



BIJLAGE 1: Programma van Eisen

Behorende bij de Europese openbare aanbesteding van

Mobiele randapparatuur

Inhoud

Inhoud	2
1 Inleiding.....	3
1.1 Huidige en toekomstige situatie.....	3
1.2 Scope van de opdracht	4
1.3 Disclaimer omvang van de opdracht	4
2 Programma van eisen	5
2.1 Categorie 1: Algemene uitgangspunten	5
2.2 Categorie 2: Assortiment en proces	5
2.3 Categorie 3: Accessoires	7
2.4 Categorie 4: Dienstverlening	8
2.5 Categorie 5: Operationele aspecten.....	8

1 Inleiding

In dit document programma van eisen beschrijft Waterschap Hunze en Aa's (hierna ook: WHA en/of Opdrachtgever) de uitgangspunten en eisen betreffende de levering van mobiele randapparatuur en bijbehorende accessoires. Het programma van eisen is uitgewerkt conform onderstaande indeling:

- Huidige en toekomstige situatie (paragraaf 1.1);
- Scope van de opdracht (paragraaf 1.2);
- Disclaimer omvang van de opdracht (paragraaf 1.3);
- Detaillering gewenste situatie in eisen (hoofdstuk 2).

1.1 Huidige en toekomstige situatie

Medewerkers van WHA die werken in vast dienstverband maken gebruik van mobiele randapparatuur t.b.v. hun individuele (telefonische) bereikbaarheid en/of het onderweg kunnen gebruiken van applicaties. Voor deze vorm van persoonlijke communicatie wordt met name gebruik gemaakt van een smartphone en indien de functie dit toestaat (bijvoorbeeld t.b.v. registratie van gegevens in het veld of aansturen van apparatuur) aanvullend van een tablet. In meerdere gevallen wordt met name de smartphone ook gebruikt voor telefonische groepsbereikbaarheid, bijvoorbeeld voor deelnemers aan een piketgroep.

WHA heeft een eenduidige keuze gemaakt voor iOS als mobiel besturingssysteem, waardoor in het verleden een brede uitrol van Apple iPhone en iPad-apparatuur heeft plaatsgevonden. In de toekomstige situatie zal iOS naar verwachting het leidende platform blijven, echter dienen andere mobiele besturingssystemen ook aangeboden te kunnen worden.

Medewerkers bestellen hun mobiele randapparatuur via de servicedesk van WHA, waarbij de servicedesk de bestelling bij de huidige leverancier Dustin indient. In de toekomstige situatie zal de wijze van bestellen vooralsnog in stand blijven. Wel dienen de bestellingen rechtstreeks vanuit het bestelsysteem van WHA ingediend worden, hiervoor dient een OCI koppeling tot stand te komen. Nagedacht wordt over het inzetten van een CYOD portal, maar vooralsnog blijft de servicedesk de centrale rol van besteller invullen. De uitlevering van de smartphones vindt standaard ook plaats aan de WHA servicedesk.

De verstrekking van smartphones gaat op basis van een bestaande regeling mobiele randapparatuur waarbij elke medewerker 3-jaarlijks een budget krijgt om een smartphone (basismodel zonder aanvullende kosten) en aanvullend een hoesje te bestellen. Het is ook mogelijk om een duurere variant smartphone te bestellen. In dit geval wordt de meerprijs van het toestel rechtstreeks met de medewerker verrekend.

Tablets worden beschikbaar gesteld op basis van de functie van de medewerker en worden in de huidige en toekomstige situatie besteld en verstrekt via de servicedesk van WHA.

De servicedesk regelt bij de uitgifte van mobiele randapparatuur tevens de registratie van deze apparatuur in de MDM-omgeving (op dit moment nog 2 applicaties, maar in de toekomstige situatie volledige registratie via Microsoft Intune) en verzorgt tevens zelfstandig het aanbrengen van screenprotectors op de smartphones. Daarnaast draagt de servicedesk zorg voor het initiële reparatieproces. Kleinere reparaties worden in eigen beheer of via een lokale partner afgehandeld. Aanvullende service van de huidige leverancier betreft met name grotere reparaties en het invoeren van garantie. Tot slot fungeert de servicedesk als eerstelijns vraagbaak voor medewerkers.

1.2 Scope van de opdracht

Op basis van uitgangssituatie bestaat de opdracht uit het afsluiten van een raamovereenkomst tussen WHA en Opdrachtnemer. Binnen de raamovereenkomst worden verspreid over de looptijd (48 maanden) onderstaande leveringen en diensten gevraagd:

- A. Levering van ca. 600 smartphones;
- B. Levering van ca. 250 tablets;
- C. Levering van ca. 900 beschermhoezen;
- D. Dienstverlening rondom het proces van garantie en (grote) reparaties.

Onderstaande producten en diensten worden optioneel afgenomen binnen de scope:

- Levering van overige smartphone en tablet gerelateerde accessoires;
- CYOD-portal met mogelijkheid voor iDeal/Wero afrekening meerprijs (mogelijk in de toekomst).

Onderstaande telecom gerelateerde producten en diensten vallen buiten de aanbestedingsscope:

- Abonnementen mobiele telecommunicatiediensten (simkaarten);
- Verzekeringen of betaalde aanvullende garanties;
- Beheer van afgenomen mobiele randapparatuur;
- Levering van overige mobiele randapparatuur zoals laptops;
- Gebruikersondersteuning.

WHA contracteert binnen deze aanbesteding één uniforme Opdrachtnemer voor de levering van de hierboven beschreven scope. Hierbij is sprake van een raamovereenkomst met een maximale omvang qua looptijd en opdrachtwaarde.

1.3 Disclaimer omvang van de opdracht

- Inschrijver kan de gepresenteerde omvang alsmede alle in de huidige situatie, gewenste situatie en de in het programma van eisen verwoorde verwachtingen nimmer gebruiken als afnameverplichting voor of omzetgarantie van WHA.
- Aan de omvanganalyse kunnen geen rechten worden ontleend. Binnen de organisatiestructuur van WHA kunnen wijzigingen plaatsvinden. De omvang dient in dit kader dan ook geïnterpreteerd te worden als realistische indicatie.

2 Programma van eisen

In dit hoofdstuk zijn alle eisen die WHA heeft geformuleerd ten aanzien van de door Inschrijver te leveren smartphones, tablets, bijbehorende accessoires en overige dienstverlening terug te vinden. Hierbij is een onderverdeling gemaakt naar onderstaande categorieën

- Categorie 1: Conformering toekomstige situatie
- Categorie 2: Assortiment en proces
- Categorie 3: Accessoires
- Categorie 4: Dienstverlening
- Categorie 5: Operationele aspecten

2.1 Categorie 1: Algemene uitgangspunten

Nr.	Beschrijving
Conformering aan de gewenste situatie	
1	Inschrijver conformeert zich aan de door WHA geformuleerde uitgangspunten rondom de toekomstige situatie zoals opgenomen in dit programma van eisen onder paragraaf 1.1. Door conformering committeert inschrijver zich aan het actief bijdragen aan de daadwerkelijke realisatie daarvan.

2.2 Categorie 2: Assortiment en proces

Nr.	Beschrijving
Assortiment	
2	Opdrachtnemer voert een actueel assortiment mobiele randapparatuur van verschillende en gangbare fabrikanten. Hiertoe behoren minimaal de merken en typen mobiele randapparatuur, met bijbehorende besturingssystemen, zoals deze zijn opgenomen in het prijzenblad behorende bij deze aanbesteding en die voldoen aan de door WHA geëiste minimale specificaties (conform eisen 5 en 6).
3	Voor alle mobiele randapparatuur gelden onderstaande criteria: <ul style="list-style-type: none"> - Vrij van operator en/of sim-locks; - Geen logo anders dan die van de fabrikant; - Standaard fabriekssoftware; - Nederlands als taalinstelling; - Nederlandstalige handleiding beschikbaar; - Alle op de Nederlandse markt leverbare varianten zijn beschikbaar; - Nieuw en ongebruikt en levering in verzegelde doos.
4	Mobiele randapparatuur van een Chinees merk zijn zonder uitzondering door WHA uitgesloten van deze aanbesteding en het assortiment dat voor WHA van toepassing is.
Producteigenschappen en levering	
5	Opdrachtnemer levert smartphones die minimaal aan onderstaande specificaties en eigenschappen voldoen: <ul style="list-style-type: none"> - Opslagcapaciteit – minimaal 256 Gb; - Camera - minimaal 40 MP; - Scherm - minimaal 6,1 inch; - e-sim faciliteit; - Biometrische authenticatie; - Waterdicht en stofbestendig - minimaal IP68; - Beveiligingsupdates van het besturingssysteem minimaal 4 jaren na uitlevering.
6	Opdrachtnemer levert tablets die minimaal aan onderstaande specificaties en eigenschappen voldoen: <ul style="list-style-type: none"> - Opslagcapaciteit – minimaal 128 Gb; - Camera – minimaal 12 MP; - Scherm – minimaal 11 inch; - Sim faciliteit t.b.v. 5G communicatie; - WiFi 6; - Biometrische authenticatie; - Beveiligingsupdates van het besturingssysteem minimaal 4 jaren na uitlevering.

7	Gelet op de dynamiek in de markt voor mobiele randapparatuur, waarbij technische en functionele specificaties continu wijzigen en nieuwe modellen worden uitgebracht, wil WHA zich niet op voorhand vastleggen voor de afname van vaste typen smartphones en tablets en/of aanvullende minimale technische en functionele specificaties. Dit betekent dat WHA bij daadwerkelijke aanvang van de opdracht in overleg met Opdrachtnemer één (of meerdere) type(n) smartphone(s) en tablet(s) selecteert als 'standaard model'.
8	De definitieve besluitvorming rondom een 'standaard model' ligt altijd bij WHA waarbij de standaard gedurende de looptijd van de raamovereenkomst periodiek kan worden gewijzigd, dit o.a. afhankelijk van het actuele assortiment, prijzen en overige overwegingen.
CYOD-portal	
9	Opdrachtnemer realiseert op verzoek van WHA hiertoe een gebruiksvriendelijke en intuïtieve CYOD-portal waarin medewerkers zelfstandig smartphones kunnen selecteren binnen een vooraf door WHA, in overleg met Opdrachtnemer, vastgesteld assortiment. Het betreffende assortiment wordt in de CYOD-portal getoond waarbij, waar van toepassing, ook de meerprijs voor de smartphone is opgenomen. Afrekening van meerprijs kan op basis van iDeal / Wero rechtstreeks met de medewerker plaatsvinden. NB: de CYOD-portal maakt geen onderdeel uit van de initiële scope en is voor WHA een optionele afname.
Rapportage	
10	Opdrachtnemer levert maandelijks een actuele rapportage op van uitgevoerde bestellingen of biedt WHA de mogelijkheid om de rapportage in een portal op te vragen. In de rapportage komen per uitgeleverde smartphone minimaal onderstaande velden terug: <ul style="list-style-type: none"> - Besteldatum; - Inkooporder nummer; - Leverdatum; - Merk en type smartphone; - IMEI-nummer; - Serienummer; - Softwareversie; - Geleverde beschermhoes; - Datum van uitlevering; - Prijs, excl. BTW (uniforme prijs conform prijsafspraken zoals vastgelegd in prijzenblad); - Eventueel van toepassing zijnde meerprijs voor de medewerker. <p>De rapportage wordt aangeleverd in Excel of een eenvoudig in Excel te importeren formaat. De rapportage komt in dit geval overeen met de maandelijkse verzamelafrekening.</p>
Garantie en reparaties	
11	Ten aanzien van garantie op afgenomen mobiele randapparatuur geldt dat: <ul style="list-style-type: none"> - Standaard minimaal de fabrieksgarantie en wettelijke aanvullende garantie van toepassing is (kosteloze vervanging door gelijkwaardige apparatuur of kosteloze reparatie); - Opdrachtnemer binnen de garantieperiode geen loon-, voorrij-, verzend-, of reis-en verblijfskosten in rekening brengt inzake herstel of vervanging.
12	Betreffende voorkomende garantiegevallen committeert Opdrachtnemer zich aan onderstaande: <ul style="list-style-type: none"> - DOA-apparatuur wordt binnen maximaal 2 werkdagen kosteloos door Opdrachtnemer vervangen door een identiek nieuw exemplaar; - Defecte apparatuur waarvoor de garantie van toepassing is, en WHA bij Opdrachtnemer een beroep op deze garantie doet, worden binnen maximaal 5 werkdagen gerepareerd of vervangen en binnen dit tijdsinterval terug geleverd aan WHA. Bij overschrijding van deze termijn levert Opdrachtnemer standaard een vervangend nieuw exemplaar (mits nog leverbaar, anders een gelijkwaardig vervangend exemplaar); <p>WHA en Opdrachtnemer komen na gunning van de opdracht een nadere detaillering van het proces overeen.</p>

