAMSUNG.

## 2. Specifieke eisen besturingssysteem

Nr	Omschrijving
E2.1	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst apparatuur gebaseerd op iOS of Android leveren.
E2.2	Opdrachtnemer kan op elk moment gedurende de looptijd van de overeenkomst apparatuur leveren die in combinatie met de juiste configuratie en/of aanvullend component (bijv. SIM-kaart), zijn ingericht voor spraak- en/of dataverkeer over de op dat moment gangbare netwerken (4G, 5G, WiFi etc.).
E2.3	Smartphones afkomstig van een Chinese hardware en software leverancier zijn uitgesloten van de aanbesteding.
E2.4	De smartphone dwingt af dat gebruikers geauthentiseerd worden en dat de smartphone gekoppeld moet kunnen worden aan een MDM oplossing. Device kan met MDM/MAM van Microsoft (Intune) en met andere gerenommeerde MDM/MAM leveranciers worden beheerd. In de MDM oplossing worden eisen afgedwongen rondom inlogcodes etc. Device/OS ondersteunt moderne authenticatie methodes (incl. biometrisch).
E2.5	De smartphones moeten beheerd kunnen worden met een MDM oplossing gekoppeld aan Microsoft Azure/M365.
E2.6	De te leveren smartphones zijn bedoeld voor de Nederlandse markt en kunnen in de Nederlandse taal ingesteld worden.
E2.7	Indien de batterij van het de smartphone leeg is, dan wel verwijderd wordt, mag dit niet tot gegevensverlies van de opgeslagen instellingen en gebruikersdata leiden.
E2.8	Opdrachtnemer heeft de status Authorised Enterprise Reseller of gelijkwaardig (zie geschiktheidseisen) binnen de Europese markt.
E2.9	Leverancier geeft minimaal 5 jaar lang beveiligingsupdates van het besturingssysteem voor de smartphone vanaf het moment van introductie op de Nederlandse markt (dit betreft een inspanningsverplichting). De kosten hiervoor zijn doorberekend in de prijs voor het Product.
E2.10	De software moet het gebruik van M365 producten toestaan.
E2.11	Opdrachtnemer installeert geen eigen software op de smartphones.

## 3. Eisen aan de levering en dienstverlening

Nr.	Omschrijving
E3.1	De NZa eist dat smartphones die worden ingeruild worden gewiped door een gecertificeerde partij en dat deze partij bewijs levert dat de toestellen zijn gewiped.
E3.2	De NZa wenst haar bestaande hardware in te ruilen en ontvangt graag een prijsopgave voor de smartphones zoals gespecificeerd in bijlage 4.
E3.3	De inschrijver levert een Excel document met daarin een overzicht van de geleverde devices - type, serial nummer, IMEI. Indien Inschrijver een registratie bijhoudt welk EMEI nummer aan welke medewerker van opdrachtgever ter beschikking is gesteld dan is Inschrijver verplicht hiervoor een verwerkersovereenkomst met opdrachtnemer af te sluiten.

