

Bijlage 10 Programma van Eisen

Aanbesteding informatiesysteem sociaal domein Gemeente Zaltbommel

Inhoud

1. Algemeen.....	3
1.1.Voorwaarden.....	3
1.2 Standaarden	3
2. Functionaliteit	4
2.1 Algemene functionaliteiten frontoffice (zorgdossier).....	4
2.2 Algemene functionaliteiten backoffice	5
2.3 Gebruikersvriendelijkheid.....	5
2.4 Interactieve inwonersportaal	5
2.5 Managementinformatie	6
2.6 Zoeken	6
3. Techniek	7
3.1 Informatie delen	7
3.2 Koppelingen	7
3.3 Technische architectuur.....	7
3.4 Privacy en beveiliging	8
3.5 Implementatie	8
3.5.1 Installatie en oplevering	8
3.5.2 Performance.....	9
3.5.3 Beheer.....	9
3.5.4 Doorontwikkeling en exitstrategie	9
3.6 Integratie	9

1. Algemeen

1.1. Voorwaarden

Nr.	Omschrijving
E1	De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 4 jaar, met de optie om de overeenkomst 4 maal te verlengen met een periode van één jaar.
E2	De aangeboden software is direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijsjabloon. Alle functionaliteiten zijn toonbaar tijdens de demonstratie met uitzondering van de koppelingen. Als bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk), dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de software.
E3	De leverancier ondertekent direct na gunning een verwerkersovereenkomst en voldoet aan de in de bijlage gestelde eisen.
E4	De leverancier stemt in met de GIBIT en Algemene Inkoopvoorwaarden VNG.

1.2 Standaarden

Nr.	Omschrijving
E5	Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.01. is binnen de applicatie leidend bij het registreren, gebruiken of verwerken van basisgegevens.
E6	Als tussen de applicatie en andere systemen van de gemeente Zaltbommel zaakgegevens resp. (gemeentelijke) basisgegevens worden uitgewisseld via een webservice, gebeurt dit conform de laatst geldende eisen.
E7	Op verzoek van de gemeente Zaltbommel kan de leverancier aantonen dat de koppelingen succesvol zijn getest op het StUF Testplatform van KING.
E8	De uitwisseling van gegevens vindt minimaal plaats op grond van API's en de laatst geldende afspraken op basis van common ground.
E9	De leverancier waarborgt dat de aangeboden applicatie niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse comptabiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie die voor de applicatie van toepassing zijn. Aanpassingen in de standaarden worden door de leverancier verwerkt binnen 12 maanden nadat deze niet meer door KING als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
W1	De oplossing is geschikt om conform de normen van de NEN-2082 te archiveren.

