



Bijlage H Programma van Eisen

Perceel 2 Mobiele telefoons

Versie Definitief v1.2

Auteur:	Concern Inkoop gemeente Hilversum
Datum:	3 september 2020
Naam aanbesteding:	Vaste telefonie en mobiele telefoons
Kenmerk:	639368

INHOUD

1	FUNCTIONELE EISEN MOBILE TELEFONIE - PERCEEL 2	3
1.1	SMP SECURE MOBIEL PLATFORM	3
1.2	SUPPORT	3
1.3	MOBIEL EN ACCESSOIRES	4
1.4	AFVOER OUDE HARDWARE	6
1.5	ADVISING	6
2	ICT ON PREMISE EISEN - PERCEEL 2	7
2.1	ALGEMEEN	7
2.2	AUTORISATIE/AUTHENTICATIE	7
2.3	DATABASE PLATFORM	7
2.4	BACK-UP	7
2.5	SERVER SOFTWARE	7
2.6	UPDATES EN UPGRADES	8
2.7	LICENTIES	8
2.8	VIRTUALISATIE PLATFORM	8
3	ICT OFF PREMISE (CLOUD EISEN) SMP - EISEN - PERCEEL 2	9
3.1	ALGEMEEN	9
3.2	RAPPORTAGE	9
3.3	CONNECTIVITEIT	10
3.4	BEVEILIGING	10
3.5	UPDATES CLOUD	11
3.6	CLOUD DATA	11
4	NON-FUNCTIONELE EISEN PERCEEL 2	12
4.1	TARIEVEN EN FINANCIËLE KADERS	12
4.2	FACTURERING	12
4.3	NADERE OPDRACHT (BESTELLING) EN LEVERING ADDITIONELE DIENSTEN	13
4.4	PRIVACY EN GEHEIMHOUDING	14
4.5	COMMUNICATIE	14
4.6	PRODUCT EN DIENSTCONFORMITEIT	15
4.7	PRODUCT RETOUR EN RECALL	16

1 Functionele Eisen Mobiele telefonie - Perceel 2

1.1 SMP Secure Mobiel Platform

Eis 1.1.1	Optioneel biedt Opdrachtnemer een SMP-oplossing aan (cloud-dienst) in de vorm van Samsung Knox of gelijkwaardig. Opdrachtnemer geeft hiervoor een prijs op, per mobiel telefoontoestel, per maand, de zogenaamde SMP-toesteldienstprijs. De opzet-, installatie-, en configuratiekosten worden verrekend in een eenmalige SMP-implementatie vergoeding. Opdrachtgever kan hiervoor een nadere opdracht verstrekken. Het staat Opdrachtgever vrij hier wel of geen gebruik van te maken.
Eis 1.1.2	De SMP-oplossing bevat minimaal de mogelijkheid om: • Het mobiele toestel te beveiligen op het zogenaamde Kernel niveau. • Het toestel wordt voorzien van een opstart (Boot) verificatie en de Kernel wordt beschermd. • De data op het mobiele toestel wordt beschermd door middel van encryptie, het draaien van bedrijfsapplicaties in afgeschermd beveiligde containers (scheiding zakelijk en privé) en de mogelijkheid tot (toepassings)gerichte datavernietiging (remote secure wipe). • Het op afstand kunnen uitvoeren van het zogenaamde device management, dat wil zeggen het kunnen maken van diverse policy/profielen om het toestel aan te passen. Denk hierbij aan: persoonlijke instellingen, securityinstellingen, et cetera. • Het automatisch uitvoeren/forceren van updates. • Certificaatmanagement te kunnen uitvoeren.
Eis 1.1.5	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de (persoonsgerelateerde- en configuratie) data in de optioneel aangeboden SMP-oplossing beveiligd is. De SMP-oplossing en de data van Opdrachtgever wordt 24/7 beschermd. Dit naar de huidige tijdsgeest en regelgeving.
Eis 1.1.6	Indien de SMP-oplossing wordt afgenomen, zorgt u ervoor dat ieder mobiel toestel reeds voor uitlevering geconfigureerd is om te werken met de SMP-oplossing.
Eis 1.1.7	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de optioneel aangeboden SMP-oplossing te integreren is met Microsoft Intune. Eventuele extra licenties en bijbehorende kosten om deze integratie mogelijk te maken zijn onderdeel van de SMP-toesteldienstprijs per maand.
Eis 1.1.8	Opdrachtnemer richt de (optioneel) aangeboden SMP-oplossing eenmalig in. En geeft ondersteuning/begeleiding en of (remote) assistentie om niet bij de installatie van lokale (on premise) componenten om bijvoorbeeld SingleSignOn en user (de) provisioning mogelijk te maken dan wel connectie te leggen naar de SMP-dienstoplossing.
Eis 1.17.6	Voor aanvang van de SMP-oplossing levert Opdrachtnemer een implementatie/migratieplan op inclusief acceptatieprocedure. Dit conform artikel 7 van de GiBiT.

