

Bijlage A – Programma's van Eisen

Programma van Eisen datacenterdiensten en digitale werkplekinrichting (Perceel 1)

Algemene beschrijving van de gewenste situatie	
1.	Opdrachtgever wenst een ICT-dienstverlener te contracteren die haar vanaf 1 jan 2020 ontzorgt op het gebied van ICT-voorzieningen en conform de tabel van de gewenste situatie met het overzicht van de scope: • De voor de Opdrachtgever applicaties benodigde datacenterdiensten verzorgt op het gebied van servers, storage en back-up voor Generieke en Specifieke applicaties. • De hiervoor benodigde verbindingen naar de diverse locaties van Opdrachtgever verzorgt, inclusief internettoegang (voor de centrale systemen en voor de werkplekapparatuur op de locaties). • De benodigde centrale en lokale (ICT-)securityvoorzieningen verzorgt zodat een veilige ICT voorziening is gegarandeerd. • Aanspreekpunt is voor leveringen en beheren van de fysieke werkplekapparatuur (inclusief laptops, tablets en smartphones). De levering van apparatuur zelf valt onder het andere perceel van deze aanbesteding (Perceel 2). • Een (digitale) portal-werkplek verzorgt die benaderbaar is vanaf alle typen devices van waaruit alle door Opdrachtgever gebruikte applicaties benaderd kunnen worden. • De benodigde Generieke applicaties verzorgt zoals Microsoft Office, mail en virusscanning, en een voorziening voor het beheren en toekennen van rollen en rechten. • Al het beheer verzorgt en eventuele verstoringen oplost voor alle geleverde hardware en software. • Software levert voor 'Mobile device management' (MDM) en de (beheer) werkzaamheden hieromtrent verzorgt. Functioneel beheer van MDM wordt door Opdrachtgever uitgevoerd. • Een helpdesk verzorgt waar Opdracht (en haar medewerkers) problemen kunnen melden, ook voor IT-zaken die niet door de Opdrachtnemer zijn geleverd zoals printers. De helpdesk dient het oplossen van een probleem of storing te verzorgen en/of te coördineren. • Alle bovengenoemde apparatuur en diensten levert op basis van een schaalbaar pay per use model met maandelijks verrekening. Zaken die Opdrachtgever zelf uitvoert zijn: • Beheren (en eventueel leveren) van de 'Raadpleegsystemen' en de daarvoor benodigde datacentervoorzieningen op locatie van Opdrachtgever. • Verzorgen van alle zaken omtrent in pandige bekabeling en LAN / WLAN apparatuur. • Leveren en beheren van de benodigde mobiele abonnementen. • Leveren en (functioneel) beheren van Specifieke software (zoals Exact Globe, Exacte Synergie, Workforce, Compas, Groenvision, Coach View en andere branche specifiek). • Leveren en beheren van (vaste) telefonie (lijnen en telefonieserver), narrowcastingapparatuur en Multi Functional Printers. • Leveren en beheren van speciale 'primaire proces apparatuur' bijvoorbeeld voor hoog volume scanning of procesaansturing. • Leveren en beheren van speciale / aangepaste apparatuur voor medewerkers met een beperking. • Functioneel beheren van rollen en rechten en van MDM. • Verzorgen van WLAN en internettoegang voor gasten.

2.	De nieuwe ICT voorzieningen dienen geschikt te zijn voor de kengetallen en kenmerken van de huidige situatie. Deze zijn in bijgevoegde documenten opgenomen (zie bijlages).	
3.	Deelnemer levert bij zijn Inschrijving een (globale) (technische) beschrijving, overzicht en tekening aan van alle in te zetten componenten en te leveren diensten. Deze beschrijving dient Opdrachtgever te overtuigen dat Deelnemer het vraagstuk overziet en de gevraagde diensten naar verwachting afdoende zal kunnen leveren. Indien dit niet het geval is zal de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking komen.	Toelichting Deelnemer vereist
Functionals		
4.	Opdrachtnemer levert de in eis 1 beschreven gewenste situatie.	
5.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen, onderhouden en beheren van een (Nederlandstalige) portal werkplek, inclusief levering en technisch beheer van een server/storage omgeving voor de Generieke en Specifieke Pantar-applicaties, voor circa 400 medewerkers (op basis van de in de bijlage opgenomen persona's) en de in de bijlage opgenomen kengetallen voor wat betreft servers en opslag.	
6.	De geboden oplossing dient tijd, plaats en apparaat onafhankelijk werken mogelijk te maken. Medewerkers van Opdrachtgever dienen bijvoorbeeld op laptops en tablets (met een mobiele verbinding) maar ook op apparatuur bij en van andere opdrachtgevers toegang te hebben tot hun eigen werkplek.	
7.	De portal dient een startscherm te bieden van waaruit een medewerker al zijn applicaties kan benaderen, zowel applicaties geleverd door Opdrachtnemer (Generieke applicaties) als (Pantar-)applicaties die bij Opdrachtnemer zijn gehost (Specifieke applicaties) als cloudapplicaties (SaaS) die via internet worden benaderd.	
8.	De portal dient huisstijl kenmerken te gebruiken van Opdrachtgever en in overleg met Opdrachtgever te worden ingericht / vormgegeven.	
9.	De portal dient de mogelijkheid te kennen op een startpagina nieuwsberichten te plaatsen (inclusief foto's en video's), bestanden of banners die voor alle medewerkers vanuit het startscherm op alle devices inzichtelijk / opvraagbaar zijn. Ook dient er interactie mogelijk te zijn, bijvoorbeeld door reacties op berichten en polls te plaatsen of door lid te worden van nieuwsgroepen. Er dient vanuit de startpagina de mogelijkheid te zijn door te linken naar de huidige Exact-omgeving waarin aanvullende functionaliteiten worden aangeboden (zoals het doen van bestellingen).	
10.	Er is de mogelijkheid te voorzien in een centrale screensaver voor alle werkplekken (exclusief tablets en smartphones) waarbij Opdrachtgever deze screensaver kan inzetten voor het tonen van berichten.	Aanvullende wens: 2 punten
11.	Er dient voor gebruikers de mogelijkheid te zijn met (apparatuur met) meerdere (actieve) schermen te werken binnen de portalwerkplek.	
12.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van voldoende licenties voor de Generieke applicaties/werkplekinrichting en beheer van de licenties die betrekking hebben op deze generieke werkplekinrichting (dus geen bedrijfsapplicaties).	
13.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de generieke werkplekinrichting door het aanbieden van (veilige) internettoegang, een centrale mailvoorziening, en Microsoft Office (zoals Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Access, Visio, OneNote, Project, Skype for Business, Yammer en Teams). MS Office moet ook zonder internetconnectie gebruikt kunnen worden op laptops en PC's. Hierbij wordt er afgerekend naar rato van maandelijks gebruik.	
14.	Voor internettoegang kan gekozen worden uit meerdere browsers zoals minimaal Chrome, Explorer en Firefox.	
15.	Voor de generieke werkplekinrichting geldt dat Opdrachtnemer de applicaties ter beschikking stelt en dus verantwoordelijk is voor de licenties en het licentiebeheer hiervan.	

16.	Daar waar Opdrachtgever licenties goedkoper kan inkopen dan Opdrachtnemer (voor werkplekken of centrale systemen) dienen deze licenties te worden ingezet.	Toelichting Deelnemer vereist
17.	De door Opdrachtnemer geleverde werkplekinrichting biedt gebruikers de mogelijkheid om bestanden (en mails) op te slaan in hun eigen persoonlijke ruimte en die eigen ruimte zelf in te richten (met bijvoorbeeld een mappenstructuur), met een opslagcapaciteit van minimaal 1 TB per medewerkers.	
18.	De door Opdrachtnemer geleverde werkplekinrichting biedt gebruikers de mogelijkheid om bestanden op te slaan in een ruimte die ook door andere collega's is te benaderen.	
19.	De aangeboden werkplekinrichting maakt het mogelijk om te zoeken in zowel bestandsnamen als in de inhoud van documenten.	
20.	Opdrachtnemer verzorgt de beschikbaarheid op de werkplekken van vrij te gebruiken veel gebruikte zakelijke software zoals Adobe Acrobat Reader, een gangbare mediaplayer, een gangbaar zip-programma, een knipprogramma, rekenmachine, etc., één en ander minimaal conform de huidige situatie.	
21.	De aangeboden werkplekinrichting maakt het mogelijk om op de locaties van Opdrachtgever documenten op een eenvoudige manier te printen. Deze zijn: • Kriekenoord 3, Diemen • Kriekenoord 7, Diemen • Strekkerweg 51, Amsterdam • Zuiderzeeweg 29B, Amsterdam • Seinenweg 10, Amsterdam • Schepenbergerweg 17, Amsterdam	
22.	Toegang krijgen tot de geleverde ICT voorzieningen (en portal-werkplek) vanaf unmanaged devices (privé apparaten, bv. BYOD) moet mogelijk zijn. Hiermee wordt bedoeld dat medewerkers de gehele (of gedeelten daarvan, afhankelijk van het apparaat) functionaliteit willen kunnen gebruiken op het privé apparaat. Met het privé apparaat moet op de centrale, veilige omgeving van Opdrachtgever kunnen worden ingelogd.	
23.	Er moet een mogelijkheid zijn voor medewerkers om zelf hun wachtwoord te resetten en/of account te ontgrendelen. Indien door een gebruiker gewenst dient Opdrachtnemer dit te verzorgen.	
24.	<u>Persoonlijke instellingen zoals het wijzigen van een achtergrond of schermindeling moeten door een medewerker mogelijk zijn. Deze instellingen gaan met de gebruiker mee, ook wanneer hij of zij op een andere werkplek inlogt.</u>	
25.	Een (beperkt) aantal medewerkers (bv. teamleiders) dient de mogelijkheid te hebben via een selfserviceportal instellingen van collega (en nieuwe) medewerkers aan te passen (bv nieuwe medewerker toevoegen of een applicatie toewijzen).	
26.	Op verzoek moet het mogelijk zijn een bestand of mail uit een eerdere back-up terug te halen tot 2 weken terug.	
27.	De door Opdrachtnemer ingezette voorzieningen (datacenter, verbindingen en gebruikers apparatuur) maken het bekijken (en beluisteren) van filmpjes en gebruik van video (bv. Skype for Business en videovergaderen) eenvoudig mogelijk, ook voor meerdere medewerkers tegelijk.	
28.	De Raadpleegsystemen systemen staan op de locatie in Diemen en betreffen: • 4x Dell R620 (ESX host) • 1x Dell R410 (DC11) • 1x HP Proliant ML350 Gen 9 (DIGI server) Voor deze omgeving geldt dat hieruit drie applicaties moeten worden overgezet naar de onder deze aanbesteding gevraagde datacenterdiensten. De rest kan offline blijven staan, hier zijn geen	

	verbindingen of voorzieningen vanuit de Opdrachtnemer voor noodzakelijk.	
29.	Voor Exact en in de toekomst verder te koppelen applicaties (ADP workforce, Compas en Groenvision) worden in de komende tijd ontwikkelingen voorzien waarbij er door/voor Opdrachtgever getest moet kunnen worden. Hiervoor dienen datacentervoorzieningen (tijdelijk) beschikbaar te zijn.	
30.	Opdrachtnemer dient aanspreekpunt te zijn voor het leveren, beheren en onderhouden van alle werkplekhardware. Het leveren van deze apparatuur valt onder het andere perceel en het aparte PVE. Opdrachtnemer dient hiervoor de juiste afstemming/overleg met de leverancier van dit andere perceel in te richten. Opdrachtnemer (perceel 1) doet de DOA test. Opdrachtnemer perceel 1 verzorgt dat indien werkplekapparatuur wordt ingeleverd / niet meer wordt gebruikt / teruggestuurd wordt naar de leverancier van perceel 2, dat de apparatuur dan geen persoonsgegevens of andere gevoelige informatie meer bevat.	
31.	Het moet mogelijk zijn 'fat clients' in te zetten en in het netwerk van Opdrachtgever op te nemen. Dit geldt ook voor de huidige scanvoorzieningen (die Opdrachtgever commercieel inzet) en eventuele andere standaard apparatuur als MFP's. Deze apparatuur zal Opdrachtgever zelf verzorgen, Opdrachtnemer dient te adviseren bij het aansluiten ervan.	
32.	Het moet mogelijk zijn op een werkplek speciale software (en/of hardware) in te zetten voor medewerkers met een beperking. De geleverde software en hardware dient dit mogelijk te maken. Leverancier dient de hiervoor benodigde diensten zoals het installeren van software uit te voeren of hierbij te ondersteunen indien Opdrachtgever dit zelf uitvoert.	
33.	Opdrachtnemer levert een MDM voorziening (Mobile Device Management) en voorziet (indien noodzakelijk) alle ingezette apparatuur hiervan. Met MDM dient het voor alle werkplekapparatuur (thinclients, fatclients, laptops, tablets en telefoons) minimaal mogelijk te zijn: • Deze op afstand te wissen. • Nummers (/bestemmingen (ook SMS)) en websites (en ander internetverkeer) te blokkeren. • Op afstand en over meerdere apparaten heen applicaties uit te rollen. • Zeker te stellen dat er back ups zijn van de informatie op de apparatuur. • Policies centraal in te stellen, zorgdragen dat virusscanning aanwezig is en updates worden doorgevoerd. • Instellingen door te voeren (bv voor Wifi). • Zeker te stellen dat medewerkers gebruik maken van PIN codes en / of wachtwoorden. MDM dient ook te worden geleverd op devices die Opdrachtgever zelf separaat inkoopt zoals circa 25 tablets.	
34.	Smartphones zijn (indien door een gebruiker gewenst) altijd (al bij uitgifte) voorzien van een voor de betreffende gebruiker relevante Pantar-contactenlijst. • Indien niet aanwezig: 0 punten. • Indien aanwezig: 15 punten. • Indien deze altijd automatisch geüpdatet wordt: 20 punten.	Aanvullende wens: 20 punten
Non-functionals		
	Algemeen	
35.	Looptijd van de af te sluiten overeenkomst is vier (4) jaar met de optie op drie (3) maal twee (2) jaar verlenging.	
36.	De ingangsdatum voor het leveren van de diensten is uiterlijk 8 maanden na opdrachtverstrekking.	
37.	Eigendom van hard- of software is conform de tabel met de scope.	

38.	Alle opslag en verwerking van data van Opdrachtgever vindt plaats op systemen die vallen binnen de Europese Economische Ruimte (EER).	
39.	Opdrachtnemer kan indien van toepassing bestaande licenties van Opdrachtgever gebruiken en dit verwerken in de prijs van zijn offerte.	
	Technische omgeving	
40.	Opdrachtgever heeft op dit moment enkele sleutelapplicaties waartussen enige gegevensuitwisseling plaatsvindt. Deze gegevensuitwisseling is met name gericht op gegevens die personen werkzaam voor Opdrachtgever definiëren. Er is echter een tendens die zich dit jaar zal doorzetten waarbij meer productiegerelateerde data wordt gekoppeld aan het centrale systeem van Opdrachtgever, Exact Globe & Synergy. De huidige koppeling moeten worden gecontinueerd, dit betreft koppelingen tussen ADP workforce, Exact globe/synergy, Emergo Compas en Greenvision.	
41.	Opdrachtnemer verzorgt de benodigde (data)verbindingen (vaste verbindingen en/of internetverbindingen) in zijn datacenter(s) en op de locaties van Opdrachtgever (en eventuele bijbehorende dienstverlening) om de door hem geleverde oplossing te laten functioneren en internettoegang mogelijk te maken. Verbindingen dienen toereikend te zijn voor het door meerdere medewerkers gelijktijdig bekijken van video's op de portalwerkplek of internet. Internetverbindingen worden niet gebruikt voor gasten / een gastennetwerk.	
42.	Opdrachtnemer garandeert dat alle hard- en software (en ook bijvoorbeeld de bandbreedte van de verbindingen) die hij inzet, voldoende zijn om goede performance van de applicaties en een goede gebruikersbeleving van medewerkers van Opdrachtgever te behalen, dit gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.	
43.	Opdrachtnemer garandeert de juiste inzet en samenwerking met Opdrachtgever, met onderaannemers en/of derde leveranciers (bijv. telefonie of printing) teneinde de koppelvlakken in te richten en een optimale samenwerking te bewerkstelligen.	
