

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

Algemene eisen	
a-e-1	Dienstverlening en kwaliteit Opdrachtnemer is in staat en bereid, al dan niet door een beroep te doen op onderaannemers, om de gevraagde levering en dienstverlening ten behoeve van Aventus, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen. Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer te leveren mobiele telefoons en dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit zijn en blijven en dat de mobiele telefoons en dienstverlening in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
a-e-2	Vast contactpersoon Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon (professioneel accountmanager), die als centraal aanspreekpunt voor Aventus fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt Aventus. Deze contactpersoon is minimaal 1x per jaar op locatie van Aventus aanwezig voor overleg en het bespreken van de managementrapportage. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging (binnen 10 werkdagen) en de opvolging van de besproken actiepunten.
a-e-3	Nederlandse taal Alle medewerkers van Opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van Aventus 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.
a-e-4	(Persoons-)gegevens Alle aan Opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van Aventus. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van Aventus 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. Aventus en Opdrachtnemer sluiten hier na gunning een verwerkersovereenkomst voor af.
a-e-5	Aanspreekpunt Opdrachtnemer fungeert gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst met Aventus als eerste en enige aanspreekpunt inzake alle componenten van de door hem geleverde mobiele telefoons en de (eventueel door onderaannemers) geleverde dienstverlening.

Dienstverleningseisen	
d-e-1	Proactief informeren en adviseren Opdrachtnemer dient Aventus gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de door Opdrachtnemer aangeboden mobiele telefoons en daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven. Daarnaast dient Opdrachtnemer Aventus te informeren bij end of life van de mobiele telefoons. Het initiatief hiertoe ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft een (proactieve) informatieplicht. Opdrachtnemer kondigt tijdig (minimaal 4 weken op voorhand) veranderingen in productlijnen aan, waarbij ook eventuele prijswijzigingen meegenomen worden.

	Opdrachtnemer treedt op als adviseur voor de servicedesk-medewerkers van Aventus. Op verzoek van de servicedesk-medewerkers van Aventus adviseert Opdrachtnemer over de verschillende mogelijkheden en over de ontwikkelingen in de markt van mobiele telefoons.
d-e-2	Webshop Opdrachtnemer stelt een gepersonaliseerde webshop beschikbaar voor de medewerkers van Aventus. Op deze webshop kunnen geautoriseerde medewerkers met een gefedereerd account van Aventus een telefoon bestellen. Op de webshop moeten de mobiele telefoons en eventuele accessoires die tot het kernassortiment (door Aventus te bepalen) behoren, getoond worden. De Webshop biedt (voldoet aan) de volgende functionaliteiten: • Kernassortiment met productinformatie waaruit medewerkers kunnen kiezen en bestellen; • Verschillende autorisatieniveaus (minimaal alleen lezen, besteller, accordeerder); • Voorraadstatus van producten is inzichtelijk; • Levertermijnen en de voortgang van de bestellingen zijn inzichtelijk; • Verwachte levertijd is inzichtelijk; • Aanmelden van retouren; • Betaalmogelijkheid middels iDEAL voor medewerkers voor kosten boven budget.
d-e-3	Federatieve ontsluiting webshop Het webportal van Inschrijver voorziet bij Inschrijving in operationele federatieve ontsluiting. Onderwijsinstellingen maken gebruik van gefedereerde diensten via Surf of Kennisnet. Met deze ontsluiting blijven de deelnemende rechtspersonen van Opdrachtgever de baas over het gebruikersaccount, personen loggen met de inloggegevens van de eigen instelling op alle gekoppelde diensten in. Hiermee hebben de deelnemende rechtspersonen van Opdrachtgever controle over wie wanneer toegang heeft tot een dienst en is bij een uitdiensttreding toegang direct te stoppen. Mocht iemand zijn of haar wachtwoord veranderen, dan is dit gelijk op alle aangesloten applicaties van toepassing (Single Sign On) en geeft de federatieve ontsluiting de mogelijkheid om MFA middelen in te zetten, welke de medewerkers al in bezit hebben. De techniek welke hiervoor gebruikt wordt omvat SAML2 of OpenID Connect, waarbij de verwachting is dat OpenID connect meer toekomstperspectief biedt. Veel van de diensten van de deelnemende rechtspersonen van Opdrachtgever zijn al federatief ontsloten via SurfConext met een mogelijke aanvulling van Surf SecureID (Multi factor authenticatie). Zie voor uitgebreide documentatie: https://wiki.surfnet.nl/display/surfconextdev/Documentation+for+Service+Providers
d-e-4	Servicepunt Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, waar door de medewerkers van de servicedesk van Aventus inlichtingen kunnen worden verkregen, waar vragen gesteld kunnen worden, waar storingen aangemeld kunnen worden en waar klachten ingediend kunnen worden. Dit servicepunt dient op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 uur tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail, bereikbaar te zijn. Tevens beschikt Opdrachtnemer over een online portal, waar Aventus storingen/problemen kan melden. Vragen worden binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord. Op klachten wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd inclusief een oplostermijn.
d-e-5	Managementinformatie Opdrachtnemer levert onderstaande managementinformatie digitaal (in Excel format) binnen 14 werkdagen na afloop van het betreffende contractjaar en dient tenminste de volgende informatie te bevatten: 1. De gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op artikelen;