1.2 Support

Eis 1.2.1	Opdrachtnemer biedt een supportdienst aan op de optioneel aangeboden SMP-oplossing. Dit in geval van vragen en problemen. Deze dienst is onder Kantooruren (per e-mail en telefoon) bereikbaar. En kent een responsetijd voor: • Kritieke problemen (het product is maar deels bruikbaar, de impact is groot, gebruikers ervaren problemen) van 4 uur tijdens kantooruren;
-----------	--

	Reguliere problemen en vragen (er zijn problemen die het gebruik hinderen, de impact is klein dan wel het betreft een vraag) van 16 uur tijdens kantooruren. De kosten hiervoor dienen verwerkt te worden in de Toesteldienstprij.
Eis 1.2.2	Vragen of problemen (incidenten) kunnen telefonisch (tijdens kantooruren) en per e-mail (24/7) worden doorgegeven. Na het doorgeven stuurt Opdrachtnemer binnen twee (2) Kantooruren een ontvangstbevestiging, bestaande uit een ticket met daarin: de vraag of het probleem, de datum en tijdstip van melding en het ticketnummer.
Eis 1.2.3	Opdrachtgever kan het door haar gemelde ticket inzien.
Eis 1.2.4	Opdrachtnemer kan een ticket pas sluiten na acceptatie door Opdrachtgever. Dit binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid.
Eis 1.2.5	De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting waar het gaat om het oplossen van problemen die te wijten zijn aan problemen binnen de geleverde Programmatuur, dienst, gemaakte koppelingen en of door haar uitgevoerde werkzaamheden. In dien e.a. leidt tot een niet bruikbare SMP-oplossing treden partijen in overleg met als doel te komen tot een gezamenlijke oplossing.
Eis 1.2.6	De Opdrachtnemer kan Opdrachtgever niet dwingen om bij problemen eerst met de (lokale) programmatuur c.q. gebruikte dienstsoftware-versie en of eventuele koppelingen naar een hogere versie te gaan voordat er support wordt gegeven op de gebruikte programmatuur c.q. gebruikte dienstsoftware versies of koppeling. Dit zolang Opdrachtgever zich houdt aan de afgesproken eisen dient de Opdrachtnemer de Opdrachtgever te ondersteunen.
Eis 1.2.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technische beheer (applicatie, systeem en netwerk) van de aangeboden dienst. Het gebruikers- en functionele beheer evenals beheer van on-premise componenten ligt bij Opdrachtgever tenzij anders wordt overeengekomen.
Eis 1.2.8	Gepland onderhoud aan de Cloud omgeving wordt in 80% van de gevallen minimaal tien werkdagen en in 20% van de gevallen minimaal vijf werkdagen van tevoren aangekondigd.
Eis 1.2.9	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat na een Update/Upgrade van de dienst de gemaakte koppelingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever blijven functioneren. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werking van koppelingen welke door zijn toedoen disfunctioneren en dient de werking hiervan (direct) te herstellen.

1.3 Mobiel en accessoires

Eis 1.3.1	Opdrachtnemer levert een zogenaamd Enterprise grade telefoontoestel (mobiel toestel) welke compatible is met de door Opdrachtnemer aangeboden SMP-oplossing.
Eis 1.3.2	Opdrachtnemer levert een mobiel toestel wat minimaal voldoet aan de volgende specificaties: - Het toestel beschikt minimaal over een dual SIM-kaart functionaliteit. - Het is compatible met de gebruikte frequentiebanden van Telco's (T-Mobile, KPN en Vodafone) actief in de Nederlandse markt. - Het toestel ondersteunt de facto minimaal de 4de generatie mobiele telefonie standaarden in beide SIM-kaartslots. - Heeft een OLED-scherm van minimaal 6 en maximaal 7 inch met minimaal 350 dpi. - Heeft een camera aan de voor- en achterkant. De aanwezige camera achterop het toestel heeft minimaal 12 mega pixels als resolutie. - Het toestel heeft ondersteuning voor zowel de 2.4 als 5ghz WiFi band. - De accu heeft een gebruikstijd van minimaal 9 uur.

	• Het toestel heeft minimaal 64 GB aan dataopslag. • Het toestel is voorzien van de laatste commercieel beschikbare versie van Android. • Het te leveren toestel wordt middels softwaresupport voor een gebruikersperiode van 30 maanden gegarandeerd vanaf de introductie datum van fabrikant. Opdrachtnemer geeft hiervoor een Mobiel toestel aanschaf stukprijs op.
Eis 1.3.3	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever een toestel aan conform Eis 1.3.2, met die uitzondering dat Opdrachtgever nu een toestel eist dat minimaal de 4^{de} en 5^{de} generatie mobiele telefoniestandaarden ondersteunt. Waarbij de 5de generatie slecht in één SIM-kaartslot ondersteund hoeft te worden. Opdrachtnemer geeft hiervoor een Mobiel toestel met 5G aanschaf stukprijs op. Opdrachtgever kan bepalen deze optie af te nemen in plaats van het standaard mobiele toestel. Opdrachtgever zal in dat geval hiervoor een nadere opdracht verstrekken.
Eis 1.3.4	Opdrachtnemer levert het mobiele toestel uit met een geplaatste screenprotector en telefoonhoesje (bookstyle case) ongeacht of dit het standaard of 5g toestel is. Opdrachtnemer geeft hiervoor een Case en Screenprotector stukprijs op.
Eis 1.3.5	Het aangeboden 4G telefoontoestel is minimaal 24 maanden na introductiedatum fabrikant leverbaar, het 5G toestel 12 maanden.
Eis 1.3.6	Opdrachtnemer kan diverse mobiele telefoonaccessoires leveren als: een headset, screenprotector, case en dergelijke gedurende de overeenkomstduur.
Eis 1.3.7	Opdrachtnemer biedt twee (2) verschillende headsets aan zowel één (1) in- als één (1) on-ear. De headset beschikt minimaal over Noise Cancellation. Zijn draadloos en worden middels bluetooth verbonden met het mobiele toestel. De headsets worden geleverd tegen een vaste prijs voor de initiële bestelling. Opdrachtnemer vermeld hiervoor een stukprijs per headsettype (In-ear stukprijs en on-ear stukprijs). Opdrachtgever kan deze afnemen in een nader te bepalen aantal. Opdrachtgever zal hiervoor in dat geval een nadere opdracht verstrekken. Het staat Opdrachtgever vrij hier wel of geen gebruik van te maken.
Eis 1.3.8	Opdrachtnemer levert van ieder toestel minimaal de volgende gegevens in een .CSV of Microsoft Excel bestand digitaal aan: • Type device • Datum ingang garantietermijn • IMEI Dit uiterlijk 1 werkdag na levering van het toestel.
Eis 1.3.9	Opdrachtnemer houdt een minimale voorraad bij voor “directe uitlevering” van het door Opdrachtnemer aangeboden toestel van minimaal 5 stuks. Onder directe uitlevering wordt verstaan uitlevering binnen 2 werkdagen.
Eis 1.3.10	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om toestellen thuis (verzekerd) af te leveren. Opdrachtnemer geeft hiervoor een eenmalige vaste thuisafleverprijs op per mobiel toestel. Opdrachtgever kan hiervoor een nadere opdracht verstrekken. Het staat Opdrachtgever vrij hier wel of geen gebruik van te maken.
Eis 1.3.11	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om in bulk (op locatie) toestellen uit te leveren, dit d.m.v. “floorwalkers”. Opdrachtnemer geeft hiervoor een prijs af per floorwalker per dagdeel van 4 uur, de zogenaamde Uitrol ondersteuningsprijs. Deze floorwalkers helpen gebruikers bij het configureren van het toestel, helpen de gebruikers met het plaatsen van de SIM-kaart en geven eventueel een uitleg over het toestel dan wel het bedrijfsbeleid eromheen. Opdrachtgever kan hiervoor een nadere opdracht verstrekken. Het staat Opdrachtgever vrij hier wel of geen gebruik van te maken.

