

Bijlage 1: programma van eisen 32628-2024.

	Eis of wens	Eisen en wensen
Algemene functionele eisen		
Ae-1	E	De Inschrijving is een “best-bid”, dat wil zeggen een eerste en enige Inschrijving; er wordt niet nader onderhandeld over tarieven of andere zaken in de Inschrijving.
Ae-2	E	Inschrijver is bereid en in staat het product/dienst zoals beschreven in de omschrijving van de Opdracht (Beschrijvend document) conform de eisen beschreven in dit Programma van Eisen met bijbehorende Bijlagen te leveren.
Ae-3	E	Inschrijver stemt er mee in dat Opdrachtgever géén afnameverplichting heeft.
Ae-4	E	Inschrijver integreert te allen tijde de thuiskopieheffing en eventuele andere bijkomende kosten in al haar aangeboden prijzen gedurende de looptijd van het contract.
Ae-5	E	De te hanteren prijzen voor nabestellingen worden vooraf per nabestelling vastgesteld. Vaststelling vindt plaats door toetsing op marktconformiteit onder de omstandigheden en het moment van de nabestelling. In combinatie met de evt. indexering.
Ae-6	E	Opdrachtnemer beschikt over minimaal een Nederlandstalige backoffice of servicedesk waarbij de Opdrachtgever alle (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, opheffingen, wijzigingen, en offertes af te handelen. Tevens vinden hier escalaties bij bestellingen en leveringen plaats. Al het contact verloopt via één loket (interface), waarbij meerdere communicatievormen (minimaal: telefoon en e-mail) mogelijk zijn.
Ae-7	E	Opdrachtgever stelt twee aparte bestelomgevingen beschikbaar voor zowel de Gemeente Assen als de WPDA.

Eisen voor levering		
El-1	E	Inschrijver is in staat om smartphones van de reguliere A-merken te leveren. Onder ‘A-merk’ wordt hier verstaan een merk welke een hoge naamsbekendheid, hoge verkoopcijfers en een goede reputatie heeft en toonaangevend in de Nederlandse markt is qua kwaliteit en prijs. De producent mag, naar verwachting, niet zijn of worden opgenomen op de zwarte lijst (https://www.fcc.gov/supplychain/coveredlist)
El-2	E	Inschrijver is in staat om 2 types smartphones te leveren die kwalitatief en technisch gelijkwaardig aan elkaar zijn. 1 op basis van iOS en 1 op basis van Android.
El-3	E	Inschrijver garandeert dat alle te leveren producten voldoen aan alle in Nederland geldende wetten, normen en richtlijnen betreffende veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden. Eventuele schade die volgt uit het niet naleven van deze wetgeving zal door Inschrijver worden vergoed.
El-4	E	Inschrijver garandeert dat alle bestelde producten origineel en nieuw worden geleverd. Refurbished producten kunnen enkel op verzoek van en in overleg met de Gemeente (resp. WPDA) worden geleverd. Deze goedkeuring dient schriftelijk of per mail door de gemeente Assen (resp. WPDA) gegeven te worden.
El-5	E	Inschrijver garandeert dat alle mobiele apparatuur vrij van beperkingen (lees: simlockvrij, vendor lock-in vrij) wordt aangeboden en geschikt is voor gebruik op de Nederlandse markt en de daarop actieve operators.
El-6	E	Inschrijver garandeert dat alle aan de Gemeente (resp. WPDA) geleverde producten enkel via officiële Nederlandse kanalen dan wel erkende Nederlandse distributeurs worden betrokken. Om dit te verifiëren kan aanbestedende dienst de inkoopfactuur opvragen.
El-7	E	Inschrijver garandeert flexibiliteit ten aanzien van het productportfolio en zet zich maximaal in om op verzoek van de Gemeente (resp. WPDA) ook producten te leveren die niet direct onderdeel uitmaken van het eigen assortiment.
El-8	E	Alle aangeboden smartphones dienen geschikt te zijn om volledig en zonder verlies van functionaliteit te kunnen opereren op alle reguliere bandbreedtes voor het 5G netwerk binnen Europa.
El-9	E	Inschrijver is, bij de eerste levering, in staat tot het leveren van tenminste de volgende accessoires voor de smartphones die onder deze Overeenkomst worden aangeschaft: • Voedingskabel • Adapter • Cases & Covers