2. Functionaliteit

2.1 Algemene functionaliteiten frontoffice (zorgdossier)

Nr.	Omschrijving
E10	De professional maakt een dossier op het niveau van het huishouden/gezin.
E11	De professional specificeert binnen het dossier op niveau van het huishouden verschillende individuen.
E12	De professional kan in het zorgdossier een situatieomschrijving maken van het huishouden en de daarbij behorende problematiek of hulpvraag.
E13	De professional brengt het cliëntsysteem in kaart definieert verschillende contactpersonen en/of belanghebbenden. In het zorgdossier worden de betrokkenen en hun relatie tot het huishouden overzichtelijk weergegeven.
E14	De professional kan verschillende leefgebieden definiëren, waarbinnen de hulpvraag/problematiek van een individu zich bevindt.
E15	De professional kan doelen en/of acties definiëren per huishouden, per individu en per leefgebied.
E16	De professional kan naast werkzaamheden in de wijk ook intercollegiale consultaties en professionele beeldvorming rapporteren in het zorgdossier.
E17	De professional kan nu het uitvoeren van werkzaamheden in de wijk op een eenvoudige manier rapporteren aan welke acties/doelen is gewerkt en of er bijzonderheden zijn.
E18	De professional kan met het zorgdossier zijn kwaliteitscyclus (Plan-Do-Check_Act) doorlopen.
E19	De professional kan documenten in het dossier plaatsen en deze categoriseren in mappen.
E20	De professional kan direct vanuit het zorgdossier een verleningsadvies afgeven aan de gemeente en daarbij de gewenste aanbieder, product, duur, frequentie en volume specificeren.
E21	Het systeem faciliteert de professional wanneer hij de regie voert over één of meerdere maatwerkvoorzieningen, maar ook wanneer hij zelf inhoudelijke begeleiding biedt aan de inwoner en zijn huishouden.
E22	De professional kan het declaratiegedrag van zorgaanbieder inzien (aantal uren over welke periode + als declaratie tijdens looptijd stopt).
E23	Productenboek en contractinformatie van zorgaanbieders met de gemeente staan in het systeem en zijn raadpleegbaar.
E24	Binnen en tussen teams toegang tot dossier mogelijk (ook om te bewerken) Toegang tot de zorgdossiers is geregeld op teamniveau, niet alleen op gebruikersniveau.
E25	De professional kan metingen (schaalvragen) toevoegen aan het plan om de voortgang te monitoren.
E26	Inzicht in betrokken hulpverleners bij gezin of cliënt en melding aan hulpverlener als zorg al eerder betrokken is.
E27	Flexibiliteit per gebruikersgroep/gebruiker/cliënt in de in te zetten methodiek t.b.v. het in kaart brengen van de problematiek. Te denken valt aan Positieve gezondheid, Omaha System, Zelfredzaamheidsmatrix. Relevante, maar per team verschillend, categoriekeuze in systeem die aansluit bij de hulpvraag van de cliënt.
E28	Mutaties en persoonsgegevens zijn zichtbaar in het zorgdossier.
E29	Er is een mogelijkheid om de melder en degene die zorg behoeft te scheiden.
E30	Inzicht in al bestaande/oude zorgdossiers bij terugkerende cliënt.
W2	Een eenvoudig systeem dat ruimte laat aan de professional om een dossier op de manier te vullen zoals hij of zij dat nodig acht.
W3	Signaal vanuit of in het systeem aan hulpverlener bij aflopende indicatie cliënt.
W4	Rechten zelf kunnen toekennen aan externe partijen per dossier, zodat zij inloggegevens ontvangen en kunnen meelesen in het plan.

2.2 Algemene functionaliteiten backoffice

Nr.	Omschrijving
E31	Er moet op basis van de gegevens vanuit het zorgdossier een beschikking gegenereerd moet kunnen worden.
E32	Het is mogelijk beperkte inzage in een zorgdossier te geven.
E33	Op basis van de gegevens is het mogelijk een zorgtoewijzing (Wmo/JW301) te genereren en via het berichtenverkeer aan de betreffende zorgaanbieder te verstrekken.
E34	De backoffice kan de declaraties van zorgaanbieders (Wmo/JW302,303) verwerken.
E35	Het is mogelijk om personen te autoriseren voor verschillende onderdelen van het systeem, zodat het past binnen de controlevoorwaarden van de gemeente.
E36	Het is mogelijk om de verwerkte declaraties betaalbaar te stellen of vanuit de applicatie te betalen op de juiste kostenplaats.
W5	Het is mogelijk om in de applicatie betalingen te verrichten.

2.3 Gebruikersvriendelijkheid

Nr.	Omschrijving
E37	Het is mogelijk om een zorgdossier vanuit het systeem digitaal door te zetten naar de backoffice t.b.v. het inzetten van een maatwerkvoorziening.
E38	Het is mogelijk een doelenrapportage te maken met meerdere doelen per leefgebied.
E39	Het is mogelijk, maar niet verplicht, om bij iedere stap documenten up te loaden.
E40	Het is mogelijk reminders in te stellen met betrekking tot evaluatie van doelen en/of acties in het plan.
E41	Notificaties in het zorgdossier met betrekking tot de status van een beschikking t.b.v. een maatwerkvoorziening (verwerkt, start, stop etc)
E42	De professional kan het gemaakte plan eenvoudig afdrukken en/of digitaal delen met de inwoner.
E43	De applicatie is webbased (SAAS) en dan ondersteunt deze het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via responsive design.
E44	Het dossier moet een logische volgorde aanbieden, maar niet afdwingen.
W6	Selectielijst van algemene en voorliggende voorzieningen
W7	Een eenvoudig zorgdossier (frontoffice) dat doet wat het moet doen. Het is vrij van "bloat", geen schermen, velden en knoppen die voor een rol of functieprofiel niet van toepassing zijn.

2.4 Interactieve inwonersportaal

Nr.	Omschrijving
E45	De inwoner kan via Digi-D veilig inloggen in een inwonerportaal
E46	De inwoner kan digitaal zijn plan inzien
E47	De inwoner kan digitaal op zijn plan reageren.
E48	De inwoner kan het plan en/of andere documenten accorderen in het dossier.
W8	De inwoner kan, in overleg met de hulpverlener, digitaal meeschrijven aan zijn plan door in te loggen in het inwonerportaal.
W9	In het geval van een PGB kan een inwoner zijn PGB-plan indienen via de inwonerportaal.

2.5 Managementinformatie

Nr.	Omschrijving
E49	De applicatie biedt de mogelijkheid om zelf rapportages te creëren.
E50	Het is mogelijk om zelf data uit de applicatie naar een gewenste Business Intelligence (zowel cognos packages en microsoft) tool te exporteren.
E51	Het is mogelijk om op iedere manier, ongeacht de start van het werkproces, de gegevens over het hele werkproces te genereren. Van zorgaanvraag tot aan betaling declaratie.
E52	De professionals in de teams kunnen de volledige lijst met actieve dossiers inzien.
E53	De professional kan een lijst met actieve dossiers inzien waaraan hij gekoppeld is.
E54	De gemeente kan rapportage genereren t.b.v. het CBS. Dit betreft de verwijzer (Gemeentelijke toegang, Huisarts, Jeugdarts, Gecertificeerde instelling, Medisch specialist of geen verwijzer) en de crisissituatie bij aanvang (ja / nee).
W10	Een (realtime) Business Intelligence met inhoudelijke informatie die zowel voor de professionals als de gemeente inzichtelijk is.

2.6 Zoeken

Nr.	Omschrijving
E55	De professional kan de rapportages en plannen doorzoeken op steekwoorden.
E56	De professional kan eenvoudig zoeken binnen zowel actieve als afgesloten dossiers op in ieder geval de persoonsgegevens van de verschillende individuen die in een huishouden aanwezig zijn.
E57	De applicatie ondersteunt het zoeken op de metadata van data, dossiers, documenten en objecten en op gegevens uit de basisregistraties die gekoppeld zijn aan een zorgdossier.
W11	Er is een mogelijkheid om ook op de inhoud van de dossiers te zoeken en niet alleen op steekwoorden en metadata.

3. Techniek

3.1 Informatie delen

Nr.	Omschrijving
E58	Ondersteuning van het principe van Digitale Duurzaamheid (toekomstige archivering).
E59	Ondersteuning van MFA (Multifactor Authenticatie).
E60	Voldoen aan de bewaartermijnen zoals deze in de AVG, jeugdwet, wet maatschappelijke ondersteuning en archiefwet zijn gespecificeerd.
E61	Tweetrapsbeveiliging met wachtwoord en token.

3.2 Koppelingen

Nr.	Omschrijving
E62	Systeemkoppelingen: CAK, SVB, Corv, EDIFACT, GGD, Hulpmiddelenleveranciers, Versis, Inlichtingenbureau (GGK), RDW, zaaksysteem.nl, i-burgerzaken, GBAV, Consultatiebureau, data distributie systeem.
W12	Systeemkoppelingen (API) Webservices. De leverancier staat open of denkt mee met eventuele koppelingen met derden. De gemeente Zaltbommel wil eerst de basis op orde hebben en daarna in overleg met de leverancier de mogelijkheden voor koppelingen met externe partners bespreken.
W13	Het systeem biedt de mogelijkheid om boekhoudkundige verwerkingen naar Decade over te brengen.

3.3 Technische architectuur

Nr.	Omschrijving
E63	Als de applicatie beschikt over een webbased userinterface is deze zonder beperking van functionaliteit benaderbaar door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Java, Silverlight, ActiveX, etc.).
E64	Binnen het enterprise netwerk van de opdrachtgever verloopt de authenticatie en autorisatie via de lokaal geïnstalleerde Active Directory's en ADFS3.0. Het betreft tenminste de Active Directory's maasdriel.local, zaltbommel.local en bommelerwaard.nl. Na authenticatie via de Active Directory's, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot de applicatie.
E65	Als er wordt gemaïld, gebeurt dit via de mailserver van de applicatie. Bij het sturen en ontvangen van e-mails dient er gebruik gemaakt te worden van TLS 1.2 en een SPF record. Daarnaast dient alle uitgaande email met DKIM ondertekend te worden. De DKIM ondertekening van de email bevat de domein(en) van de opdrachtgever waardoor opdrachtgever zelf de reputaties opbouwt voor deze domeinen. Zelf maakt de opdrachtgever gebruik van een hybride email oplossing i.c.m. Office365 en Beveiligde Email van Secumail.
E66	Op werkdagen van 07.00 - 22.00 uur wordt de beschikbaarheid van de applicatie voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 99,0% per maand gegarandeerd.
E67	Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de applicatie een acceptabele performance voor circa 350 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van 90% van de handelingen in de applicatie binnen 3 seconden worden weergegeven.
E68	De applicatie ondersteunt en voldoet aan de eisen van actuele serverplatformen (Windows 16 server of Cloudomgeving).
E69	De applicatie is ervoor geschikt weergegeven te worden op de virtuele werkplekken (Vmware Horizon 7 op Windows 10 werkplekken).
E70	De applicatie ondersteunt en voldoet aan de eisen van de gangbare databaseplatformen.
E71	De applicatie is ervoor geschikt om de software releases volgens het lifecyclebeleid van Microsoft te volgen (om het platform tijdig geschikt te maken voor overgang naar een hogere OS versie).

E72	Applicaties dienen op de volgende wijze en voorkeur van volgorde aangeboden te worden. Web-based (frontoffice, backoffice en inwonerportaal), client-server (alleen voor backoffice) of middels Vmware ThinApp 5 (alleen voor backoffice).
E73	Indien er een client-server applicatie wordt aangeboden kan deze geheel functioneel werken zonder installatie van lokale software.
E74	Indien er een applicatie wordt aangeboden welke normaal geïnstalleerd dient te worden, dan wordt deze in een Vmware ThinApp 5 package aangeboden aan de gebruiker. De leverancier moet uit ervaring aan kunnen geven dat deze applicatie eenvoudige the packagen is.

3.4 Privacy en beveiliging

Nr.	Omschrijving
E75	Dossier veilig delen met inwoner.
E76	De applicatie beschikt over een niet-muteerbare audit-trail om van elk van onderstaande handelingen te registreren door wie de handeling op welk moment vanaf welke locatie werd uitgevoerd: <ul style="list-style-type: none"> • Raadplegen; • Creëren / toevoegen; • Ophalen van persoonsgegevens uit GBA/GBA-V; • Wijzigen; • Verwijderen; • Archiveren; • Vernietigen / Overdragen. van (onderdelen van) data, subjecten en objecten, documenten en statuswijzigingen - zowel door gebruikers als door gekoppelde applicaties.
E77	De opdrachtnemer werkt volgens de normen die worden gesteld in ISO 27001 en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) t.b.v. informatiebeveiliging en ISO 20000 t.b.v. service management.
E78	Applicaties welke webbased worden aangeboden, worden voorzien van een SHA-256 certificaat uit de eigen PKI infrastructuur.
E79	Indien het een webservice betreft is deze volledig beveiligd met HTTP over TLS met certificaten met minimaal SHA-256 certificaat.
E80	Qua privacy voldoet de applicatie aantoonbaar GDPR en AVG.
E81	Qua EDP-audit eisen, staat de applicatie een goedkeurende verklaring niet in de weg.

3.5 Implementatie

3.5.1 Installatie en oplevering

Nr.	Omschrijving
E82	De opdrachtnemer leidt beheerders van de applicatie op. Hierbij worden zij voorzien van alle benodigde documentatie (incl. alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledige zelfstandig kan plaatsvinden.
E83	De duurzaamheid van de applicatie is gegarandeerd als de applicatie niet langer ondersteund wordt door de leverancier. Hierbij wordt de broncode (open source, Escrow) beschikbaar gesteld of bestaat de mogelijkheid om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij (exclusief de Inschrijver en zusterdochter en moedermaatschappijen).

3.5.2 Performance

Nr.	Omschrijving
E84	Het gehele systeem is geschikt voor tenminste 100 gelijktijdige gebruikers zonder dat dit merkbare vertraging heeft bij in gebruikname. De eisen ten aanzien van performance maken onderdeel uit van de uiteindelijke acceptatietesten. Navigeren in de applicatie vergt niet meer dan 1 seconde per schermwisseling. Oproepen van gegevens bij een klant waarbij gegevens door middel van selectie uit tabellen worden getoond, duurt hooguit 3 seconden.
E84	Het opslaan van processen vergt niet meer dan 3 seconden.
E85	Het opslaan van autorisaties van medewerkers vergt niet meer dan 3 seconden.
E86	De applicatie kan een eenvoudige zoekopdracht binnen 3 seconden uitvoeren en een complexe zoekopdracht (waarbij vier termen gecombineerd) binnen 10 seconden.

3.5.3 Beheer

Nr.	Omschrijving
E87	Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de applicatie voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de applicatie tijdens deze functionele beheertaken.
E88	Op basis van het afgesloten contract garandeert de leverancier dat de applicatie, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief, ook verstaan dat op de applicatie adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving.
E89	Het hele rollen- en rechtenmodel van de applicatie kan op één plek geconfigureerd worden.

3.5.4 Doorontwikkeling en exitstrategie

Nr.	Omschrijving
E90	De applicatie wordt gedurende het contract doorontwikkeld en speelt in op ontwikkelingen in de markt en wet- en regelgeving.
E91	De opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de applicatie in een origineel en duurzaam en open bestandsformaat, kosteloos, over aan de opdrachtgever. Alle door opdrachtgever aangebrachte structuren en relaties in de data, in en tussen bestanden en records, blijven gehandhaafd.

3.6 Integratie

Nr.	Omschrijving
E92	De applicatie is koppelbaar met het data distributie systeem en ondersteunt zo het principe eenmalige opslag/invoer, meervoudig gebruik (Wet eenmalige uitvraag gegevens).
E93	De applicatie moet in staat zijn om output te genereren die als input kan dienen voor applicaties van derden conform algemeen geaccepteerde bestandsformaten, zoals XML of (het meest actuele) StUF formaat.

Bijlage 1 Beschrijving Technische Infrastructuur Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard

De Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard (BVEB) voorziet de gemeente Maasdriel, de gemeente Zaltbommel en de BVEB van een complete technische (automatisering) infrastructuur. De technische infrastructuur dient om de gebruikers van deze drie organisaties optimaal te ondersteunen en is middels een aantal aanbestedingen in 2016 flexibel en schaalbaar opgebouwd (m.u.v. netwerk en telefonie). De technische infrastructuur is gebouwd op basis van standaarden en wordt preventief onderhouden met de laatste releases, updates en patches om zo de functionaliteit en veiligheid te garanderen.

De technische infrastructuur bestaat uit twee datacenters welke over de gemeentekantoren van Maasdriel en Zaltbommel zijn verdeeld. Het betreft een actief-passief architectuur waarbij het actieve datacenter zich in het gemeentekantoor van Zaltbommel bevindt en het passieve (uitwijk) in het gemeentekantoor van Maasdriel. Beide locaties zijn met elkaar verbonden door een 2x 10Gbps darkfiber.

Op beide locaties bevindt zich een HPE 3Par storage welke om de 15 minuten gerepliceerd. Naast de HPE 3PAR bevindt zich ook op beide locaties een HPE StoreEasy backupserver. De virtuele servers worden geback-upt d.m.v. Veeam en de Oracle databases d.m.v. HPE Dataprotector i.c.m. Oracle RMAN. Na het maken van de back-ups worden deze gerepliceerd naar het passieve datacenter.

Het serverpark bestaat volledig uit x86-64 gebaseerde servers met VMware als hypervisor. Hierop draaien alleen Microsoft gebaseerde servers virtueel verdeeld in drie Microsoft Active Directory domeinen. Gebruikers van interne (onpremise) systemen en applicaties authenticeren zich bij voorkeur via Microsoft ADFS 3.0 aan deze drie domeinen. Als alternatief kunnen de drie Active Directory's gebruikt worden voor authenticatie van interne systemen. Extern aangeboden systemen en applicaties (cloud, SAAS ed.) kunnen enkel via Microsoft ADFS 3.0 authenticeren. Daarbij dienen externe aangeboden systemen en applicaties de mogelijkheid te hebben om d.m.v. multi factor authenticatie (2FA) i.c.m. Microsoft ADFS 3.0 te kunnen authenticeren. Momenteel gebruikt de BVEB hiervoor de clouddienst van SafeNet.

De virtuele servers bestaan uit een volledig Microsoft server park welke de fundering is voor alle systemen en applicaties van de drie organisaties. Momenteel is het standaard operating systeem Microsoft Windows Server 2016 Standard Edition. Naast het voeren van een standaard operating systeem wordt ook hier op doorontwikkeld en getest met opvolgers hiervan. De servers worden dagelijks gecontroleerd en van updates voorzien op de laatste patches en updates van Microsoft m.u.v. de preview updates. Ook beschikken alle servers over een F-Secure anti-virus.

Databases worden standaard gebaseerd op Oracle Database 12.2.0.x. Waarbij Oracle Database Standard Edition Two gebruikt wordt bij niet-Centric applicaties. Voor de Centric applicaties maken we gebruik van het Centric Oracle Melodies licentie model. Oracle Database software wordt periodiek gepatched met de laatste Oracle Database Windows Bundle Patches en de Oracle JavaVM Component patches.

Voor de communicatie diensten wordt gebruik gemaakt van Exchange en Skype for Business systemen uit de Office 365 Suite. Voor anti-spam en anti-virus van de email wordt ook gebruik gemaakt van de KPN Lokale Overheid Beveiligde email dienst. Hiervoor is een hybride Exchange omgeving ingericht om dit mogelijk te maken. Om email beveiligd te versturen wordt gebruik gemaakt van Secumail als Coudservice. De emailomgeving maakt gebruik van de standaarden DKIM, SPF, DMARC, DNSSEC en STARTTLS.

De werkplekken voor de gebruikers worden virtueel aangeboden middels VMware Horizon 7.x. Ook de werkplekken voor CAD en GIS toepassingen worden virtueel aangeboden. Deze worden hierin extra ondersteund door Nvidia GRID M60 kaarten. Hierdoor is het mogelijk om tijd en plaats onafhankelijk te kunnen werken. In de technische infrastructuur van de BVEB worden de virtuele werkplekken aangeboden op een HP t630 thin client voor een reguliere gebruiker en een HP t730 thin client voor een gebruiker met CAD of GIS toepassingen. De thin clients voor reguliere gebruikers zijn voorzien van twee 22 inch monitoren. Voor de CAD of GIS gebruikers betreft dit twee 24 inch monitoren. De virtuele werkplekken zijn standaard ingericht met Windows 10 Enterprise x64 met als standaard taal Nederlands en voorzien van een lokale Office 2016 Pro Plus x86 i.c.m. Office 365 E3. Alle virtuele werkplekken worden gekloond vanuit een 'Golden Image'. Bij het afmelden en opnieuw aanmelden wordt steeds een nieuwe werkplek beschikbaar gesteld. Daarnaast worden, bij het afmelden, alleen vooraf gedefinieerde profiel instellingen opgeslagen welke bij het inloggen weer ter beschikking worden gesteld. Alle overige profiel en cache instellingen worden bij het afmelden verwijderd. Periodiek wordt de 'Golden Image' voorzien van de laatste Microsoft patches m.u.v. de preview updates. Naast de Microsoft patches wordt de 'Golden Image' ook voorzien van de laatste updates en patches t.b.v. applicaties welke in de 'Golden Image' zijn opgenomen. Denk hierbij aan Google Chrome (standaard browser), F-Secure anti-virus, Java, Adobe Acrobat Reader ed.