Eis 1.3.12	De mobiele toestellen welke volgen uit de aanbesteding worden binnen 6 weken na afroep geleverd. Voor bestellingen gedurende de contractperiode wordt een levertijd gehanteerd van 4 weken.
------------	---

1.4 Afvoer oude hardware

Eis 1.4.1	Eventueel defecte of oude mobiele telefoontoestellen worden door Opdrachtnemer kosteloos retour genomen t.b.v. afvoer. Opdrachtgever en –nemer spreken hiervoor een proces af. Dit wordt opgenomen in een procedureboek.
Eis 1.4.2	Opdrachtnemer heeft een proces dat in ieder geval zorgt dat oude/defecte toestellen veilig worden ingenomen, getransporteerd, bewaard en verwerkt. Opdrachtgever zorgt ervoor dat eventueel achtergebleven data op de telefoon dan wel gegevensdragers definitief onleesbaar wordt gemaakt (Secure data wipe). U toont dit aan middels een schriftelijke bevestiging waaruit blijkt dat de data erop onleesbaar is gemaakt.
Eis 1.4.3	Opdrachtnemer probeert oude toestellen te refurbishen indien dit niet mogelijk is zorgt Opdrachtnemer voor een duurzame vernietiging van het device. Opdrachtnemer toont deze duurzame vernietiging jaarlijks aan middels een rapportage.

1.5 Advisering

Eis 1.5.1	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever gevraagd en ongevraagd kosteloos over: mobiele toestellen, accessoires en security en wellicht ten overvloede (software)licenties die dienen te worden aangeschaft om te voldoen aan de functionele vraag van Opdrachtgever. Advisering gaat ten minste over: mobile device, de SMP-oplossing en het gebruik ervan, beveiliging gericht op het mobiele toestel, accessoires bijvoorbeeld in combinatie met ARBO, licenties, de technische levensduur, product recalls, security issues of best practises dan wel eventuele aankomende (nieuwe) producten.
-----------	---

2 ICT On Premise Eisen - Perceel 2

2.1 Algemeen

Eis 2.1.1	Enkel voor de werking van de SMP-oplossing mag een lokale server installatie plaatsvinden.
-----------	--

2.2 Autorisatie/Authenticatie

Eis 2.2.1	T.b.v. (onderdelen van de benodigde) on premise componenten is een koppeling toegestaan op basis van Secure LDAP (dit geldt echter alleen voor opgevoerde interne medewerkers van de gemeente Hilversum).
Eis 2.2.2	Het is mogelijk in het autorisatieschema van de Programmatuur te werken met groepen gebruikers t.b.v. functiescheiding en beheer.

2.3 Database Platform

Eis 2.3.1	Indien Opdrachtnemer een database nodig heeft en deze niet meelevert, dient Opdrachtnemer gebruik te maken van het database platform van Opdrachtgever en dient deze te voldoen aan eisen 2.3.2 t/m 2.3.5.
Eis 2.3.2	De te gebruiken database software is minimaal Oracle 12c. Zowel Oracle standaard als Enterprise moeten ondersteund worden. De Opdrachtnemer mag geen dwingende Eisen stellen aan het onderliggende database platform (Software en hardware) anders dan "minimale geheugengrootte en minimaal opslag grootte".
Eis 2.3.3	Een nieuwe versie van Oracle (database en client) dient binnen 12 maanden ondersteund te worden door Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer mag tot deze tijd één (1) versie achterlopen (N-1). Waarbij N de meest recente standaard is.
Eis 2.3.4	De Opdrachtnemer ondersteunt de werking van haar laatste versie van Programmatuur op Oracle. Waarbij geldt dat de Opdrachtgever maximaal twee (2) versies van het DBMS mag achterlopen (N-2). De huidige versie in gebruik bij Opdrachtgever is Oracle 12c. Waarbij N de meest recente standaard is.
Eis 2.3.5	Opdrachtgever stelt het databaseplatform inclusief Oracle Database en Weblogic licentie ter beschikking. Op dit platform mag geen software worden geïnstalleerd. Opdrachtgever heeft het gebruik licentietechnisch afgedicht.