		▪ Screen protectors
El-10	E	Inschrijver biedt 3 verschillende types cases en covers aan. Dit zijn: - Een booklet cover - Een back cover - Een ‘rugged’ cover die minimaal beschikt over MIL-STD-810G certificering Alle covers zijn van hoogwaardige kwaliteit en materialen.
El-11	E	Elke geleverde smartphone wordt door de leverancier voorzien van de aangeboden screenprotector. Bij bulkleveringen van meer dan 50 stuks aan de Gemeente Assen verzorgt de leverancier ook de asset tagging op basis van door de opdrachtgever aangeleverde tags en informatie.
El-12	E	De geleverde screenprotector is een glazen screenprotector geschikt voor het aangeboden model en van hoogwaardige kwaliteit.
El-13	E	Voor alle geleverde producten wordt een garantietermijn van 24 maanden gehanteerd. Indien de fabrieks-, verkopersgarantie of een nadere overeengekomen garantiestelling de termijn van 24 maanden overstijgt dan zal deze worden overgenomen.
El-14	E	Inschrijver hanteert géén minimale bestel- en/of leverhoeveelheden.
El-14	E	Leveringen geschieden conform bestelling. Deelleveringen zijn enkel toegestaan in overleg met en na goedkeuring door de Gemeente (resp. WPDA). Deze goedkeuring dient schriftelijk of per mail door de gemeente Assen (resp. WPDA) gegeven te worden.
El-15	E	De levertijd per bestelling bedraagt: ▪ Bij bestellingen tot 15 producten maximaal 2 werkdagen. Waarbij de bestelling uiterlijk aan het einde van de 2^e werkdag geleverd moet zijn. ▪ Bij bestellingen van meer dan 15 producten in overleg met de Gemeente (resp. WPDA) doch uiterlijk binnen 10 werkdagen. In hoge uitzondering kan worden afgeweken mits in overleg met en na goedkeuring door de Gemeente (resp. WPDA). Deze goedkeuring dient schriftelijk of per mail door de gemeente Assen (resp. WPDA) gegeven te worden.
El-16	E	Inschrijver levert de bestelde producten af op het door besteller aangegeven afleveradres. Leveringen dienen binnen reguliere kantoortijden te zijn afgeleverd, te weten tussen 8.00 en 17.00 uur.

El-17	E	Inschrijver heeft 24/7 online inzichtelijk wat de status van de bestelling is en verstuurt een zgn. ‘track en trace’-code van de vervoerder naar de eerste contactpersoon van de Gemeente (resp. WPDA) zodra deze verstuurd is.
El-18	E	Leveringen en de wijze van levering vinden plaats in overleg, maar geschieden in ieder geval voorbij de eerste deur van het pand van aanlevering, waarbij toegangspoorten, hekken, of andere deuren van bedrijfsverzamelgebouwen niet geldig zijn als ‘eerste deur’.
El-19	E	Ontvangst als genoemd in eis el-16 geldt niet als acceptatie. Acceptatie vindt plaats door de besteller, na controle van de inhoud van de verpakking. Zonder tegenbericht vanuit opdrachtgever is de datum van de levering de datum van acceptatie.
El-20	E	De verplichting tot betaling van de geleverde producten ontstaat na acceptatie van de producten en/of diensten.
El-21	E	Leveringen worden vergezeld van een duidelijke pakbon, waarop minimaal is gespecificeerd: ▪ besteller ▪ afdeling ▪ besteldatum ▪ ordernummer ▪ meldingsnummer Gemeente/WPDA aangeleverd door Gemeente (resp. WPDA) ▪ omschrijving product + artikelnummers; ▪ retouradressering
El-22	E	Elke levering van meer dan 15 smartphones gaat vergezeld van een lijst. Op deze lijst staan de gegevens van de bijbehorende pakbon en verder per telefoon: ▪ het IMEI-nummer ▪ het serienummer ▪ type telefoon ▪ of indien het geen smartphone betreft: ▪ omschrijving artikel Deze lijst wordt in Excel-formaat bij of voor de levering aan de eerste contactpersoon van de gemeente Assen (resp. WPDA) gemaild.
El-23	E	Inschrijver brengt voor levering en reparaties geen verzendkosten in rekening. Reparaties buiten de garantiebepalingen zijn hiervan uitgesloten.
El-24	E	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: ▪ Taal van de smartphones moet in te stellen zijn op taal ‘Nederlands’; ▪ De aangeboden Smartphones worden geleverd met een voor het toestel geschikte EU-standaard USB lader op basis van 220-240 VAC (input).

