



Bijlage A.2: Programma van eisen Mobiele Telefoons

Mobiele Telefoons

Datum: 3 juni 2025



1 Juridische eisen

Eis nr.	Omschrijving
1.1	Opdrachtnemer voldoet aan alle eisen zoals gesteld in de privacywetgeving Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en aanverwante privacyregelgeving voor zover relevant voor de opdracht.

2 Facturatie eisen

#	Omschrijving
2.1	Geleverde mobiele toestellen en accessoires worden maandelijks achteraf in rekening gebracht.
2.2	De facturatie geschiedt maandelijks, digitaal naar facturen@vru.nl. Op de factuur moeten de volgende gegevens worden vermeld: 1. Factuuradres: Veiligheidsregio Utrecht Afdeling Financiële Administratie Postbus 3154 3502 GD Utrecht; 2. Specificatie van de leveringen (per artikel); 3. Contractnummer (wordt verstrekt bij te ondertekenen Raamovereenkomst); 4. Kostenplaats (opgave bij verstrekken opdracht); 5. Factuurnummer; 6. Factuurdatum; 7. Debiteurennummer; 8. Inkoopordernummer.

3 Garanties en reparaties

#	Omschrijving
3.1	Opdrachtnemer dient op alle mobiele toestellen vanaf uitleverdatum ten minste 2 jaar garantie te bieden.
3.2	Op accessoires biedt Opdrachtnemer een garantietermijn van 6 maanden na acceptatie. Indien een product een langere fabrieksgarantie kent, dan geldt deze langere garantie.
3.3	Afwijkende garantietermijnen kunnen alleen met toestemming van Opdrachtgever plaatsvinden. Deze afwijkende garantietermijn wordt door Opdrachtnemer bij het betreffende artikel vermeld.
3.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor afhandeling van garanties en claims en zal te allen tijde het enige aanspreekpunt zijn en blijven voor de Opdrachtgever. De garantieperiode is all-in op hardware en onderdelen en geldt vanaf levering.



3.5	Bij een mobiel toestel dat onder de garantie valt dienen alle reparaties die onder de garantie vallen, te worden gerepareerd. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gerepareerde toestellen weer worden geretourneerd naar de Opdrachtgever.
3.6	Opdrachtnemer geeft voorafgaand aan reparatie een kostenindicatie af voor de uitvoering van reparaties aan toestellen wanneer het defect niet onder een garantiebepaling valt. Een daarvoor gemandateerde persoon van Opdrachtgever bepaalt of reparatie plaatsvindt of dat een nieuw toestel wordt geleverd.

4 Eisen aan mobiele telefoons en accessoires

#	Omschrijving
4.1	Opdrachtnemer is gecertificeerd partner voor de te leveren A-merken en in staat om minimaal alle A-merken te leveren en ondersteunen. Onder A-merken vallen in ieder geval, maar niet uitsluitend, Samsung.
4.2	Opdrachtnemer dient te beschikken over een Reseller-ID voor Android Enterprise. De Opdrachtnemer dient de Android Hardware te koppelen aan de Android Enterprise.
4.3	Opdrachtnemer controleert bij uitbrengen van een offerte of de te leveren toestellen voldoen aan de eisen (zie tabel 1 en 2) Wanneer de toestellen daar niet aan voldoen, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hier terstond over.
4.4	Alle te leveren toestellen beschikken over de Nederlandse taal instelling.
4.5	De geleverde toestellen zijn gedurende de looptijd compatibel met Microsoft 365 en dat de daarin besloten applicaties (waaronder in elk geval Microsoft Teams en Microsoft Authenticator) op de mobiele toestellen gebruikt kunnen worden.
4.6	<u>Alle</u> te leveren toestellen zijn geschikt voor spraak- en/of datadiensten op de gangbare netwerken en technologieën, minimaal 4G, wifi, bluetooth, Near Field Communication) en hun logische opvolgers. Ook dienen specifieke Nederlandse functies zoals bijvoorbeeld, maar: niet uitputtend, VOLTE, NL-Alert, Amber Alert en andere alarmmeldingen standaard ondersteund te worden.
4.7	Opdrachtnemer is zich bewust van het feit dat Opdrachtgever mogelijk Mobile Device Management (MDM) en/of Mobile Application Management (MAM) gaat uitvoeren op basis van het systeem van de Opdrachtgever (Microsoft Intune), waaronder het gebruik van containers/partities. Alle geleverde toestellen dienen geschikt te zijn voor registratie en beheer in MS Intune.
4.8	Opdrachtnemer zal nieuwe mobiele toestellen volledig gebruiksklaar voor een eindgebruiker/besteller opleveren.
4.9	De toestellen zijn uitgerust met software zoals de eindfabrikant die beoogd heeft, zonder modificaties door Opdrachtnemer of andere partijen.
4.10	Patches, updates of upgrades van de eindfabrikant zijn kosteloos beschikbaar voor Opdrachtgever.
4.11	Standaard dient bij elk mobiele toestel door Opdrachtnemer ten minste meegeleverd te worden: - Oplader indien deze door de fabrikant standaard bij het toestel meegeleverd wordt. - Military Grade Certified Cover (backcover) - Schermprotector



4.12	Opdrachtnemer doet op verzoek van Opdrachtgever een voorstel voor toestellen waarvan er gegarandeerd 48 maanden OS updates en beveiligingsupdates door de eindfabrikant geboden wordt na introductiedatum.
4.13	De door Opdrachtnemer te leveren mobiele toestellen en accessoires zijn uitgevoerd in elk geval in de kleuren zwart, blauw of grijs.
4.14	Handleidingen voor mobiele toestellen en/of accessoires dienen in de Nederlandse taal gesteld te zijn. In het geval handleidingen niet in de Nederlandse taal beschikbaar zijn worden deze geleverd in de Engelse taal. De instructies en informatie aangaande de veiligheid zijn conform artikel 3.3 Warenwetbesluit elektrisch materiaal in het Nederlands.

5 Eisen aan bestel-proces en acceptatie van levering

#	Omschrijving
5.1	Opdrachtnemer bevestigt elke bestelling direct na plaatsing van de order. Opdrachtnemer stuurt deze bevestiging naar de besteller. Dit is ook mogelijk door middel van een bevestigingsmail.
5.2	De Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van aangekochte apparatuur en stelt deze overzichten beschikbaar in het webportaal inclusief download-optie in een csv formaat. Dit bevat tenminste de componenten: Serienummer, Model-omschrijving, Modelnummer, Merk, Aankoopdatum, Aankoopprijs, Duur garantie aantal (bijv. 3), Duur garantieperiode (maand, jaar etc.), IMEI 1, IMEI 2.
5.3	De bestelhistorie blijft gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst inzichtelijk voor Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
5.4	De bestelhistorie wordt aan het eind van de Raamovereenkomst overgedragen aan Opdrachtgever in een door Opdrachtgever nader te bepalen formaat.
5.5	Wanneer Opdrachtgever een defect artikel (DOA, Dead on Arrival) of verkeerde levering ontvangt, dan neemt Opdrachtnemer deze te allen tijde kosteloos terug.
5.6	Bestellingen worden franco primair in het magazijn van de Veiligheidsregio Utrecht, aan de Belcampostraat te Utrecht. De locatie kan gedurende de looptijd van de overeenkomst veranderen. VRU locaties geleverd vanaf een orderwaarde van € 100,- excl. btw. Verzendkosten op bestellingen met een orderwaarde lager dan € 100,- mogen maximaal € 5,- excl. BTW bedragen. Het moet in uitzonderlijke gevallen ook mogelijk zijn om aan huis te leveren met dezelfde voorwaarden voor wat betreft verzendkosten.

6 Eisen aan webportaal en overige ondersteunende software

#	Omschrijving
6.1	Indien de opdrachtnemer en webportaal beschikbaar stelt, is deze volgens relevante standaarden beveiligd en blijvend van voldoende kwaliteit. Richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD) en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend. De toegang tot het portaal moet beveiligd kunnen worden met MFA, bij



	voorkeur Azure AD met Microsoft Authenticator. De configuratie om dit te activeren wordt door de opdrachtnemer gefaciliteerd.
6.2	Er kan 24 uur per dag en 7 dagen per week gebruik worden gemaakt van het webportaal. De beschikbaarheid ervan is gegarandeerd voor minimaal 99%, gemeten per kwartaal.
6.3	Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat zij bij ontwerp, realisatie, oplevering en doorontwikkeling van het webportaal voldoet aan de EN 301 549 standaard die gebaseerd is op de actueel geldende Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Nu is dat WCAG 2.1 niveau AA. Op korte termijn wordt WCAG 2.2 verwacht.

7 Eisen m.b.t. informatieveiligheid en cybersecurity

#	Omschrijving
7.1	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, alle door hem geleverde diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) daar waar relevant en/of van toepassing.
7.2	De opdrachtnemer maakt bij de opslag van persoonsgegevens gebruik van fysieke opslag en verwerking binnen de Europese Unie (EU) en zorgt ervoor dat doorgifte van gegevens naar landen buiten de Europese Unie uitgesloten is.
7.3	Opdrachtnemer zorgt voor adequate functiescheiding en daarmee in overeenstemming zijnde Identity & Access Management zodat slechts bevoegd personeel toegang heeft tot de data. Daarbij zijn verschillende permissie/rechten-niveaus door de Opdrachtgever te configureren na oplevering.
7.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruik, de behandeling, de bescherming en uitwisseling van vertrouwelijke gegevens die gedeeld worden met zijn onderaannemers. Daarbij is een door Opdrachtgever goedgekeurde verwerkingsovereenkomst van kracht voor opdrachtnemer en onderaannemers.
7.5	Opdrachtnemer zorgt voor minimaal 256 bits versleuteling volgens Advanced Encryption Standard (AES) voor opslag en transport van gevoelige gegevens.
7.6	Opdrachtnemer heeft een actieve procedure "meldplicht datalekken". Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever hierover onmiddellijk na constateren en geeft aan welke eisen Opdrachtnemer aan Opdrachtgever hierover stelt. Wanneer er sprake is van een datalek vanuit de oplossing door een lek in de software/programmatuur dan dient Opdrachtnemer hier direct actie op te ondernemen en Opdrachtgever hierop te attenderen. Indien de oorsprong van de oorzaak betrekking heeft op de infrastructuur van Opdrachtgever dan zal Opdrachtnemer deze daarop direct moeten attenderen alsmede te adviseren wat deze daaraan kan doen.
7.7	Opdrachtnemer overlegt eerst met Opdrachtgever in het geval opdrachtnemer een datalek constateert voordat opdrachtnemer een melding maakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).
7.8	Opdrachtnemer is in staat voor de afgenomen dienst voldoende logging beschikbaar te stellen voor het aanleveren van een audit trail in geval een melding gemaakt moet worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Dit in overeenstemming met de Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen 2020 en de BIO.
7.9	In het geval van aanval/security breach dient Opdrachtnemer verzamelde data ter beschikking te stellen. De data dienen na aanval nog beschikbaar te zijn. Opdrachtnemer stelt de verzamelde data beschikbaar voor eventueel



	onderzoek bij een derde partij. Dit in overeenstemming met de Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen 2020 en de BIO.
7.10	De devices worden geleverd met de native app-store behorend tot het operating system. Bijvoorbeeld iOS operating systeem en Google Play™ voor Android devices.
7.11	In het geval er Samsung devices geleverd gaan worden (Samsung Enterprise Editions), dan moeten deze bij levering 'af fabriek' vanuit inschrijver voorzien zijn van Knox. Voor Samsung devices is Knox enrollment reseller verplicht.
7.12	Inschrijver gaat ermee akkoord dat opdrachtgever geen verplichting heeft tot het afnemen van dienstverlening of type producten (lees: devices, software en accessoires) voor personen in een kwetsbare functie. Voor personen in een kwetsbare functie wordt het gebruik van producten van bedrijven uit landen met een offensief cyberprogramma tegen Nederland en/of Nederlandse belangen ontraden.
7.13	Oprachtnemer levert enkel nieuwe devices (lees geen refurbished)
7.14	Oprachtnemer is zich bewust van het feit dat opdrachtgever gebruik maakt van Mobile Device Management (MDM), Mobile Application Management (MAM), Enterprise Mobility Management (EMM) en/of Unified Endpoint Management (UEM). Opdrachtgever heeft een aanzienlijke Microsoft footprint waardoor het Operating System van het geleverde device geschikt moet zijn voor de xxM oplossingen van Microsoft.



8 Eisen m.b.t. ondersteuning en dienstverlening

#	Omschrijving
8.1	Alle bij de opdracht betrokken medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
8.2	De opdrachtnemer verzorgt een helpdesk, welke als 'single point of contact' dienstdoet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 09.00 uur tot 16.00 uur op werkdagen. Buiten deze tijden wordt een calamiteitenregeling door opdrachtnemer beschikbaar gesteld. In de SLA geeft Opdrachtnemer de omgang, respons- en oplostijden aan met aangemelde incidenten. Daarbij wordt tevens de calamiteitenregeling beschreven.
8.3	Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend (formulier). Dergelijke online vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch per mail bevestigd en daarmee geregistreerd. Tevens kan de voortgang van deze incidenten en wijzigingsmeldingen digitaal worden geraadpleegd en gevolgd.
8.4	Van iedere melding is de prioriteit en voortgang zichtbaar voor de service afdeling van de Opdrachtgever. Een melding wordt alleen in overleg met Opdrachtgever gesloten.
8.5	Opdrachtnemer hanteert een prioriteitenmethode of een andere methode waarbij er direct hulp wordt geboden bij incidenten met hoge impact en hoge urgentie, d.w.z. issues waarbij de oplossing niet werkt voor meer dan 1 persoon.



9 Productspecificatie Mobile Telefoons

#	Omschrijving	
9.1		Android Smartphone (Office Employee)
	Aantal	840x
	Soort	Smartphone
	Operating System	Android (meest recente versie)
	Weight & Size	213g (161,1x77,4x8,2mm)
	Memory	Minimaal RAM Size (GB): 8 GB
	Storage	128 GB
	Processor	- CPU Speed: 2,75 Ghz - CPU Type: Octa Core
	Network/Bearer	- Geschikt voor 5G - Dualsim (inclusief E-SIM) - Wifi 2.4GHz, 5GHz - GPS - Bluetooth v5.3 - NFC
	Connectivity	- USB Interface: USB Type-C - USB Version: USB 2.0
	Color	(Zwart, blauw, grijs) maar eendezelfde kleur.
	Screen	- OLED 6,6 inch (max 6,7) 2340x1080 120Hz - HDR10+ - Gorilla Glass Victus+
	Camera	- Front Camera 32 MP - Back Camera 50 MP - Video UHD 4K (3840x2160 pixels)
	Accu	Batterijcapaciteit minimaal 5000 mAh
	Fast Charging	
	Classifications	IP67
	Software Support Periode	Tenminste t/m maart 2029
	Case/Cover	Military Grade certified Casing



10 Aanvullende product eisen te leveren Mobiele Telefoons

#	Omschrijving
10.1	Het Android-OS op de aangeboden en de te leveren Producten loopt niet meer dan één (1) minor upgrade achter op de meest recente variant, uitgebracht door de producent.
10.2	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de te leveren Producten <u>voor</u> het moment van uitlevering aan Deelnemer, opgevoerd worden in Knox Mobile Enrollment (KME).
10.3	Opdrachtnemer dient in de offerte voor alle gevraagde Producten de bijbehorende EAN-nummers en fabrikant (model)nummers te vermelden.
10.4	Het geoffreerde Product PM-01 dient Nederlandstalige software te bevatten welke door de operator (KPN, Vodafone, Tele2, T-Mobile) goedgekeurd is voor de Nederlandse markt.
10.5	Als blijkt dat één of meerdere geleverde Producten technisch afwijken ten opzichte van al het geëiste en de product-vereisten, beschreven in deze bijlage, dan zal de Aanbestedende Partij deze afwijkingen niet accepteren en Opdrachtnemer verplichten deze afwijkingen kosteloos om te ruilen voor Producten die wel voldoen aan de eerdergenoemde Eisen binnen een termijn van vijf (5) werkdagen na melding door de Opdrachtgever.