2.4 Back-up

Eis 2.4.1	De Opdrachtnemer levert heldere instructies ten behoeve van het maken van een gehele of incrementele back-up, en het restoren van een dergelijke back-up met betrekking tot de aangeboden (lokale) Programmatuur.
-----------	---

2.5 Server Software

Eis 2.5.1	De Opdrachtnemer garandeert de werking van de laatste versie van de Programmatuur van haar server software op Microsoft Windows Server. Hierbij draagt de Opdrachtnemer er zorg voor dat er uiterlijk 12 maanden na de release datum van een nieuwe versie van Microsoft Windows Server, deze nieuwe versie ondersteund wordt. Gedurende 12 maanden is N-1 toegestaan. De standaardversie binnen ICT is Windows server 2016. Waarbij N de meest recente standaard is.
Eis 2.5.2	Opdrachtnemer ondersteunt de werking van haar laatste versie van Programmatuur op Microsoft Windows Server. Waarbij geldt dat Opdrachtgever twee versie van het

	voor servers gemaakte besturingssysteem mag achterlopen (N-2). Waarbij N de meest recente standaard is.
Eis 2.5.3	De Programmatuur is geschikt voor virtualisatie.
Eis 2.5.4	De Programmatuur blijft volledig functioneren indien een licentie of programmatuurversie niet on-line gevalideerd kan worden.

2.6 Updates en Upgrades

Eis 2.6.1	Opdrachtnemer heeft de prijs voor Updates en Upgrades verwerkt in de maandelijkse toestelendienstprijs voor de aangeboden SMP-oplossing.
Eis 2.6.2	Opdrachtgever is gerechtigd om Opdrachtnemer kosteloos te benaderen om eventuele (technische) vragen te kunnen stellen over (lokale) Updates en Upgrades.
Eis 2.7.3	Updates en Upgrades van lokaal geïnstalleerde software voert Opdrachtgever zelf door.

2.7 Licenties

Eis 2.7.1	Indien licenties van derden noodzakelijk zijn (of in de toekomst noodzakelijk zijn) worden deze om niet geleverd.
Eis 2.7.2	Indien er licenties ontbreken die toch nodig zijn om de in dit Bestek gevraagde Programmatuur te realiseren en deze niet expliciet worden uitgesloten dient Opdrachtnemer deze alsnog kosteloos aan te bieden.

2.8 Virtualisatie platform

Eis 2.8.1	Opdrachtgever heeft ervoor gekozen om gebruik te maken van virtualisatie software (VMware 6.X) voor de Clients en Servers. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat benodigde "services" nu en in de toekomst via een gevirtualiseerde omgeving worden aangeboden. Dit mag voor de applicatie nu en in de toekomst geen belemmering zijn. Ook hier geldt de regel dat na het uitkomen van een nieuwe versie van dit virtualisatie platform deze binnen 12 maanden wordt ondersteund (N-1). De gemeente mag daarentegen 2 versie achterlopen (N-2). Waarbij N de meest recente standaard is.
-----------	--

3 ICT OFF premise (cloud eisen) SMP - Eisen - Perceel 2

3.1 Algemeen

Eis 3.3.1	De SMP-oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). D.w.z.: er is geen installatie van soft- en/of hardware nodig in het IT domein van Opdrachtgever t.b.v. het functioneren van de applicatie dan wel het uitvoeren van de dienst nu en in de toekomst. Dit m.u.v. eventuele koppelingen dan wel koppelsoftware welke noodzakelijk is om bijvoorbeeld informatie uit de omgeving (Active Directory) van Opdrachtnemer te kunnen halen.
Eis 3.3.2	Indien Opdrachtnemer besluit om IP adressen, poorten, et cetera te veranderen waardoor Opdrachtgever veranderingen moet gaan uitvoeren om de SAAS-dienst weer te laten werken, komen deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 3.3.3	Authenticatie verloopt via de lokaal geïnstalleerde Active Directory van de Opdrachtgever. Na authenticatie via de Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden Oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd en dit nodig is. De applicatie ondersteunt functiescheiding d.w.z. binnen de oplossing is het mogelijk om verschillende groepen gebruikers te definiëren en toe te wijzen aan rechten profielen. Vanuit de techniek ondersteunt de programmatuur SSO in combinatie met Windows Active Directory Federation Services 3.0 (huidige standaard) en SAML 2.0 (huidige standaard). Voor de Opdrachtnemer geldt hierbij N-1. Hierbij is N de meest recente standaard. Indien er een nieuwe versie beschikbaar is, geldt dat deze binnen 12 maanden wordt ondersteund. De Opdrachtnemer mag tot deze tijd 1 versie achterlopen (N-1). Voor Opdrachtgever geldt N-2. User (de) provisioning vindt plaats middels AD-connect.
Eis 3.3.4	Logging van activiteiten van gebruikers en informatiebeveiligingsgebeurtenissen wordt vastgelegd in audit-logbestanden.

3.2 Rapportage

Eis 3.2.1	Per kwartaal wordt er door Opdrachtnemer gerapporteerd over/op: Overzicht geleverde dienstverlening qua beschikbaarheid (Indien SMP oplossing wordt afgenomen), - Overzicht van Mobiele telefoons, weggezet in aantallen en financiële waarde, - Overzicht van ingeleverde telefoons in aantal, - Totale omzet (cumulatief per jaar), - Doorlooptijden (aan)meldingen (onderscheid in reactie-, aanvangs- en Oplostijd), - Indien van toepassing het aantal retouren inclusief reden van retourneren, - Het aantal klachten inclusief reden van beklag, - Oplostijden klachten, - Ontwikkelingen functioneel, - Security (Beveiligingsincidenten, informatie over de jaarlijkse audit).
Eis 3.2.2	De rapportage komt overeen met de gefactureerde aantallen en wordt digitaal per e-mail naar de contactpersoon van Opdrachtgever gestuurd. De 4 ^e kwartaalrapportage wordt gecombineerd met de jaarrapportage.
Eis 3.2.3	Opdrachtgever heeft realtime inzicht in de beschikbaarheid van de aangeboden oplossing dan wel de performance. Dit beslaat minimaal "uptime/beschikbaarheid en performance" van de "applicatie" en de afzonderlijke "koppelingen".

3.3 Connectiviteit

Eis 3.3.1	Verkeer van en naar de (Cloud) SMP-oplossing is adequaat beveiligd naar de laatste stand en mogelijkheden van de techniek. Verkeer van en naar de (Cloud) SMP-oplossing is altijd geencrypt. E.a. is ook minimaal conform de standaarden als genoemd bij het forum standaardisatie (https://www.forumstandaardisatie.nl/). Dit geldt tevens voor alle data communicatie van en naar de omgeving van Opdrachtgever en visa versa naar Opdrachtnemer.
Eis 3.3.2	Opdrachtnemer garandeert dat de SMP-Oplossing naar behoren functioneert binnen het beschikbaarheids window.
Eis 3.3.3	De SMP-oplossing kan overweg met beperkte data/netwerkverbindingen.

3.4 Beveiliging

Eis 3.4.1	Opdrachtnemer werkt via de meest recente ISO/IEC 2700X standaarden voor informatiebeveiliging. Opdrachtnemer is ISO27001 gecertificeerd. Eventuele nieuwe of vervolg standaarden worden binnen een “billijke termijn” in gebruik genomen. a. Opdrachtnemer borgt een geldige certificering hierop. Opdrachtnemer is verantwoordelijk om de veiligheid van haar eigen technische infrastructuur te borgen. En neemt zodoende die maatregelen die (technische en organisatorische) die naar de huidige en toekomstige maatstaven noodzakelijk zijn om de veiligheid van haar infrastructuur en dienstverlening naar opdrachtgever adequaat te borgen. Dit tegen tegen in- en externe bedreigingen. b. Gedacht kan worden aan een procesaudit, processenbeschrijvingen, controls, een antivirus en malware oplossing, een dagelijkse back-up, et cetera.
Eis 3.4.2	Opdrachtnemer toont jaarlijks middels een onafhankelijke ISAE 3402 type 2 of gelijkwaardige audit/verklaring aan dat zij in staat is de veiligheid van haar omgeving te waarborgen. Indien opdrachtgever geen jaarlijkse verklaring kan overleggen heeft opdrachtgever de mogelijkheid om direct de Opdrachtnemer in gebreke te stellen. Indien opdrachtgever onvoldoende wordt beoordeeld in de audit verklaring op het vlak van informatiebeveiliging heeft Opdrachtnemer 3 maanden de tijd om dit op orde te brengen. Opdrachtgever kan aantonen dat zij minimaal instaat is: i. van een calamiteit te herstellen, ii. een back-up kan terug zetten en een volledige restore uit te voeren, iii. de security te borgen en maatregelen te testen, iv. de privacy te borgen en maatregelen te testen conform GDPR, v. en kan dit jaarlijks aantonen in de audit.
Eis 3.4.3	Opdrachtnemer geeft jaarlijks aan hoe het toezicht op de uitvoer van security maatregelen en processen is geregeld bij Opdrachtnemer.
Eis 3.4.4	Opdrachtnemer krijgt jaarlijks vooraf inzicht in de “auditpunten” dan wel heeft de mogelijkheid om aanvullende auditpunten voor te stellen.
Eis 3.4.5	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever direct (binnen 8 uur) op de hoogte van veiligheids-incidenten (bijvoorbeeld een datalek of security incident) en de bijbehorende oplossingstermijn. Dit via het contactpunt van Opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over het feit of de “bedreiging” wel of niet adequaat is opgelost. Indien de oplostermijn leidt tot een onaanvaardbaar veiligheidsrisico aan de kant van Opdrachtgever treden beide partijen in overleg en wordt gezocht naar acceptabele oplossing.
Eis 3.4.6	Binnen de SMP dienst is het mogelijk om t.b.v. de traceerbaarheid van security incidenten een audit-trail vast te leggen. Deze bevat minimaal een niet-muteerbare audit-trail met daarin: de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het

	resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Dit security log wordt minimaal drie (3) maanden bewaard.
--	--

3.5 Updates cloud

Eis 3.5.1	Updates en Upgrades worden vier (4) weken voor aanvang op een vooraf vastgestelde/overeengekomen wijze gecommuniceerd naar het nader te bepalen contactpunt van Opdrachtgever. Dit wordt t.b.v. de uitvoering vastgelegd in het procedureboek.
Eis 3.5.2	Updates/ Upgrades van de SMP-dienst worden uitgevoerd in het afgesproken service window buitenkantooruren. Indien dit de functionaliteit verstoort.
Eis 3.5.3	Opdrachtnemer geeft schriftelijk aan wat de consequentie (impact) is van een Update/Upgrade voor de dienstverlening. Dit minimaal 4 weken voor de daadwerkelijke Update/Upgrade.
Eis 3.6.4	Bij Updates en Upgrades geeft de Opdrachtnemer aan welke onderdelen binnen de aangeboden dienst zijn/worden gewijzigd.
Eis 3.6.5	Bij eventuele Updates/Upgrades wordt de relevante documentatie door Opdrachtnemer binnen vier (4) weken bijgewerkt. Onder documentatie wordt verstaan: i. Instructiemateriaal ii. Informatie over koppelingen iii. Informatie over certificaten iv. Informatie over gewijzigde functionaliteit
Eis 3.6.6	Voor ad hoc of spoed changes(wijzigingen) aan de SMP dienst spreken Opdrachtgever en -nemer een apart proces af. Dit wordt onderdeel van het procedureboek. Het kan hier gaan om changes die nodig zijn om de stabiliteit, of de veiligheid van de telefonie dienst te borgen.

3.6 Cloud Data

Eis 3.6.1	Dataverlies (profielen, configuratie data en dergelijke) wordt beperkt tot ten hoogste één (1) werkdag.
Eis 3.6.2	Na opzeggen van de Overeenkomst werkt Opdrachtnemer mee aan het migreren van de data naar een andere omgeving tegen vooraf bepaalde kosten en oplevertijden. De gegevens worden aangeleverd in de vorm zoals het bij de Opdrachtnemer op dat moment beschikbaar is. Overgedragen wordt ook de beschrijving van het volledige datamodel. Het DBMS waarin de over te dragen gegevens staan is de dan bij de Opdrachtnemer aanwezige versie van Oracle, tenzij anders overeengekomen.
Eis 3.6.3	De opslag van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte en Opdrachtnemer kan ten alle tijden <u>aantonen</u> waar de data van de Opdrachtgever zich bevindt.
Eis 3.6.4	Kosten voor data opslag en verkeer dienen meegenomen te worden in de inschrijfprijs.
Eis 3.6.5	Er is een mogelijkheid tot het maken van een periodieke back-up van het gegevensprofiel in de SMP-oplossing. De Opdrachtnemer draagt hierbij voor de zorg voor de back-up en recovery.
Eis 3.6.6	De Opdrachtnemer toont (minimaal jaarlijks) aan dat deze in staat is de SMP-oplossing t.b.v. de dienstverlening aan Opdrachtgever te recoveren. De resultaten van de recovery worden gecommuniceerd met de Opdrachtgever.

4 Non-Functionele Eisen Perceel 2

4.1 Tarieven en financiële kader

Eis 4.1.1	Alle Prijzen en tarieven in de Inschrijving én in de nadere offerte(s) zijn exclusief omzetbelasting (BTW).
Eis 4.1.2	Alle geldbedragen zijn vastgesteld in Euro's. Veranderingen in de ruilverhoudingen tussen de Euro en andere valuta hebben geen effect op de prijzen.
Eis 4.1.3	De prijzen en tarieven dienen integraal ("All-in") te zijn en te zijn gebaseerd op alle in het Bestek gestelde Eisen en gunningscriteria (zoals, maar niet beperkt tot, kosten van administratie, overhead, (installatie)materiaal, opslagkosten en voorraadbeheer, transportkosten, reiskosten, brandstofkosten, afschrijvingen vervoersmiddelen, personele kosten, analyses, kosten voor overleg en advisering, kosten voor managementrapportages, support en/of additionele diensten en dergelijke), licenties, verzekeringen, afvalbeheersbijdrage, belastingen, heffingen, winst en opslag, etc.). Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf.
Eis 4.1.4	In afwijking van het bepaalde in artikel 9.6 van de GIBIT staan de integrale (All-in) tarievenprijzen voor de aangeboden diensten vast tot en met het einde van de maximale contractperiode (dus inclusief de optiejaren). Prijzen voor de aangeboden diensten kunnen per contractjaar worden verhoogd of verlaagd conform de hieronder genoemde index. De eerste verhoging (bij verhoging van het indexcijfer) dan wel verlaging (bij verlaging van het indexcijfer) van de prijzen kan per 1 januari 2022 plaatsvinden. Uiterlijk op 1 november van het lopende jaar dient Leverancier een onderbouwd voorstel tot prijsaanpassing in. Na schriftelijke overeenstemming tussen Opdrachtgever en Leverancier geldt deze prijsaanpassing voor de periode 1 januari t/m 31 december van het volgend jaar. De onderbouwing dient gebaseerd te zijn op de CBS-prijsindex: "Contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100)".

4.2 Facturering

Eis 4.2.1	Leverancier factureert in afwijking van artikel 9.2 van de GIBIT indien er een Opdracht of Nadere opdracht (levering van een extra product of dienst) is verstrekt als volgt: <u>Initiële opdracht</u> Voor de initiële Opdracht / oplevering geldt de volgende facturatie verdeling voor producten (Mobiele toestellen, case, screen protectors en eventuele headsets): - 15% na bevestigen bestelling product; - 85% na volledige aflevering initiële opdracht op locatie(s) . Voor de initiële opdracht / oplevering geldt de volgende facturatie verdeling voor de dienst eenmalige SMP implementatie vergoeding (implementatie SMP): - 15% na bevestigen bestelling dienst; - 65% na oplevering (volledige implementatie) van de dienst; - 20% bij bedrijfsvaardige oplevering (van de implementatie) c.q. schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Periodieke diensten voor toesteldienstprij (SMP-abonnement) volgende uit de initiële opdracht worden na bedrijfsvaardige oplevering maandelijks achteraf voor 100% gefactureerd.
-----------	--

	<u>Nadere opdrachten</u> Nadere opdrachten <€30.000 (excl. BTW), indien er een (Nadere) opdracht is verstrekt, eenmalig of maandelijks 100% achteraf dit na volledige af of oplevering. Nadere opdrachten ≥€30.000 (excl. BTW), hier geldt de volgende facturatieverdeling: - 15% na bevestigen bestelling product en of dienst; - 85% na (totale) aflevering op locatie dan wel oplevering van de dienst. In geval dat er producten en diensten worden afgenomen geldt dat beide moeten opgeleverd aan Opdrachtgever. Periodieke diensten voor toesteldienstprij (SMP-abonnement) volgende uit een Nadere opdracht worden maandelijks achteraf voor 100% gefactureerd.
Eis 4.2.2	In aanvulling op artikel 9.2 van de GIBIT geldt dat de factuur voldoende gespecificeerd dient te zijn en dat deze, naast de wettelijke Eisen, minimaal het volgende dient te bevatten: a) Door belastingdienst gestelde Eisen. b) Verplichtingensnummer. c) De factuurperiode, waarover gefactureerd wordt. d) Omschrijving van dienst/product, indien van toepassing de aantallen. De facturatie dient via E-facturering of via PDF plaats te vinden.
Eis 4.2.3	Indien blijkt dat een factuur onjuistheden bevat, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de betaling op te schorten, totdat overeenstemming is bereikt tussen beide partijen.
Eis 4.2.4	Op verzoek van de Opdrachtgever kan de frequentie van de facturering worden aangepast. Het omschakelen naar een andere wijze van facturering geschiedt in overleg en kosteloos.

4.3 Nadere opdracht (bestelling) en levering Additionele diensten

Eis 4.3.1	Een Additionele dienst of Opdracht kan enkel worden uitgevoerd, indien de Opdrachtnemer een nadere offerte heeft uitgebracht en de Opdrachtgever de afname van deze dienst via het ondertekenen van een Nadere opdracht heeft bevestigd. Enkel door ondertekening van door Opdrachtgever aangegeven/gemandateerde personen is de nadere offerte rechtsgeldig.
Eis 4.3.2	De gestanddoeningstermijn van een nadere offerte is minimaal 30 kalenderdagen.
Eis 4.3.3	De offerte dient in detail gespecificeerd te worden. Op deze offerte wordt minimaal het volgende vermeld: - Omschrijving dienst, - Duur van de dienst, - Jaartarief of uurtarief maal aantal, - Prijs per dienst, - Planning / afleverdatum. Daarnaast vermeldt opdrachtnemer dat de voorwaarden uit deze overeenkomst leidend zijn op de offerte. Opdrachtnemer mag geen aanvullende voorwaarde(n) vermelden tenzij Opdrachtgever dit expliciet verzoekt.
Eis 4.3.4	De dienst (verlening) en of het product, dient door de Opdrachtnemer binnen 30 dagen na dagtekening van de door Opdrachtgever getekende nadere opdracht geleverd te worden. Dit indien van toepassing op een door Opdrachtgever aangegeven locatie.

Eis 4.3.5	Opdrachtnemer stemt ermee in, dat indien deze niet in staat is het gevraagde te leveren, of binnen de gestelde randvoorwaarden te leveren, het Opdrachtgever vrij staat om buiten de Overeenkomst een uitvraag in de markt te zetten op een door Opdrachtgever gepaste wijze.
Eis 4.3.6	Opdrachtgever behoudt zich het recht de marktconformiteit te toetsen en/of zonder tussenkomst van Opdrachtnemer de markt te benaderen voor een concurrerende prijsopgave. Indien blijkt dat de prijs 10% of meer afwijkt wordt het de offerte van Opdrachtnemer niet marktconform beschouwd.
Eis 4.3.7	Opdrachtgever bepaalt de afleverlocatie(s). De levering dient tot in de goederenontvangstruimte te geschieden. De ruimte is hierbij toegankelijk voor een europallet, hoogte max. 200 cm, max. gewicht 500 kg per pallet.
Eis 4.3.8	Opdrachtnemer voorziet leveringen van een deugdelijke verpakking en etikettering waarop duidelijk is aangegeven voor welke besteller de levering bestemd is.
Eis 4.3.9	De bestelde producten worden, indien de Opdrachtgever dat wenst, in delen geleverd.
Eis 4.3.10	De geleverde hardware is fabrieksnieuw. Refurbished hardware is niet toegestaan.
Eis 4.3.11	De geleverde hardware dient specifiek voor de Nederlandse markt bestemd te zijn. Parallele import of grijze import mag niet worden aangeboden.
Eis 4.3.12	Een mobiel toestel wordt binnen de fabrieksgarantieperiode van ten minste 24 maanden na ontvangst Opdrachtgever voor risico en rekening van Opdrachtnemer gerepareerd. Voor accessoires als een headset is de garantietermijn 12 maanden. Voor andere producten die hier niet gespecificeerd zijn wordt de gangbare garantie termijn gehanteerd. Ook hier geldt dat na ontvangst Opdrachtgever voor risico en rekening van Opdrachtnemer worden gerepareerd. Het betreffende product wordt na aanmelding door contactpersoon van Opdrachtgever binnen 15 werkdagen gerepareerd of omgewisseld voor een gelijkwaardig product. De exacte procedure wordt vastgelegd in het procedureboek.
Eis 4.3.13	In geval van DOA zorgt Opdrachtnemer dat het product, na aanmelding als DOA bij contactpersoon van Opdrachtnemer, binnen 10 werkdagen kosteloos wordt omgewisseld voor eenzelfde werkend product. Mocht het percentage DOA meer dan 2% per half jaar bedragen heeft Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst te ontbinden. De exacte procedure wordt vastgelegd in het procedureboek.

4.4 Privacy en Geheimhouding

Eis 4.4.1	Opdrachtnemer gaat akkoord met het sluiten van een Verwerkersovereenkomst (zie Bijlage F van het Bestek).
Eis 4.4.2	Opdrachtnemer zal van door hem ingeschakelde werknemers en derden een geheimhoudingsplicht opleggen en staat ervoor in dat zij zich bij de uitvoering van deze Opdracht aan deze geheimhoudingsplicht houden. Opdrachtnemer is verplicht om op eerste verzoek van Opdrachtgever Personeel en andere ingeschakelde hulppersonen en derden een geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen.

4.5 Communicatie

Eis 4.5.1	Opdrachtnemer en haar werknemers dienen tijdens het aanbestedingstraject en tijdens de contractfase in de mondelinge en schriftelijke communicatie met Opdrachtgever uitsluitend de Nederlandse taal te gebruiken.
Eis 4.5.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de door Opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden adequaat worden gedocumenteerd.

Eis 4.5.3	Van Opdrachtnemer wordt verlangd dat hij een vast contactpersoon (accountmanager) aanwijst voor alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Naast het vaste contactpersoon wijst Opdrachtnemer een vast contactpersoon aan voor de dagelijkse gang van zaken (minimaal tijdens Kantooruren beschikbaar). Opdrachtgever stelt ook een vast contactpersoon aan.
Eis 4.5.4	Minimaal twee (2) keer per jaar vindt er een gesprek plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op de locatie van Opdrachtgever. Een verslag van dit gesprek wordt binnen vijf (5) Werkdagen opgesteld door Opdrachtnemer. In dit gesprek wordt minimaal ingegaan op: de geleverde diensten, toekomstige (Programmatuur en domein) ontwikkelingen, knelpunten/problemen met de Programmatuur, duurzaamheid.
Eis 4.5.5	Alle gebruikers- en productdocumentatie is opgesteld in de Nederlandse en of Engelse taal.

4.6 Product en dienstconformiteit

Eis 4.6.1	De geleverde producten en diensten dienen te blijven voldoen aan de functionele specificaties, welke zijn gesteld in de offerteaanvraag gedurende de looptijd van de overeenkomst.
Eis 4.6.2	Opdrachtnemer garandeert dat het de door Opdrachtnemer te leveren product(en) gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft. Het product voldoet in alle opzichten aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
Eis 4.6.3	Geleverde producten dienen de eigenschappen te bezitten die de Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst mag verwachten. Indien er sprake is van non-conformiteit, dan kan Opdrachtgever de correcte nakoming van de Overeenkomst van Opdrachtnemer eisen. Hieronder valt ook het op kosten van Opdrachtnemer terughalen van het geleverde product en het zorgdragen voor de levering van een product dat wel voldoet aan de Overeenkomst.
Eis 4.6.4	Opdrachtnemer garandeert dat het de door Opdrachtnemer te leveren product(en) gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft. Het product voldoet in alle opzichten aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
Eis 4.6.5	Geleverde producten dienen de eigenschappen te bezitten die de Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst mag verwachten. Indien er sprake is van non-conformiteit, dan kan Opdrachtgever de correcte nakoming van de Overeenkomst van Opdrachtnemer eisen. Hieronder valt ook het op kosten van Opdrachtnemer terughalen van het geleverde product en het zorgdragen voor de levering van een product dat wel voldoet aan de Overeenkomst.
Eis 4.6.6	Opdrachtnemer garandeert dat het product voldoet aan de eigenschappen zoals genoemd in de: technische specificatie, brochures, reclame uitingen e.d. van de fabrikant; het product die eigenschappen bezit die te verwachten zijn bij normaal gebruik

4.7 Product retour en recall

Eis 4.7.1	Het accountteam van de Opdrachtnemer heeft een meldpunt en een procedure voor retouren en klachten. Opdrachtnemer beschikt over een Return merchandise authorization (RMA) procedure. Dit wordt opgenomen in het procedureboek.
Eis 4.7.2	De termijn van klachtenbehandeling (tussen melding van de klacht bij Opdrachtnemer en verhelpen van de klacht) is vastgesteld op maximaal 10 werkdagen. Opdrachtnemer dient een adequate klachtenbehandeling te leveren. Binnen 1 werkdag na de melding van de klacht bij contactpersoon Opdrachtnemer zal schriftelijk worden gereageerd naar contactpersoon Opdrachtgever.
Eis 4.7.3	Contactpersoon Opdrachtnemer stelt per e-mail de contactpersoon van Opdrachtgever op de hoogte in geval er een Product recall is voor aan Opdrachtgever geleverde producten. Dit binnen 10 werkdagen na aankondiging van de betreffende fabrikant. In die gevallen is Opdrachtnemer verantwoordelijk om uitvoering te geven aan de recall actie. Dit door het op zijn kosten terughalen van de aan de Opdrachtgever geleverde producten en deze te vervangen door (naar oordeel van Opdrachtgever) gelijkwaardige producten. Indien er geen gelijkwaardige producten kunnen worden aangeboden, vindt restitutie plaats van de volledige aanschafwaarde. Dit voor producten welke nog niet ouder zijn dan 1 jaar. Van producten welke langer dan 1 jaar voorafgaand aan de recall actie zijn geleverd, vindt restitutie plaats op basis van de boekwaarde, zoals door Opdrachtgever vastgesteld (uitgaande van een afschrijvingstermijn van 3 jaar voor toestellen en accessoires). Dit wordt opgenomen in het procedureboek.