		Alle aangeboden smartphones zijn vrij van Sim-Locks en geschikt voor de Nederlandse markt en de daarop actieve operators.
El-25	E	Opdrachtnemer is in staat om uiterlijk op 1 april 2025 circa 500 Android smartphones te leveren aan de Opdrachtgever.
El-26	E	In verband met plannings en continuïteit van leveringen geeft Opdrachtnemer minimaal 3 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.
El-27	E	Wanneer de bedoelde smartphone niet langer leverbaar is omdat deze door de fabrikant uit productie is genomen. Zal op initiatief van de opdrachtnemer in samenspraak met de opdrachtgever worden gekeken naar een vervangende smartphone. In samenspraak met de opdrachtgever bepaalt opdrachtnemer welke type(s) als vervanging in aanmerking komen. Deze types zijn vergelijkbaar met de prijs, functionaliteiten en “klasse” van de te vervangen smartphone. De Opdrachtnemer ondersteunt dit proces verder door de smartphones gratis aan de opdrachtgever ter beschikking te stellen voor test doeleinden. De Opdrachtgever is niet verplicht deze smartphones te retourneren zonder dat er gebruikssporen aanwezig zijn. Alle overige eisen uit deze offerteaanvraag blijven bij een wijziging van smartphone verder ongewijzigd.
El-28	E	De smartphone moet te beheren zijn met Microsoft endpoint manager. (Gemeente Assen) VMware_Workspace ONE (WPDA)
El-29	E	Het toestel moet zero touch uitrol ondersteunen via Apple Business Manager, Samsung Knox of Android Enterprise. Registratie door leverancier.
El-30	E	Het OS moet, gedurende de levensduur van het toestel, zo snel mogelijk automatisch kunnen worden voorzien met de laatste beveiligingsupdates binnen 30 dagen, doch uiterlijk binnen een kwartaal.
El-31	E	Bij de eerste levering, aan de opdrachtgever, dient het toestel minimaal 48 maanden door de fabrikant van updates te worden voorzien. Na uitlevering, na de eerste levering, van het toestel aan de opdrachtgever, dient het toestel minimaal 24 maanden door de fabrikant van software en security updates te worden voorzien.
El-32	E	De smartphone heeft de mogelijkheid van geoptimaliseerde Roaming (snel kunnen overstappen van het ene naar het andere Wi-Fi station). Het Wi-Fi Access Point gebruikt dezelfde protocollen als de smartphone. Dit betreft de 802.11r, 802.11 k en 802.11 v standaarden.
El-33	E	Het OS met zo min mogelijk overhead hebben. Bloatware en leverancier gebonden software moet tot een uiterst minimum worden beperkt.
El-34	E	Er moet dual-sim mogelijkheid aanwezig op het apparaat. Het apparaat moet simultane ondersteuning door middel van 2 imei nummers.

EI-35	E	De smartphone moet beschikken over minimaal één methode van biometrische aanmelding.
EI-36	E	Minimaal Bluetooth 5.0
EI-37	E	Minimaal 64 GB opslagcapaciteit

Eisen voor dienstverlening		
Ed-1	E	Inschrijver adviseert de Gemeente (resp. WPDA) proactief bij de implementatie, het gebruik en het beheer van alle producten en diensten zoals in deze Aanbesteding zijn uitgevraagd.
Ed-2	E	Inschrijver evalueert jaarlijks met de Gemeente (resp. WPDA) over de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst. De onderwerpen worden in overleg tussen de opd en Inschrijver nader bepaald.
Ed-3	E	Inschrijver is bereid en in staat om op verzoek van en in overleg met de Gemeente (resp. WPDA) op aanvraag en voorafgaand aan de jaarlijkse evaluatie volgende managementrapportages te overhandigen: ▪ aantal leveringen ▪ aantal geleverde telefoons en accessoires ▪ aantal Dead on Arrivals (DOA's) ▪ aantal retouren en retourafhandelingen ▪ actieve status van retouren e.d.
Ed-4	E	Inschrijver dient een Nederlandstalige supportdesk service ten behoeve van technische ondersteuning van automatiseringspersoneel van Opdrachtgever ter beschikking te hebben. De supportdesk is bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 minstens per e-mail en telefoon.
Ed-5	E	De inschrijver dient een contactpersoon (en eventuele vervanger) aan te geven. Deze contactpersoon vervult de rol van accountmanager richting de Gemeente (resp. WPDA).
Ed-6	E	Op verzoek van de Gemeente (resp. WPDA) is inschrijver in staat en bereid om de te vervangen toestellen terug te kopen of terug te nemen. In beide gevallen dient de data op de toestellen vernietigd te worden. De Inschrijver moet een bewijs afleveren dat de datavernietiging deugdelijk is uitgevoerd.
Ed-7	E	Inschrijver levert bij inschrijving een classificatie-matrix aan (A-grade, B-grade etc.) inclusief omschrijving en criteria waarop de te vervangen toestellen (eventueel) worden beoordeeld.