13	<p>Indien garantie op defecte mobiele randapparatuur niet van toepassing is en op het moment dat WHA hierom verzoekt verzorgt Opdrachtnemer het reparatieproces rondom mobiele randapparatuur. Hierbij geldt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - WHA stuurt een defect mobiel randapparaat per post op naar Opdrachtnemer (of Opdrachtnemer draagt zorg voor het ophalen); - Opdrachtnemer brengt per mail een offerte uit voor reparatie van het defect; - Na akkoord van WHA op de offerte wordt het defecte mobiele randapparatuur binnen maximaal 5 werkdagen na akkoord gerepareerd of vervangen en binnen dit tijdsinterval terug geleverd aan WHA. - Indien WHA geen akkoord geeft wordt in onderling overleg bepaald wat met het defecte mobiele randapparaat dient te gebeuren; - Indien WHA het mobiele randapparaat niet retour wenst te ontvangen wordt deze conform de in eisen 15 en 18 weergegeven criteria duurzaam verwerkt, waarbij de data volledig wordt gewist. - Opdrachtnemer brengt geen verzendkosten in rekening voor aan WHA retour te zenden (gerepareerde) mobiele randapparatuur. <p>WHA en Opdrachtnemer komen na gunning van de opdracht een nadere detaillering van het proces overeen.</p>
Databescherming	
14	<p>Opdrachtnemer zorgt voor ingenomen mobiele randapparatuur van Opdrachtgever voor het volledig wissen van alle op het apparaat aanwezige data. Hierbij wordt per mobiel randapparaat een individueel certificaat van data verwijdering conform NIST 800-88 aan WHA opgeleverd.</p> <p>Voor de bovenstaande verwerking mag Opdrachtnemer een marktconform bedrag in rekening brengen.</p>
Registratie en zero-touch uitrol	
15	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor levering van mobiele randapparatuur die voorafgaand aan de daadwerkelijke levering is geregistreerd in een door de fabrikant ondersteund zero-touch enrollment programma en vervolgens automatisch koppelbaar aan het MDM-platform van WHA op basis van Microsoft Intune. Hierbij is voor WHA geen handmatige configuratie van de mobiele randapparatuur benodigd. Hierbij zijn onderstaande zero touch enrollment programma's van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apple: Apple Business Manager / DEP - Samsung: KNOX - Overig merken: registratie nader te bepalen <p>WHA verstrekt bij aanvang van de dienstverlening de benodigde accountgegevens van de zero-touch enrollment programma's aan Opdrachtnemer.</p>
16	<p>Opdrachtnemer is aantoonbaar geautoriseerd reseller/partner voor het registreren van mobiele randapparatuur in de in eis 15 genoemde zero-touch enrollment programma's</p>

2.3 Categorie 3: Accessoires

Nr.	Beschrijving
Assortiment accessoires	
17	<p>Opdrachtnemer voert een assortiment met daarin accessoires die aansluiten op de standaard modellen mobiele randapparatuur zoals door WHA ingezet. Hieronder worden minimaal verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beschermhoezen; - Screenprotectors; - Laadblokjes (voorzien van CE certificering en minimaal 25W laadvermogen); - Oordopjes (in-ear hoofdtelefoons).
18	<p>Aangeboden beschermhoezen zijn van het type bumpercase. De beschermhoezen zijn specifiek ontworpen voor de 'standaard model' smartphone.</p>

2.4 Categorie 4: Dienstverlening

Beschrijving	
Servicedesk en ondersteuning	
19	WHA kan gebruik maken van een centrale servicedesk bij Opdrachtnemer. Deze servicedesk beschikt over Nederlandstalige medewerkers en is voor WHA bereikbaar tijdens reguliere kantooruren en kan door vaste medewerkers van WHA (zoals vastgelegd in het DAP) worden benaderd voor alle vragen rondom operationele en technische aangelegenheden betreffende de te leveren of reeds geleverde mobiele randapparatuur en accessoires.
Document Afspraken en Procedures	
20	Als onderdeel van de raamovereenkomst komen WHA en Opdrachtnemer na gunning van de opdracht een compact Document Afspraken en Procedures (DAP) overeen. In het DAP worden minimaal de onderstaande onderwerpen opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> - Communicatiematrix met contactpersonen van zowel WHA als Opdrachtnemer; - Afspraken rondom uitlevering; - Procedure rondom ondersteuning; - Afspraken rondom prijsstelling en marktconformiteit.

