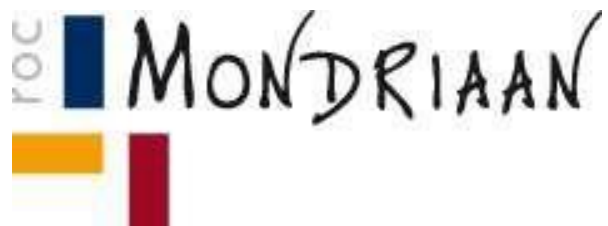


# Programma van Eisen EA Mobiele telefoons



Datum 16 september 2025  
Versie 3.0

## 1 Materiële eisen

Nummer	Eis
A 1	Alle door leverancier geleverde artikelen zijn nieuw en ongebruikt. Refurbished en grijze import is niet toegestaan.
A 2	Leverancier houdt de CMDB bij van alle aan het ROC Mondriaan geleverde apparaten en werkt die na elke geaccepteerde levering bij en importeert deze.
A 3	Leverancier voegt alle toestellen toe aan KNOX. ROC Mondriaan verleent hiervoor toestemming.
A 4	De in eis A 2 vermelde CMDB bevat ten minste de volgende velden: (Format aangeleverd door ROC Mondriaan) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Serie nummer (= Asset tag)</li> <li>- Datum van aflevering</li> <li>- Merk</li> <li>- Type</li> <li>- Ons referentienummer (topdesk nummer)</li> <li>- Order nummer</li> </ul>
A 5	Bestellingen dienen per email o.v.v. bestelomvang, levertijd, ROC Mondriaan-Topdesknummer en prijs te worden bevestigd.
A 6	Bestellingen vinden plaats via TopDesk of via een door u ingerichte webshop. (hierbij geldt dat het TopDesk nummer altijd verplicht is).
A7	Het aangeboden toestel moet afkomstig zijn van een A-merk. Onder een A-merk verstaan wij een fabrikant met: Wereldwijde naamsbekendheid en bewezen betrouwbaarheid, structurele software- en beveiligingsondersteuning en consistente productkwaliteit.
A8	Alle apparatuur die per batch wordt besteld dient op componentniveau volledig identiek te zijn.
A9	Apparaten dienen geleverd te worden met bijbehorende oplaadkabel. Het leveren van hoesjes en screenprotectors valt buiten deze aanbesteding.
A10	De toestellen moeten afkomstig zijn van een geautoriseerde reseller die ondersteuning biedt voor Zero-Touch registratie.
A11	Leverancier moet zorgdragen voor het vooraf registreren van de toestellen in het Knox-portaal.
A12	De leverancier draagt zorg voor de oplevering van apparatuur en systeemprogrammatuur die vrij is van virus, malware en overige schadelijke software of hardware mechanismes.
A13	Het aangeboden toestel dient geleverd te worden in een neutrale kleurstelling, bij voorkeur zwart, donkergrijs, zilver of een vergelijkbare ingetogen tint die geschikt is voor zakelijk gebruik.
A 14	De levertermijn van de eerste initiële bestelling bedraagt maximaal 10 werkdagen. Deze termijn gaat in op het moment van bestelling door Opdrachtgever.
A 15	De levertijd van opvolgende bestellingen bedraagt maximaal 2 werkdagen. Deze termijn gaat in op het moment van bestelling door opdrachtgever.
A 16	Indien de leverancier niet binnen de gestelde levertermijn kan leveren, dan is de aanbestedende dienst gerechtigd om de apparaten bij een derde af te nemen.

A 17	Leverancier dient de daadwerkelijke aflevering (datum, tijdstip, etc.) vooraf af te stemmen met de op de opdracht vermelde contactpersoon van het ROC Mondriaan. Levering geschiedt alleen tijdens kantooruren van 9:00 uur t/m 17:00 uur.
A 18	Leverancier dient apparatuur af te (laten) leveren op de in de order gespecificeerde locatie en in de aangegeven ruimte.
A 19	Indien levering plaats vindt tijdens schoolvakanties is extra afstemming vereist met betrekking tot het geopend zijn van de desbetreffende afleverlocatie.
A 20	Indien ROC Mondriaan binnen vier weken na aflevering constateert dat de geleverde apparatuur gebreken vertoont heeft ROC Mondriaan de keuze om hetzij leverancier in de gelegenheid te stellen de geconstateerde gebreken te herstellen binnen 3 werkdagen, hetzij het recht op vervanging binnen 3 werkdagen van het afgeleverde.
	<b>Garantieafhandeling en onderhoud</b>
A 21	De garantietermijn op mobiele telefoons bedraagt minimaal 36 maanden. Leverancier brengt voor levering en retour nemen geen administratie of verzendkosten (of anderszins) in rekening.
A 22	Bij garantiegevallen dient leverancier de reparatie van het defecte toestel binnen 15 werkdagen na ontvangst te hebben afgehandeld en afgeleverd bij te hebben bij ROC Mondriaan. Bij overschrijding van de maximale termijn levert leverancier een vervangend nieuw toestel.
A 23	De door leverancier op locatie van het ROC Mondriaan uit te voeren werkzaamheden zullen plaatsvinden op werkdagen tussen 9.00 uur tot 17.00 uur.
A 24	Leverancier dient gedurende kantooruren een telefonisch Nederlandstalig aanspreekpunt ten behoeve van het ROC Mondriaan beschikbaar te stellen waar storingen gemeld kunnen worden en waar informatie inzake geplande reparaties kan worden verstrekt / ingewonnen.
A 25	Indien blijkt dat (een gedeelte van) de geleverde apparatuur door toedoen van fabricagefouten en/of andere niet direct aanwijsbare redenen een onacceptabel uitvalpercentage van meer dan 5% per jaar heeft, verplicht de leverancier zich, dit op te nemen met de fabrikant en (in overleg met het ROC Mondriaan) kosteloos minimaal functionele en kwalitatief gelijkwaardig vervangende apparatuur van hetzelfde merk te leveren of de geconstateerde gebreken op voor Opdrachtgever aanvaardbare wijze, al dan niet in samenwerking met de fabrikant op te heffen en deze op locatie van het ROC Mondriaan kosteloos te installeren.
A 26	Aangeboden of op te halen defecte onderdelen dienen door leverancier via één pakketvervoerder afgehandeld te worden.
A 27	Leverancier garandeert dat informatie welke tijdens de reparatie van apparaat onder ogen is gekomen van (een medewerker van) leverancier nimmer zal worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder toestemming van het ROC Mondriaan.

## 2 Algemene eisen

Nummer	Eis
B 1	<p>Inschrijver gaat ermee akkoord dat door in te schrijven expliciet akkoord wordt gegaan met alles opgenomen in dit programma van eisen en overige bijlagen (waaronder de overeenkomsten en voorwaarden) en inschrijver verklaart daarmee automatisch expliciet dat hij voldoet aan de in het beschrijvend document en daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.</p>
B 2	<p>Leverancier staat er voor in dat hij de dienstverlening/producten zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten, gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst - en de eventueel verlengde looptijd - kan leveren in de soort en kwaliteit zoals in deze aanbesteding is gevraagd.</p>
B 3	<p>Alle door inschrijver overgelegde gegevens zijn volledig en naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. U gaat ermee akkoord dat indien u onjuiste en of onvolledige gegevens heeft verstrekt, u wordt uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke schade of kosten dan ook.</p>
B 4	<p>Locaties kunnen vrijblijvend toegevoegd en verwijderd worden gedurende het contract.</p>

### 3 Technische eisen

Nummer	Eis
C 1	Het toestel dient een Enterprise toestel te zijn en ingezet te kunnen worden via ons beheersysteem, Intune.
C 2	De beveiligings- en systeemupdates moeten naast uitgesteld, ook volledig uitgeschakeld kunnen worden.
C 3	Het toestel dient te beschikken over een beeldscherm met een minimale diagonaal van 6,7 inch en een resolutie van Full HD+ (minimaal 2400x1080 pixels). Het beeldscherm dient tevens een hoge kleurweergave en contrastverhouding te bieden, vergelijkbaar met of beter dan Super AMOLED-technologie.
C 4	Het toestel dient te beschikken over een processor met minimaal 8 processorkernen. De prestaties van de processor dienen vergelijkbaar te zijn met of beter dan die van een Exynos 1580-klasse processor.
C 5	Het toestel dient te beschikken over minimaal 8 GB werkgeheugen (RAM).
C 6	Het toestel dient te beschikken over een batterij met een minimale capaciteit van 4800 mAh.
C 7	Het toestel dient minimaal te beschikken over een snellaadfunctionaliteit met een laadsnelheid van minimaal 40W.
C 8	Het toestel dient te beschikken over minimaal 128 GB interne opslagcapaciteit.
C 9	Het toestel dient te worden geleverd met het meest recente stabiele besturingssysteem van de Android-familie, of een besturingssysteem dat vergelijkbare functionaliteiten, beveiligingsstandaarden en applicatiecompatibiliteit biedt als Android 15 (bij release). Het besturingssysteem dient te voldoen aan de geldende beveiligingsrichtlijnen voor mobiele apparaten binnen de Nederlandse overheid.

C 10	De leverancier dient voor het aangeboden toestel een updatebeleid te garanderen van minimaal 6 jaar voor zowel besturingssysteemupdates als beveiligingsupdates.
------	--

#### 4 Levering en personeel

Nummer	Eis
D 1	De benodigde werkzaamheden ten behoeve van leveringen en reparaties vinden plaats op de met Opdrachtgever overeengekomen dag(en) en tijdstip(pen).
D 2	Leverancier staat er voor in dat zijn werknemers dan wel door hem in te schakelen derden desgevraagd kunnen beschikken van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
D 3	Leverancier garandeert dat zijn werknemers of door hem in te schakelen derden bij uitvoering van de werkzaamheden vertrouwelijkheid en geheimhouding betrachten wat ten aanzien van wat hen bij de uitvoering van de werkzaamheden bekend wordt.
D 4	Het personeel dient zich te houden aan de in het betreffende gebouw van toepassing zijnde huisregels.
D 5	In te zetten personeel dient zich te kunnen identificeren bij het verkrijgen van toegang tot de panden van ROC Mondriaan.
D 6	Leverancier zal indien ROC Mondriaan hier om vraagt een andere consultant, monteur, ..... of accountmanager bij opdrachtgever inzetten.

#### 5 Communicatie

Nummer	Eis
E 1	Leverancier stelt gedurende de duur van de (raam)overeenkomst voor ROC Mondriaan een vaste contactpersoon/accountmanager beschikbaar. Bovendien draagt Leverancier zorg voor vaste plaatsvervangers bij afwezigheid. De contactpersoon van Opdrachtnemer is in ieder geval telefonisch bereikbaar tussen 08:30 en 17:00 uur op werkdagen en reageert binnen één (1) werkdag op e-mail.
E 2	De contactpersonen van leverancier en het personeel van leverancier dat op de opdracht van ROC Mondriaan wordt ingezet dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
E 3	De communicatie met betrekking tot operationele zaken, vindt plaats tussen leverancier en de verantwoordelijke namens het Facilitair Bedrijf per campus van ROC Mondriaan.
E 4	Eens per half jaar (of vaker indien een van de partijen dit noodzakelijk acht) evalueert leverancier met ROC Mondriaan contractmanagement en de betrokken budgethouder (of afgevaardigde daarvan) de opgelegde KPI's en de afgesproken dienstverlening. (zoals beschreven in deel A hoofdstuk 1.3.3). Dit gesprek vindt kosteloos plaats op een door opdrachtgever aangewezen locatie. Opdrachtnemer beheert hiertoe de agenda en de verwerking van het gesprek in een verslag dat binnen vijf (5) werkdagen aan ROC Mondriaan wordt overlegd. Daarnaast zal opdrachtgever ervoor zorgen dat voorafgaand aan de evaluatie de betreffende managementrapportage digitaal aanwezig is.  In de situatie dat ROC Mondriaan of leverancier behoefte heeft aan een tussentijds gesprek dient dit ten spoedigste plaats te vinden.

E 5	<p>Voorvoemde rapportage bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <p>Betreffende de leveringen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantallen afgeleverde apparatuur per model, type en registratie;</li> <li>- Data van aflevering;</li> <li>- Factuurbedrag (totaal en per type);</li> <li>- Tijdigheid van de aflevering;</li> <li>- In het kader van aflevering en acceptatie geconstateerde gebreken/ vervangen systemen.</li> </ul> <p>Betreffende de garantieafhandeling en correctief onderhoud</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantal aangemelde en verholpen gebreken (totaal en inzichtelijk per incident);</li> <li>- Aantal gebreken die binnen de afgesproken maximale reparatietijd succesvol zijn verholpen;</li> <li>- Aantal reparaties die de afgesproken maximale reparatietijd hebben overschreden en per reparatie de reden voor overschrijding.</li> </ul> <p>Algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verbeteringsvoorstellen in de bestaande werkwijze ter optimalisatie van het leveringsproces en de uitvoering van de dienstverlening.</li> <li>- Artikelen anders dan het voorwerp van aanbesteding dienen buiten de rapportage gehouden worden.</li> </ul>
E 6	<p>Voorvoemde rapportage zal uiterlijk één week na afloop van het kwartaal aan het ROC Mondriaan elektronisch en schriftelijk ter beschikking worden gesteld.</p>
E 7	<p>Afhankelijk van de actuele situatie zal op eerste verzoek tussentijds overleg kunnen plaatsvinden.</p>

## 6 Commerciële eis

Nummer	Eis
F 1	<p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor producten ergens anders te bestellen, onder de volgende omstandigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wanneer het bestelde artikel niet tijdig geleverd kan worden (onder tijdig wordt verstaan, binnen de gestelde 10 dagen levertijd);</li> <li>• wanneer het bestelde artikel niet geleverd kan worden en ROC Mondriaan redelijkerwijs niet kan in stemmen met het door Opdrachtnemer geboden alternatief;</li> <li>• wanneer de geleverde producten bij de levering niet worden geaccepteerd (gronden hiervoor kunnen onder andere zijn: het artikel is kapot, het verkeerde artikel is geleverd, het artikel voldoet niet aan de omschrijving in de webshop);</li> <li>• Wanneer de prijzen van de artikelen niet marktconform zijn, dit betekent elders 5% (of meer) voordeliger.</li> </ul>

## 7 Administratieve Eisen

Nummer	Eis
G 1	Bij iedere opdracht krijgt de Opdrachtnemer een inkoopordernummer. Voor iedere inkooporder stuurt de Opdrachtnemer een aparte factuur waarop het inkoopordernummer vermeld moet staan.
G 2	<p>Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer in ieder geval (voor zover van toepassing) de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Factuuradres</li> <li>o Factuurnummer en datum</li> <li>o Referentienummer</li> <li>o Kostenplaats</li> <li>o Afleveradres</li> <li>o Naam tekenbevoegde</li> <li>o Beschrijving van geleverde artikelen / abonnementen</li> <li>o Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag</li> <li>o Naam en het volledige adres van de leverancier en de afnemer</li> <li>o IBAN rekeningnummer</li> <li>o Het BTW percentage</li> <li>o Het BTW bedrag</li> <li>o BTW-nummer</li> <li>o KvK-nummer</li> </ul>
G 3	Facturen betreffende de bestelling en levering van goederen en facturen betreffende onderhoud dienen als e-mail met daaraan toegevoegd een PDF per e-mail gestuurd te worden naar: <a href="mailto:crediteuren.fc@rocmondriaan.nl">crediteuren.fc@rocmondriaan.nl</a>
G 4	Voor aanvullende facturen en creditnota's gelden dezelfde voorschriften als voor facturen. Op creditnota's moeten bovendien de datum, het nummer en het eindbedrag worden vermeld van de factuur waarop de creditnota betrekking heeft.
G 5	Facturatie geschiedt per levering en vindt achteraf plaats.
G 6	U gaat ermee akkoord dat betaling door aanbestedende dienst plaatsvindt binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van een juiste en op het juiste moment ingediende factuur.

G 7	Indien de factuur niet in overeenstemming is met het bepaalde in eis G1 t/m G6 zal de Opdrachtgever deze factuur niet verder behandelen en retourneren aan Opdrachtnemer. Indien dit gebeurt, stuurt Opdrachtnemer een nieuwe factuur met aangepaste datum aan Opdrachtgever.
-----	---