Ed-8	E	Inschrijver rekent geen kosten voor het retour nemen van producten die aangemerkt zijn als Dead on Arrival of anderzijds binnen de garantietermijn ter reparatie of vervanging worden aangeboden.
Ed-9	E	Alle reparaties geschiedt te allen tijde met originele onderdelen.
Ed-10	E	Inschrijver garandeert dat producten die binnen de garantietermijn zijn aangemerkt als Dead on Arrival of anderzijds vervangen dienen te worden, binnen 2 werkdagen na melding (inclusief levertijd) zijn vervangen door een nieuw exemplaar bij DoA of een identieke/gelijkwaardig exemplaar in andere gevallen.
Ed-11	E	Binnen 10 werkdagen na aanmelding zijn producten die binnen de garantietermijn ter reparatie worden aangeboden gerepareerd of is er een akkoord met de opdrachtgever bereikt over een, door de opdrachtgever acceptabele, oplossing.
Ed-12	E	Inschrijver garandeert dat bij reparatie of vervanging van producten binnen de garantie geen enkele vorm van vergoeding wordt vereist of van de opdrachtgever verwacht wordt.
Ed-13	E	Inschrijver is te alle tijden eindverantwoordelijk voor het nakomen van garantieafspraken.
Ed-14	E	Van Inschrijver wordt verwacht dat deze een vast contactpersoon (en vervanger) aanstelt voor alle communicatie tussen de Gemeente (resp. WPDA) en Inschrijver. De Gemeente (resp. WPDA) stelt ook een vast contactpersoon (en vervanger) aan.
Ed-15	E	Alle medewerkers die de inschrijver inzet beschikken, door middel van een relevante opleiding of aantoonbare ervaring, over voldoende kennis en kunde. Zij zijn betrouwbaar en voldoende geïnstrueerd om de werkzaamheden goed en conform de in dit document gestelde eisen uit te voeren. Deze eis geldt ook voor de medewerkers die door inschrijver worden ingezet t.b.v. de warme overdracht.
Ed-16	E	Inschrijver garandeert dat bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening wordt gehouden met alle geldende ARBO bepalingen voor eigen medewerkers.
Ed-17	E	Indien een smartphone meer dan 2 x binnen de garantietermijn wordt aangeboden ter reparatie met hetzelfde soort defect binnen de garantievoorwaarden, vervangt de Opdrachtnemer de smartphone voor een nieuwe smartphone.

Juridische eisen		
Je-1	E	Op deze aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die met betrekking tot de Inschrijving, de Aanbesteding of gedurende de opdracht mochten ontstaan, zullen door de bevoegde rechter in het arrondissement Assen worden beslecht.
Je-2	E	De in de separate bijlage toegevoegde concept Raamovereenkomst (zoals deze na de vragenronde door de Gemeente (resp. WPDA) wordt vastgesteld) en de Algemene Inkoopvoorwaarden, worden door Inschrijver geheel en zonder voorbehoud geaccepteerd.
Je-3	E	De te sluiten Raamovereenkomst wordt aangegaan voor de duur van 2 jaar. Na afloop van de Raamovereenkomst bestaat een optie tot verlenging van de Raamovereenkomst voor een periode van maximaal 2 x 12 maanden onder dezelfde voorwaarden en condities.
Je-4	E	De Gemeente (resp. WPDA) behoudt zich het recht voor, op voorwaarde dat er geen sprake is van een wezenlijke wijziging van de Opdracht, in geval van wetswijzigingen, wijzigingen naar aanleiding van aangepast gemeentelijk beleid of wijzigingen in de gemeentelijke organisatie, de Raamovereenkomst in overleg met de Inschrijver aan te passen en schriftelijk vast te leggen.
Je-5	E	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst werkt Inschrijver te allen tijde mee met de Gemeente (resp. WPDA) om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe Inschrijver. Inschrijver stemt ermee in dat hiervoor geen kosten in rekening worden gebracht.

Ondergetekende verklaart, rechtens vertegenwoordigende Inschrijver, dat hij deze verklaring naar waarheid heeft ingevuld en ondertekend.

Plaats : _____ Datum : _____

Naam : _____

Handtekening: