

Programma van Eisen 'Levering van mobiele telefoons'

Doel van dit document: het Programma van Eisen legt alle vereisten vast met betrekking tot de gewenste dienstverlening, zoals bepaald door de stakeholders (waaronder de aanbestedende dienst en gebruikers). Het Programma van Eisen vormt de basis voor de uitvoering van de overeenkomst en dient tevens als richtlijn voor besprekingen gedurende de looptijd ervan.

Voor de aanbesteding richten we ons specifiek op twee modellen: **de Apple iPhone 15 en de Samsung Galaxy S24**. Deze toestellen voldoen aan de vastgestelde eisen en bieden toekomstbestendige oplossingen voor professioneel gebruik. Hieronder volgt een gedetailleerd overzicht van de eisen, specifiek opgesteld om deze twee modellen te selecteren.

Nr:	Beschrijving:
AC	Algemeen & commercieel
AC1	De opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon/accountmanager aan voor de duur van de raamovereenkomst. Deze contactpersoon is tijdens kantooruren (08.30-17.00 uur) telefonisch en per email bereikbaar en zorgt bij eventuele afwezigheid voor vervanging.
AC2	De opdrachtnemer dient binnen een termijn van één (1) werkdag inhoudelijk, en dus niet via een geautomatiseerde email, te reageren op vragen, gesteld door Aanbestedende dienst.
AC3	De opdrachtnemer levert de toestellen af op de volgende primaire afleverlocatie: WIJeindhoven Grijze Generaal, Winston Churchillaan 79, 5623 KW, Eindhoven, op naam Stichting WIJeindhoven t.a.v. Harold Brants.
AC4	Bij niet tijdig kunnen leveren van de bulk partij (lange levertijden, max 4 weken na definitieve gunningsdatum) heeft WIJeindhoven het recht om bij een derde alternatieve partij smartphones te bestellen.
AC5	De opdrachtnemer draagt zorg voor een optimale verwerking van extra bestellingen. Smartphones worden binnen 10 werkdagen na bestelling afgeleverd op het afgesproken adres van WIJeindhoven.
AC6	De in de aanbesteding en eventuele nadere offertes door de opdrachtnemer opgegeven prijzen zijn all-in prijzen, dus inclusief toeslagen, inclusief BTW, administratiekosten, factuurkosten, verpakkingskosten, transporten bezorgkosten, voorrijkosten etc.
AC7	Alle informatie die de opdrachtnemer verstrekt in de prijsoverzichten, inclusief de gehanteerde kortingen, is onverminderd van toepassing op alle diensten en producten die de aanbestedende dienst onder de raamovereenkomst afneemt en is daarmee bindend.
AC8	De opdrachtnemer geeft de garantie dat de facturatie correct en probleemloos volgens de in de raamovereenkomst opgenomen afspraken verloopt.
AC9	De prijs wordt afgegeven in Euro's, inclusief thuiskopieheffing en verwijderingsbijdrage (inclusief BTW).
AC10	De opdrachtnemer geeft minimaal 2 maanden van tevoren aan wanneer de huidige standaard-smartphone niet langer leverbaar zal zijn en vervangen moet worden door een nieuwe smartphone met minimaal vergelijkbare of betere specificaties, zonder dat dit tot een kostenverhoging voor de aanbestedende dienst leidt.
AC11	De gekozen toestellen moeten voldoen aan prijs-kwaliteitverhoudingen die het mogelijk maken om kosten te verantwoorden in relatie tot de aangeboden functionaliteit en prestaties.
WG	Wetgeving
WG1	De opdrachtnemer is gehouden om zich bij de uitvoering van de opdracht te houden aan alle geldende regelgeving. Eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de opdrachtnemer worden vergoed aan de aanbestedende dienst.
WG2	De opdrachtnemer 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 de opdrachtnemer worden vergoed.

WG3	De opdrachtnemer maakt tijdens de uitvoering van de opdracht geen gebruik van werknemers die volgens de Wet arbeid vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken. Indien de opdrachtnemer dit toch doet en de aanbestedende dienst vanwege het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal de opdrachtnemer deze boete vergoeden.
WG4	De te leveren mobiele telefoons moeten voldoen aan strikte privacy voorschriften, inclusief databeveiliging en bescherming van gevoelige informatie en voldoet aan de AVG.
MBT	Mobiele telefoons
MBT1	De opdrachtnemer voert een breed assortiment A-merken, met een besturingssysteem iOS en Android. De A-merken Samsung en Apple dienen minimaal geleverd te kunnen worden.
MBT2	De opdrachtnemer garandeert dat alle aan de aanbestedende dienst geleverde producten enkel via officiële kanalen dan wel erkende distributeurs worden betrokken en nadrukkelijk origineel voor de Nederlandse markt bestemd zijn.
MBT3	De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de 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.
MBT4	Alle aangeboden smartphones zijn vrij van Sim-Locks en geschikt voor de Nederlandse markt en de daarop actieve operators.
MBT5	Alle smartphones die aan WIJ Eindhoven worden geleverd moeten worden voorzien van een reeds aangebrachte glazen screenprotector.
AV	Algemene Voorwaarden
AV1	Ondersteuning van minimaal 5 jaar op beveiligingsupdates en 4 jaar op OS updates gerekend vanaf het moment van uitkomen. Alle te leveren toestellen moeten voorzien zijn van langdurige software- en beveiligingsupdates om de levensduur te maximaliseren en te voldoen aan de eisen van bedrijfsomgevingen. Ter verduidelijking: • <i>iPhone 15: Apple biedt doorgaans 5-6 jaar aan iOS-updates.</i> • <i>Samsung Galaxy S24: Samsung garandeert zeven jaar OS-updates en zeven jaar beveiligingsupdates.</i>
AV2	De aangeboden toestellen moeten voldoen aan de eisen van een premium smartphone met een slank, elegant ontwerp, en geavanceerde functies. Ruggedized of versterkte toestellen, zoals robuuste telefoons ontworpen voor industriële of zware omstandigheden (bijvoorbeeld toestellen met militaire specificaties), worden niet geaccepteerd.
AV3	De toestellen moeten direct uit de fabriek komen en geen eerder gebruik of verwerking hebben ondergaan; de opdrachtnemer mag echter wel de screenprotector aanbrengen en de toestellen opladen.
AV4	De toestellen moeten worden geleverd met de volledige fabrieksgarantie zoals door de fabrikant voor nieuwe producten is vastgesteld.
TE	Technische Eisen
TE1	Beveiliging • Compatibiliteit met Intune/Bedrijfsportaal: Beide modellen moeten volledig compatibel zijn met Intune voor mobiele apparaten. • Regelmatige updates: De toestellen moeten voorzien zijn van tijdige beveiligings- en software-updates gedurende de aangegeven supportperiode conform punt SMPH7.1.
TE2	De te leveren toestellen moeten een opslagcapaciteit van minimaal 128 GB bieden om voldoende ruimte te bieden voor zakelijke applicaties, documenten, en multimedia.

MA	Samsung Galaxy S24 Enterprise edition
MA1	Processor • Processor: Samsung Exynos 2400 (Nederlandse markt). • Architectuur: 10-core processor (1x Cortex-X4, 2x Cortex-A720 high-performance, 3x Cortex-A720 mid-performance, 4x Cortex-A520 efficiency cores). • Grafische chip: Xclipse 940 met ondersteuning voor Ray Tracing.
MA2	Dual SIM-functionaliteit • Dual SIM: Minimaal 1 fysieke nano-SIM en 1 e-SIM, waarmee zakelijke en privé-lijnen tegelijkertijd gebruikt kunnen worden.
MA3	Robuustheid en Bescherming • Behuizing: Gorilla Glass Victus 3 aan voor- en achterzijde met Armor Aluminium frame. • Beschermingsniveau: IP68-gecertificeerd (stof- en waterbestendig tot 1,5 meter gedurende 30 minuten).
MA4	Water- en stofbestendigheid • IP68-certificering: Volledig stof- en waterdicht, ontworpen voor intensief gebruik en bescherming in zware omstandigheden.
MA5	Lange Accuduur • Accucapaciteit: 4.000 mAh, voldoende voor een volle dag intensief gebruik. • Opladen: • Bedraad snelladen: 25W (USB-C). • Draadloos opladen: 15W. • Omgekeerd draadloos opladen: 4,5W (voor accessoires zoals draadloze oortjes).
MA6	Camera Kwaliteit • Achtercamera's: • 50 MP hoofdcamera (f/1.8, Dual Pixel AF, OIS). • 10 MP telefoto (f/2.4, 3x optische zoom, OIS). • 12 MP ultra-groothoek (f/2.2, 120° gezichtsveld). • Video-opname: • 8K bij 30 fps. • 4K bij 60 fps. • Super Slow Motion: 1080p bij 960 fps. • Frontcamera: • 12 MP (f/2.2) met ondersteuning voor 4K-opname bij 60 fps.
MA7	Compatibiliteit met accessoires (oortjes) • Audio: USB-C-poort (geen 3.5mm audiojack, wel compatibel met USB-C naar 3.5mm adapter). • Draadloze audio: Compatibel met Bluetooth 5.3 en draadloze oortjes.
MA8	Scherf • Schermgrootte: 6,2 inch Dynamic AMOLED 2X. • Resolutie: 1080 x 2340 pixels (Full HD+). • Verversingssnelheid: Adaptief, 1Hz tot 120Hz. • Helderheid: Piekhelderheid van 2.600 nits (geschikt voor gebruik in fel zonlicht).
MA9	Connectiviteit • Netwerk: 5G, 4G LTE, 3G, 2G. • Wi-Fi: Wi-Fi 7 (802.11be, backward-compatible). • Bluetooth: 5.3. • NFC: Ja. • USB-poort: USB Type-C 3.2 (ondersteunt DisplayPort).
MA10	Fysieke Eigenschappen • Materiaal: Aluminium frame met glas aan voor- en achterzijde. • Afmetingen: 147 x 70,6 x 7,6 mm.

	• Gewicht: 167 gram.
MA11	Besturingssysteem • Android
	Apple iPhone 15
MB1	Processor • Processor: Apple A16 Bionic-chip. • CPU: 6-core CPU (2x high-performance cores en 4x efficiency cores). • Grafische chip: 5-core GPU.
MB2	Dual SIM-functionaliteit • Dual SIM: Ondersteunt minimaal één fysieke nano-SIM en één e-SIM.
MB3	Robuustheid en Bescherming • Behuizing: Ceramic Shield-voorzijde (beschermend glas) en aluminium frame. • Beschermingsniveau: IP68-gecertificeerd (stof- en waterbestendig tot 6 meter voor 30 minuten).
MB4	Water- en stofbestendigheid • IP68-certificering: Waterbestendig tot een diepte van 6 meter voor 30 minuten, en stofdicht.
MB5	Lange accuduur • Accucapaciteit: Ongeveer 3.349 mAh. • Oplaadmogelijkheden: • 20W bedraad snelladen via USB-C. • 15W draadloos opladen via MagSafe. • 7.5W draadloos opladen via Qi-standaard.
MB6	Camera Kwaliteit • Achtercamera's: • 48 MP hoofdcamera (f/1.6). • 12 MP ultra-groothoekcamera (f/2.4, 120° gezichtsveld). • Video-opname: • 4K-video bij 24, 25, 30 of 60 fps. • Cinematic Mode (4K HDR bij 30 fps). • Frontcamera: 12 MP (f/1.9) met ondersteuning voor 4K-video en Cinematic Mode.
MB7	Compatibiliteit met accessoires (oortjes) • Audio: USB-C-poort (geen 3.5mm audiojack, compatibel met USB-C naar 3.5mm adapter). • Draadloze audio: Ondersteunt Bluetooth 5.3 en draadloze oortjes (AirPods, etc.).
MB8	Scherm • Type: 6,1 inch Super Retina XDR OLED-display. • Resolutie: 1179 x 2556 pixels (~460 ppi). • Verversingssnelheid: 60Hz. • Helderheid: Maximaal 2000 nits (buiten), 1600 nits voor HDR-content.
MB9	Connectiviteit • Netwerk: 5G, 4G LTE, Wi-Fi 6, Bluetooth 5.3 en NFC. • USB: USB-C-poort (USB 2.0-snelheden).
MB10	Besturingssysteem • IOS 17
MB11	Fysieke Eigenschappen • Materiaal: Aluminium frame met Ceramic Shield-voorzijde en glazen achterzijde. • Afmetingen: 147.6 x 71.6 x 7.8 mm. • Gewicht: 171 gram.

PI	Privacy en informatiebeveiliging
PI1	Alle te leveren toestellen moeten volledige device-encryptie ondersteunen volgens de standaarden van ISO/IEC 27001 en NIST SP 800-111. Zowel opgeslagen data als data tijdens transport moeten worden versleuteld met minimaal AES 256-bit encryptie.
PI2	De gegevens van de gebruiker en de verwerking daarvan moeten plaatsvinden binnen de Europese Economische Ruimte (EER) of in landen die door de Europese Commissie als adequaat zijn beoordeeld voor gegevensbescherming.
PI3	De toestellen moeten compatibel zijn met Mobile Device Management (MDM)-oplossingen die voldoen aan de AVG-eisen, zodat apparaten op afstand beheerd, beperkt en gewist kunnen worden bij verlies of diefstal.
PI4	De toestellen moeten standaard voorzien zijn van functies om gebruikersdata te anonimiseren en tracking door derden te beperken. Gebruikers moeten expliciet toestemming geven voor iedere vorm van gegevensverzameling of tracking door derde partijen.
PI5	De toestellen moeten sterke authenticatiemethoden ondersteunen, zoals biometrische beveiliging (gezichtsherkenning, vingerafdruk) en de mogelijkheid voor twee-factor-authenticatie (2FA), die voldoen aan de AVG-eisen voor gegevensbescherming.
PI6	De toestellen moeten functionaliteiten bieden die gebruikers volledige controle geven over welke gegevens door apps worden verzameld en gedeeld. Dit moet voldoen aan de beginselen van data minimalisatie en geïnformeerde toestemming zoals beschreven in de AVG.
LR	Leveringen & Rapportages
LR1	De 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.
LR2	De opdrachtnemer draagt zorg voor aanlevering van alle noodzakelijk gegevens om de devices te kunnen registreren in Intune (Hash codes), Samsung Knox en Apple ADE.
REP	Reparaties & vervanging
REP1	Voor alle smartphones geldt dat, indien een defect niet onder de garantiebepaling valt, deze aan de opdrachtnemer ter reparatie aangeboden kan worden. Hiervoor dient dan eerst een kostenindicatie te worden afgegeven.
REP2	Alle reparaties geschieden te allen tijde met originele onderdelen.
REP3	Defecte toestellen worden via de Servicedesk van WIJeindhoven naar de opdrachtnemer verstuurd; WIJeindhoven zorgt indien van toepassing zelf voor een vervangend toestel tijdens de reparatieperiode.
REP4	De opdrachtnemer levert een overzicht van de, per merk-modeltype, meest voorkomende storingen of defecten en de hierbij behorende reparatiekosten. Deze zijn optioneel opgenomen in het prijzenblad.
REP5	Binnen maximaal 10 werkdagen na aanmelding zijn smartphones die conform garantievoorwaarden fabrikant ter reparatie worden aangeboden gerepareerd of is er een akkoord met de aanbestedende dienst bereikt voor een adequate oplossing. De opdrachtnemer houdt Aanbestedende dienst hiervan gedurende deze periode op de hoogte.
REP6	De opdrachtnemer is te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van garantieafspraken.
REP7	Bij smartphones die een storing of defect hebben levert de opdrachtnemer binnen maximaal 5 werkdagen een analyse op defecte smartphone. Er worden geen onderzoekskosten en bestelkosten of andere eenmalige kosten aan Aanbestedende dienst in rekening gebracht.
REP8	Reparaties aan toestellen mogen alleen worden uitgevoerd door een door OEM gecertificeerde service aanbieder.
REP9	Toestellen die niet gerepareerd kunnen worden, zullen na overleg vervangen worden. Indien het defect binnen de garantie van het betreffende toestel valt, zijn alle bij de vervanging behorende

	kosten voor de opdrachtnemer. Indien het defect niet binnen de garantie van het betreffende toestel valt, zijn de kosten voor de aanschaf van een nieuw toestel voor rekening van WIJeindhoven
REP10	De kosten van de reparaties die binnen de garantie van de fabrikant vallen (inclusief het ophalen en retourneren van het toestel) zullen door de opdrachtnemer niet apart worden doorberekend aan WIJeindhoven.
REP11	Kosten voor reparaties die buiten de garantie vallen en niet zijn afgeprijsd in het prijzenblad van deze aanbesteding, kunnen enkel gespecificeerd worden gefactureerd. Facturen zonder specificatie van arbeidsuren, uurtarief en andere gemaakte kosten zullen niet in behandeling worden genomen door WIJeindhoven.
REP12	Testen na reparatie Na iedere reparatie moet het toestel volledig worden getest om te verifiëren dat alle functies naar behoren werken. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, het testen van hardwarecomponenten, softwarefunctionaliteit en netwerkverbindingen. Het testproces moet gedocumenteerd worden en de resultaten moeten worden gerapporteerd aan de aanbestedende dienst.
REP13	Fabrieksinstellingen na reparatie Indien het toestel bij aanbieden van reparatie niet door de aanbestedende dienst is teruggezet naar de fabrieksinstellingen, dient de opdrachtnemer dit alsnog te doen. Het terugzetten naar de fabrieksinstellingen moet uitgevoerd worden vóór het terug leveren van het toestel aan de aanbestedende dienst, zodat alle persoonlijke gegevens en instellingen volledig worden gewist.

P	Privacy
P1	Indien en zodra aanbestedende dienst als verwerkingsverantwoordelijke vaststelt dat leverancier onder zijn verantwoordelijkheid handelt als verwerker van persoonsgegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming, sluiten partijen een verwerkersovereenkomst conform bijlage 5.C behorende bij het beschrijvend document.
P2	Gegevens worden niet in zijn geheel of in delen voor ander doelen ingezet dan volgens de afspraken uit de op te stellen (verwerkers)overeenkomst.
P3	Personen die werken voor de opdrachtnemer, moeten Persoonsgegevens waarmee zij werken geheimhouden. De personen die werken ten behoeve van de opdrachtnemer hebben daarom een geheimhoudingsverklaring getekend, of zich op een andere manier schriftelijk gebonden aan de geheimhouding.
P4	De opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst ISO 9001 of gelijkwaardig gecertificeerd en kan een verklaring van toepasselijkheid overleggen.
UMB	Uitrol van de nieuwe mobiele telefoons
UMB1	Uitvoering en planning zal altijd in samenspraak en overeenstemming zijn met de aanbestedende dienst.
UMB2	De opdrachtnemer is tijdens de uitrol verantwoordelijk voor het ondersteunen bij vragen en oplossen van problemen op de uitgiftevloer.
UMB3	De opdrachtnemer draagt zorg dat het personeel dat tijdens de uitrol ondersteunt, klantvriendelijk, communicatief vaardig is en voldoende kennis heeft van IOS en Android en de gebruikte applicaties.
UMB4	De uitrol dient binnen maximaal 10 werkdagen op aaneengesloten dagen (uitgezonderd de vrijdag) gerealiseerd te zijn. De uitroltijden moeten liggen tussen 08.30-17.00 uur.
UMB5	De maximale doorlooptijd van uitgifte van het nieuwe toestel, inclusief het overzetten en actief zijn van alle data en applicaties, mag maximaal 60 minuten per toestel bedragen.
UMB6	De opdrachtnemer stelt een afsprakenportal ter beschikking en nodigt de medewerkers uit (inclusief 2 reminders).
UMB7	De opslag (en verantwoordelijkheid) van de voorraad telefoons is, tot dag van de uitrol, bij de opdrachtnemer.
UMB8	De opdrachtnemer zorgt voor de gebruiksklare oplevering en uitgifte van de telefoons op de door de aanbestedende dienst aangegeven (één) locatie.
UMB9	De opdrachtnemer draagt zorg voor een accurate Hash-lijst voor Android toestellen of het aanmelden in de Apple-portal voor iPhone toestellen.
UMB10	De opdrachtnemer zet bij uitgifte van de nieuwe telefoon de simkaart over van het oude toestel naar het nieuwe toestel (van micro naar nano). Er vinden geen simwissels (via portal) plaats.
UMB11	De opdrachtnemer draagt zorg voor het invullen en laten ondertekenen van inname- en uitgifte formulieren.
UMB12	De opdrachtnemer draagt zorg voor een CMDB. Hierin staan minimaal de naam van de medewerker, imeinummer en serienummer en type toestel.