	2. Overzicht van welke mobiele telefoons en eventuele accessoires aan welke medewerkers zijn uitgeleverd; 3. Aantal en aard van defecten en garantieafhandeling; 4. Klacht, inclusief aard, type en afhandeling en afhandeltijd daarvan.
--	--

Materie eisen	
m-e-1	Assortiment - Opdrachtnemer heeft een breed assortiment aan mobiele telefoons beschikbaar, waaronder in ieder geval de in paragraaf 3.3. van het Bestek genoemde telefoons. - Opdrachtnemer biedt in ieder geval mobiele telefoons met een iOS en met een Android besturingssysteem aan. - Opdrachtnemer biedt in ieder geval mobiele telefoons van de merken Samsung en Apple aan. - Opdrachtnemer biedt mobiele telefoons in verschillende prijsklassen, zodat er ook aanbod is voor medewerkers die niet willen bijbetalen en dus binnen het budget van € 500,- inclusief BTW willen blijven. - Opdrachtnemer biedt modellen aan die een dual sim kaart hebben.
m-e-2	Accessoires Opdrachtnemer heeft minimaal de volgende accessoires beschikbaar: - Screenprotector; - Cover; - Verlengde garantie; - Verzekering; - Opladers.
m-e-3	Fabrieksnieuwe mobiele telefoons Opdrachtnemer levert fabrieksnieuwe mobiele telefoons bestemd voor de Nederlandse markt en vallend onder de Nederlandse garantie van de fabrikant, niet afkomstig uit grijze import.
m-e-4	Refurbished mobiele telefoons Opdrachtnemer heeft een assortiment met refurbished mobiele telefoons. Medewerkers van Aventus hebben de mogelijkheid om voor een refurbished toestel te kiezen. Refurbished modellen dienen te voldoen aan de security en update eisen.
m-e-5	DOA In maximaal 5 werkdagen na levering wordt door de medewerker een DOA test uitgevoerd. Indien de mobiele telefoon storingen vertoont, in het geheel niet functioneert of componenten ontbreken wordt dit beschouwd als DOA. Aventus zal dit in maximaal 6 werkdagen na levering aan Opdrachtnemer melden. In geval van DOA wordt de betreffende mobiele telefoon kosteloos vervangen door Opdrachtnemer. Vervanging vindt plaats in maximaal drie werkdagen (eventueel middels een tijdelijk gelijkwaardige mobiele telefoon) na melding door Aventus.
m-e-6	Technische levensduur De minimale technische levensduur van alle mobiele telefoons bedraagt drie (3) jaar.
m-e-7	Software en security updates Opdrachtnemer garandeert dat de fabrikant van de aangeboden mobiele telefoons minimaal 3 jaar na productiedatum software en security updates uit zal blijven brengen en ondersteund. Indien Opdrachtgever oudere toestellen wenst te bestellen, dan worden de security updates tenminste gegarandeerd tot vier jaren na introductie van het toestel. Opdrachtnemer garandeert dat eventuele nieuwe software en security releases kosteloos ter beschikking worden gesteld.
m-e-8	CE-markering Alle aangeboden mobiele telefoons zijn CE-gemarkeerd (of aantoonbaar gelijkwaardig en ook als zodanig gelabeld).
m-e-9	ETSI Alle aangeboden mobiele telefoons voldoen aan de technische eisen zoals geldend in Nederland voor elektrische, elektronische en radioapparatuur (ETSI).

m-e-10	Lock vrij Alle mobiele telefoons dienen vrij te zijn van SIM-Locks, operator locks en andere blokkades.
m-e-11	Nederlandse en Engelse taal Alle mobiele telefoons dienen instelbaar te zijn voor gebruik in Nederlandse en Engelse taal.
m-e-12	Handleidingen Alle handleidingen zijn beschikbaar in Nederlandse en Engelse taal. Deze mogen ook digitaal beschikbaar te zijn.
m-e-13	MDM Alle aangeboden toestellen hebben een mogelijkheid om een MDM te gebruiken.
m-e-14	Camera's Alle toestellen hebben minimaal 2 camera's (1 voor en 1 achter).
m-e-15	GPS en NFC Alle toestellen hebben GPS en NFC
m-e-16	Wisselend assortiment De markt van mobiele telefoons is voortdurend in beweging en het assortiment van te leveren toestellen verandert snel. Opdrachtgever wil gedurende de looptijd van de Overeenkomst de gangbare actuele toestellen hebben. Opdrachtnemer verplicht zich dan ook om het assortiment toestellen en accessoires hierop aan te passen.

Garantie eisen	
g-e-1	Fabrieksgarantie Alle mobiele telefoons (m.u.v. refurbished toestellen) zijn nieuw met standaard fabrieksgarantie op de hardware. Dit geldt ook voor de batterij/accu.
g-e-2	Garantie na afloop Overeenkomst Na beëindiging van de Overeenkomst blijft de garantie op de mobiele telefoons zoals opgenomen in bovenstaande eisen van kracht, mits de mobiele telefoons zijn aangeschaft tijdens de looptijd van de Overeenkomst en nog vallen onder een Nadere overeenkomst onder de Overeenkomst.
g-e-3	Doorgeven garantie Opdrachtnemer garandeert dat garantie en condities die door de fabrikant worden afgegeven op de geboden mobiele telefoons onverminderd worden doorgegeven aan Opdrachtgever en dat Opdrachtnemer de fabrikant hierin vertegenwoordigd.
g-e-4	Onderaannemers Indien Opdrachtnemer werkt met onderaannemers, wordt het dusdanig geregeld dat Opdrachtgever hier geen hinder van ondervindt. Ook de garandeerde termijnen blijven van kracht.
g-e-5	Weigeren vervangend apparaat Indien het vervangend apparaat niet gelijk is, heeft Opdrachtgever het recht om het vervangende apparaat te weigeren. In dit geval moet Opdrachtnemer een alternatief aanbieden.
g-e-6	Onderdelen bij reparatie Opdrachtnemer garandeert dat bij reparatie uitsluitend via de fabrikant geleverde onderdelen worden gebruikt om tenminste dezelfde kwaliteit en levensduur te garanderen, waarbij na reparatie de initieel afgesproken garantietermijn blijft gelden.
g-e-7	Geen kosten Opdrachtgever Opdrachtnemer garandeert dat vervanging i.v.m. defecten binnen de garantievoorwaarden wordt uitgevoerd zonder kosten voor Opdrachtgever.
g-e-8	Kosten In de garantietermijn zijn alle kosten van reparaties inclusief onderzoekskosten voor rekening van Opdrachtnemer, mits deze kosten onder de garantievoorwaarden vallen. Indien de garantieperiode voorbij is, dient Opdrachtnemer vooraf een opgave te doen voor de onderzoeks- en reparatiekosten naar redelijkheid en billijkheid.
g-e-9	Garantie op refurbished modellen Alle eisen m.b.t. garantie zijn ook van toepassing op refurbished toestellen.

Logistieke eisen	
I-e-1	Bestellingen Bestellingen worden door medewerkers van Aventus in de webshop van Opdrachtnemer gedaan. Bestellingen omvatten altijd het verrichten van alle aanverwante werkzaamheden, die in het Bestek en Programma van eisen zijn opgenomen.
I-e-2	Bevestiging bestelling Opdrachtnemer zal elke bestelling binnen één werkdag nadat de bestelling is ontvangen schriftelijk aan de betreffende medewerker bevestigen en een datum afgeven, conform de termijnen gesteld in het Programma van Eisen, waarop het bestelde geleverd wordt.
I-e-3	Levertijd Bestellingen van mobiele telefoons en eventuele accessoires worden binnen drie werkdagen geleverd.
I-e-4	Informereren niet (tijdig) leveren en deelleveringen Opdrachtnemer dient de medewerker van Aventus schriftelijk op de hoogte te stellen, indien zich omstandigheden voordoen op grond waarvan de levering geen doorgang kan vinden of uitgesteld moet worden. Indien een deel van de bestelling niet tijdig geleverd kan worden, maar de rest van de bestelling wel, dan levert Opdrachtnemer in delen uit. Indien de mobiele telefoon niet tijdig geleverd kan worden, dan zorgt Opdrachtnemer in overleg met de medewerker voor een tijdelijk toestel als de medewerker niet langer kan wachten op het bestelde toestel.
I-e-5	Leveren Bestellingen worden op huisadres van de medewerker geleverd voorzien van een instructie/handleiding voor het gebruiksklaar maken van de telefoon en het overzetten van gegevens vanaf de huidige telefoon naar de nieuwe telefoon.
I-e-6	DDP De mobiele telefoon en eventuele accessoires worden op huisadres van de medewerker van Aventus geleverd op basis van de conditie DDP (Delivery Duty Paid).
I-e-7	Facturatie Opdrachtnemer factureert Aventus één keer per maand, na afloop van de betreffende maand, alle bestellingen die in de betreffende maand uitgeleverd zijn. Opdrachtnemer factureert alleen bedragen tot aan het maximale budget. Overschrijdingen van het budget worden direct bij het plaatsen van de bestelling met de medewerker van Aventus afgerekend via iDEAL.

Commerciële eisen	
c-e-1	Geen afnamegarantie Het Bestek is gebaseerd op de huidige aantallen van Aventus. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie.
c-e-2	Geen minimale orderwaarde Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).
c-e-3	Inkoop prijs en opslagmarges Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan de inkoop prijs verhoogd met de geoffreerde opslagmarge voor de producten (inclusief de daarbij behorende zaken uit het programma van eisen). Voor de inkoop prijs en de opslagmarge gelden de volgende voorwaarden: Inkoop prijs: - De inkoop prijs is de prijs die Inschrijver betaalt aan de leverancier van het betreffende product en komt overeen met de inkoop prijs die Inschrijver van haar leverancier/fabrikant/distributeur ontvangt; - Inschrijver dient op verzoek van Opdrachtgever de inkoopfactuur en of offerte ter controle toe te sturen. Indien de gefactureerde bedragen (excl. de opslagmarge) niet overeenkomen met de inkoopfactuur en /of offerte, dan betaalt Inschrijver het verschil

	terug. Tevens is dit voor Opdrachtgever een mogelijkheid om de Overeenkomst te ontbinden; Opslagmarge: • Inschrijver dient op het Calculatieblad een opslagmarge (maximaal 1 cijfer achter de komma) in te vullen voor de in het Programma van Eisen gevraagde dienstverlening; • De opslagmarge is van toepassing op de producten die onder de Overeenkomst worden afgenomen en staat vast voor de volledige duur van de Overeenkomst inclusief optie jaren; • De opgegeven opslagmarge dient minimaal 2,0% te zijn. Een Inschrijving met een opslagmarge lager dan 2,0% leidt tot uitsluiting.
c-e-4	Apple korting Inschrijvers dienen op het calculatieblad aan te geven met welk kortingspercentage ten opzichte van de Apple adviesprijs voor iPhones wordt gecalculeerd. Dit kortingspercentage is vast voor de duur van de overeenkomst en van toepassing op alle modellen iPhones die Aventus kiest; Uitzondering: • Indien Apple besluit de huidige (Educatie)korting te wijzigen (zowel omhoog als omlaag) of geheel te beëindigen. • Wanneer Apple deze aanpassing doorvoert, krijgt Inschrijver 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 kortingen.
c-e-5	Inname 1 jaar oude mobiele telefoons Opdrachtnemer koopt mobiele telefoons, tegen een percentage van 50% van de actuele prijs, die maximaal 1 jaar zijn ingezet, terug van Aventus. Het gaat hierbij om medewerkers die Aventus binnen 1 jaar na uitgifte van de mobiele telefoon verlaten.
c-e-6	Marktconformiteit Aventus heeft te allen tijde het recht om de marktconformiteit te toetsen. Hiertoe hanteert Aventus de gemiddelde verkoopprijs van de 10 goedkoopste aanbieders van een specifiek merk & model, op Tweakers.net als benchmark. Mochten daar lagere prijzen vermeld staan dan de Opdrachtnemer aanbiedt, dan verlaagt Opdrachtnemer haar prijs. Indien Opdrachtnemer hiertoe niet bereid is, dan is Aventus vrij de bestelling te annuleren en elders af te nemen. Indien deze ongewenste situatie vaker voorkomt, kan dat voor Aventus aanleiding zijn het contract te ontbinden. In die situatie ontstaan geen rechten op (schade)vergoedingen.
c-e-7	Calculatieblad Alle bedragen op het Calculatieblad dienen in Euro's en exclusief BTW te worden vermeld.

Beveiligingseisen	
b-e-1	Acceptatiecriteria cloudapplicaties Opdrachtnemer dient kennis te nemen van en zich te houden aan, de in Bijlage 9 beschreven criteria voor cloudapplicaties.
b-e-2	Verklaring van toepasselijkheid Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever een "Verklaring van toepasselijkheid" in, waarin de getroffen beveiligingsmaatregelen worden benoemd en van toepassing verklaard. (ROSA)
b-e-3	Derde partij Een eventuele derde partij die voor Inschrijver IT-voorzieningen van de oplossing levert en beheert is ISO 27001 of gelijkwaardig gecertificeerd.
b-e-4	Auditor Opdrachtgever heeft het recht om periodiek een auditor een controle te laten doen van de naleving door Inschrijver van de Overeenkomst. Inschrijver verleent hieraan zijn medewerking. Het tijdstip wordt in onderling overleg vastgesteld.

b-e-5	AVG Informatie van Opdrachtgever dient conform de Privacy Wetgeving worden opgeslagen en behandeld.
b-e-6	AVG 2 De Opdrachtnemer voldoet aan algemene vigerende Nederlandse Wet- en regelgeving, waaronder de AVG. Inschrijver heeft een procedure voor het melden van datalekken aan Opdrachtgever op basis van de AVG, zodat Opdrachtgever tijdig een melding kan doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
b-e-7	Vertrouwelijke data Opdrachtnemer garandeert dat zij vertrouwelijkheid van datagegevens van Opdrachtgever omgaat en beschermt.
b-e-8	Einde overeenkomst Opdrachtnemer verwijdert data van Opdrachtgever op veilige wijze in het geval van beëindiging van de Raamovereenkomst. Hierbij wordt de verplichte bewaartermijn in acht genomen en Opdrachtnemer geeft een verklaring af wanneer de gegevens zijn vernietigd.
b-e-9	Einde overeenkomst 2 Bij beëindiging van de contractrelatie zal Opdrachtnemer alle gegevens in een bruikbaar format zorgvuldig, tijdig en volledig beschikbaar stellen aan Opdrachtgever dan wel, na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, aan een opvolgende dienstverlener. Ook na beëindiging van de Overeenkomst/werkzaamheden zal Opdrachtnemer eventuele kennis van, en gegevens over, personeelsleden en andere bedrijfsgegevens als strikt vertrouwelijk blijven beschouwen en niet aan derden verstrekken tenzij daartoe een wettelijke verplichting bestaat. Na beëindiging van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer na overleg de gegevens van Opdrachtgever in haar eigen bedrijfshuishouding te vernietigen binnen de daarvoor geldende wettelijke kaders.
b-e-10	PIA Indien nodig werkt Opdrachtnemer mee aan het uitvoeren van een Privacy Impact Assessment (PIA) door Opdrachtgever, en de eventueel te nemen maatregelen die mogelijk daaruit voortvloeien.
b-e-11	Beveiliging De Opdrachtnemer voorkomt dat kwaadwillende gebruikers via internet eenvoudig data kunnen inzien en/of wijzigen.
b-e-12	Proactief informeren Opdrachtnemer heeft de verplichting om Opdrachtgever proactief te informeren aangaande mogelijke bedreigingen en/of beveiligingsissues, met betrekking tot de telefoons inclusief eventuele risico's en de mogelijke oplossingen, of te nemen maatregelen met de eventueel daarmee gemoeide kosten.
b-e-13	Beveiliging 2 De Opdrachtnemer zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen om vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van systemen, informatie en gegevens te waarborgen. Bij gebruik van onderaannemers gelden dezelfde beveiligingseisen als voor de Opdrachtnemer.
b-e-14	Versleuteld Risicovolle gegevens dienen versleuteld opgeslagen en verstuurd te worden.
b-e-15	Versleuteld 2 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de versleuteling nu en in de toekomst voldoet aan de marktconforme encryptie-algoritmes.