Nr.	Omschrijving
E3.4	Het is niet toegestaan om in uw aanbieding smartphones mee te nemen die zijn verkregen via parallelimport/grijze import, refurbished of re-new.
E3.5	Inschrijver wijst een vaste contactpersoon/accountmanager aan voor de duur van de overeenkomst. Deze contactpersoon is tijdens kantoor tijden (08.30-17.00 uur) telefonisch en per email bereikbaar en zorgt bij eventuele afwezigheid voor vervanging.
E3.6	Inschrijver dient binnen een termijn van één (1) werkdag inhoudelijk, en dus niet via een geautomatiseerde email, te reageren op vragen, gesteld door Opdrachtgever.
E3.7	Inschrijver levert de toestellen af op de volgende locatie; Nederlandse Zorgautoriteit T.a.v. Facilitaire Servicedesk Newtonlaan 1-41 3584 BX Utrecht
E3.8	De Inschrijver voorziet de opdrachtgever van een bestelomgeving en zorgt dat dit binnen 1 week na de definitieve gunning is gerealiseerd.
E3.9	Inschrijver draagt zorg voor een optimale verwerking van (na)bestellingen. Smartphones worden binnen 10 werkdagen na bestelling afgeleverd op het afgesproken adres van de Opdrachtgever.
E3.10	Bij niet tijdig kunnen leveren (lange levertijden) van na leveringen heeft de Opdrachtgever het recht om bij een derde alternatieve partij smartphones te bestellen.
E3.11	Inschrijver beheert en onderhoud de bestelomgeving en zorgt ervoor dat deze up-to-date is. Bij een wijziging aan de portal, dient de inschrijver door middel van een vaste contactpersoon de Opdrachtgever op de hoogte te houden en overeenstemming te vinden alvorens benoemde wijzigingen daadwerkelijk doorgevoerd worden.
E3.12	In verband met plannings en continuïteit van leveringen geeft Opdrachtnemer minimaal 2 maanden voordat een smartphone niet meer leverbaar zal zijn aan dat de huidige standaard geleverde smartphone vervangen moet gaan worden door een nieuw standaard smartphone, waarbij er geen sprake mag zijn van een kostenverhoging voor Opdrachtgever en waarbij hetzelfde besturingssysteem wordt geëist van het niet te leveren product.
E3.13	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtnemer smartphones levert die zijn voorbereid voor gebruik in Nederland. Hieronder wordt in ieder geval verstaan dat de smartphones (in de originele verpakking): - zijn voorzien van originele, door fabrikant uitgegeven, (digitale) Nederlandstalige handleiding en instructie; - in te stellen moet zijn op de taal "Nederlands"; - instellingen en gebruiksmogelijkheden hebben (o.a. Bluetooth) die geschikt zijn en toegepast worden in Nederland.
E3.14	Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst bereid en in staat om op verzoek van en in overleg met de Opdrachtgever op aanvraag volgende managementrapportages te overhandigen: - aantal leveringen - aantal geleverde telefoons en accessoires onderverdeeld naar type telefoon - aantal storingen / reparaties inclusief de doorlooptijd van de levering / storing
E3.15	Binnen 5 werkdagen na aanmelding zijn smartphones die binnen de garantietermijn ter reparatie worden aangeboden gerepareerd of is er een akkoord met de opdrachtgever bereikt voor een adequate oplossing. Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever hiervan gedurende deze 5 dagen op de hoogte. De garantie geldt conform de tarievenlijst en garantielijst van de leverancier.
E3.16	Inschrijver biedt garantie voor de levering van het totaal aantal in de aanbesteding gevraagde toestellen uiterlijk op 8 september 2023.

Nr.	Omschrijving
E3.17	Additionele kortingen vanuit het geleverde merk worden door Opdrachtnemer direct doorberekend in de productprijzen van Deelnemers.
E3.18	Opdrachtnemer levert de hun gebruikelijke standaard SLA met KPI's aan, welke de basis is voor afspraken rondom het servicelevel van de dienstverlening. In overleg kunnen hierop bij de contractering wijzigingen worden aangebracht.
E3.19	De opdrachtnemer verwerkt géén persoonsgegevens van onze medewerkers, tenzij de NZa hiervoor uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming verleent.

#### 4. Eisen facturatie en indexering

Nr.	Omschrijving
E.4.1	<p>Na afronding van de opdracht dient u één factuur in, tenzij anders overeengekomen. Mocht u hiertegen onoverkomelijke bezwaren hebben, dan vragen wij u dit in uw offerte te melden en toe te lichten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verstuur alleen facturen voor leveringen waarvoor u een opdrachtbrief of getekend contract van ons heeft ontvangen.</li> <li>- De NZa wenst facturen elektronisch te ontvangen via het Peppol-netwerk. De NZa is bereikbaar op het volgende e-facturatieadres: NL:KVK:52503143. Voor meer informatie over elektronisch factureren zie bijlage 8.</li> <li>- Vermeld op uw e-factuur altijd: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het verplichtingsnummer dat op bijbehorende opdrachtbrief of getekend contract is opgenomen;</li> <li>- een duidelijke omschrijving van de geleverde diensten of goederen.</li> </ul> </li> <li>- Neem in uw e-factuur minimaal de gegevens op die de Belastingdienst eist voor een factuur. Op <a href="http://www.belastingdienst.nl">www.belastingdienst.nl</a> kunt u deze factuureisen terugvinden.</li> </ul> <p>- Zorg ervoor dat u uw facturen niet dubbel aanlevert.</p> <p><b>N.B. Het niet voldoen aan bovenstaande voorschriften is reden om uw factuur niet in behandeling te nemen en aan u terug te sturen. U wordt dan verzocht de factuur correct aan te leveren.</b></p>
E4.2	De tarieven, zoals nader omschreven in bijlage 4, zijn van toepassing voor de duur van de Overeenkomst. Voor nabestellingen en andere leveringen en diensten tijdens eventuele verlengingsperiode(n) van de overeenkomst geldt indexering conform het CBS consumentenprijsindexcijfer van het betreffende jaar.