2.5 Categorie 5: Operationele aspecten

Nr.	Beschrijving
Bestellen	
21	De servicedesk van WHA kan bestellingen plaatsen via een webwinkel bij Opdrachtnemer. Ten aanzien van de webwinkel verklaart Inschrijver dat: <ul style="list-style-type: none"> - de webwinkel aan de inkoopsoftware van WHA gekoppeld wordt door middel van een OCI koppeling 4.0 of hoger (Open Catalogue Interface). De eisen waaraan de koppeling moet voldoen zijn beschreven in de betreffende bijlage in het aanbestedingsdocument OCI beschrijving t.b.v. leverancier; - de OCI koppeling binnen één maand na definitieve gunning gerealiseerd wordt; - de kosten voor het realiseren van de OCI koppeling komen voor rekening van Opdrachtnemer.
Uitlevering - verzending	
22	Opdrachtnemer hanteert onderstaande adres voor uitlevering van alle mobiele randapparatuur: Waterschap WHA T.a.v. de Servicedesk Aquapark 1 Veendam Uitlevering vindt altijd franco plaats, ongeacht de ordergrootte.
23	Voor alle leveringen van mobiele randapparatuur gelden de onderstaande condities met betrekking tot standaard levertijden vanaf het moment van bestellen: <ul style="list-style-type: none"> - Maximaal 2 werkdagen indien op voorraad bij Opdrachtnemer; - Maximaal 4 werkdagen indien op voorraad bij de importeur of tussenleverancier.
Facturering	
24	Betreffende de facturering en betaling geldt dat inschrijver zich conformeert aan de afspraken rondom facturering en betaling zoals vastgelegd in de inkoopvoorwaarden en raamovereenkomst die van toepassing zijn op deze aanbesteding. Hierbij geldt additioneel dat Opdrachtnemer op maandbasis achteraf een verzamelfactuur betreffende alle bestellingen voor voorliggende maand stuurt. Deze factuur sluit aan op de periodieke rapportage zoals opgenomen in eis 10.
25	Facturen dienen elektronisch te worden verstuurd zodat deze, met inachtneming van de door WHA aangegeven specificaties elektronisch kunnen worden ontvangen en verwerkt. Met een elektronische factuur wordt bedoeld: een UBL-factuur met PDF, waar de XML-structuur van de e-factuur moet voldoen aan de NLCIUS-standaard. Indien Opdrachtnemer bij de gunning van de Opdracht nog niet in staat is op bovengenoemde wijze te factureren, dan zal deze uiterlijk een half jaar na de start van de Overeenkomst voldoen aan de hiervoor bedoelde wijze van factureren.

Prijsstelling	
26	<p>Inschrijver hanteert een vast kortingspercentage op de door Inschrijver gehanteerde listprijzen. Het kortingspercentage is van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> - op de listprijs van smartphones van type 1, iOS (ongeacht de uiteindelijke keuze van type); - op de listprijs van smartphones van type 2, Android (ongeacht de uiteindelijke keuze van merk/type); - op de listprijs van tablets van type 1, iOS (ongeacht de uiteindelijke keuze van type); - op de listprijs van basis tablet type 2, Android (ongeacht de uiteindelijke keuze van merk/type); - op de listprijs van alle accessoires.
27	<p>Alle door Inschrijver opgegeven kortingspercentages staan vast en zijn van toepassing gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst. Dit betekent dat voor alle leveringen Opdrachtnemer zijn op dat moment geldende listprijs voor het gevraagde type mobiele randapparatuur hanteert en deze verminderd met het door Opdrachtnemer aan WHA toegekende kortingspercentage. Listprijzen van Opdrachtnemer zijn openbaar of worden op verzoek van WHA daartoe ter beschikking gesteld.</p>
Marktconformiteit	
28	<p>Inschrijver garandeert een marktconforme prijs voor de levering van alle mobiele randapparatuur. WHA hanteert voor marktconformiteit een afwijking die maximaal 10% hoger ligt in vergelijking met de gemiddelde aanbiedingsprijs van 3 nader door WHA te bepalen reguliere webshops. Hierbij wordt de listprijs van Opdrachtnemer verminderd met het vaste aan WHA toegekende kortingspercentage en vervolgens vergeleken met de marktconforme aanbiedingsprijs.</p> <p>WHA heeft de mogelijkheid om opdrachten elders te verstrekken indien Opdrachtnemer niet aan de gestelde marktconformiteit voldoet.</p>