44.	De gehele oplossing dient gelijktijdig IPV4 en IPV6 te kunnen toepassen. Dit dient zonder hardware en/of software upgrade mogelijk te zijn.	
45.	Opdrachtnemer garandeert dat met de aangeboden oplossing gebruikers slechts eenmalig te hoeven worden opgevoerd (bijv. in een AD of soortgelijke repository), dat hierin rollen en rechten worden bepaald en dat andere applicaties gebruik kunnen maken van deze bron.	
46.	Binnen de portal dient de mogelijkheid te zijn delen voor externen open te stellen waarbij deze inloggen met username/password.	
47.	Opdrachtnemer verzorgt een oplossing waarmee Single Sign-on gerealiseerd wordt met de applicaties die binnen de portalwerkplek worden aangeboden.	
48.	Opdrachtnemer zal voor de navolgende applicaties Single Sign-on inrichten (met de inlog op de portal): • Alle Office applicaties • Storage • Exact Globe • Exact Synergy • ADP Workforce • Portal/Intranet • Greenvision • Iedere andere applicatie met meer dan 50 gebruikers	
49.	Opdrachtnemer garandeert dat applicaties die als SaaS-dienst worden afgenomen door Opdrachtgever gebruikt kunnen worden vanuit de portalwerkplek zonder dat hiervoor aanvullende maatregelen nodig zijn.	
	Wet en regelgeving, normeringen en standaarden, privacy	
50.	De door Opdrachtnemer geleverde diensten en voorzieningen zullen gedurende de looptijd van de overeenkomst daar waar relevant en/ of van toepassing, voldoen aan vigerende wet- en regelgeving.	

51.	Het datacenter van waaruit de diensten geleverd worden is (gedurende de looptijd van de overeenkomst) ISO-27001 gecertificeerd of gelijkwaardig en dient betrekking te hebben op alle processen en diensten die door Opdrachtgever worden afgenomen gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen.	
52.	Opdrachtnemer levert (gedurende de looptijd van de overeenkomst) jaarlijks een ISAE3402 type II verklaring ten aanzien van de geleverde diensten waaruit blijkt dat interne beheersing afdoende is georganiseerd, wordt uitgevoerd en wordt bewaakt.	
53.	Opdrachtnemer gebruikt binnen de geboden oplossing algemeen geaccepteerde en bewezen standaarden.	
	Security / beveiliging	
54.	Opdrachtnemer draagt gedurende de looptijd van de overeenkomst zorg voor adequate beveiliging met betrekking tot virussen, malware en ongeautoriseerd toegang van de aangeboden ICT-voorzieningen (zowel centraal als op de werkplekken).	
55.	De ICT voorzieningen dienen apparatuur of personen die zich aanmelden en niet voorzien zijn van de juiste beveiligingsvoorzieningen te signaleren en geen verdere toegang te geven tot de voorzieningen.	
56.	Opdrachtnemer garandeert dat alle door hem geleverde diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).	
57.	Bewaartermijnen van gegevens dienen instelbaar te zijn.	
58.	Opdrachtnemer garandeert dat informatie en/of gegevens van andere klanten niet vermengd kunnen raken met de informatie en/of gegevens van Opdrachtgever.	
59.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers extern (via internet) op een veilige manier, waarbij een two-factor authenticatiemiddel gebruikt dient te worden, in kunnen loggen op de digitale werkplek. Bij gebruik vanaf de kantoorlocatie en indien er een koppeling is op basis van een vaste verbinding is één authenticatiemiddel (one-factor) voldoende.	
60.	Opdrachtnemer laat op het gebied van security periodiek, minimaal 1x per jaar, penetratietesten uitvoeren door een onafhankelijke derde partij op de ingezette ICT-voorzieningen en rapporteert hierover naar Opdrachtgever.	
61.	Opdrachtnemer laat periodiek, minimaal 1x per jaar, een security scan uitvoeren door een onafhankelijke derde partij en rapporteert hierover naar Opdrachtgever.	
62.	Opdrachtnemer geeft derde leveranciers van Pantar applicaties toegang tot hun applicatie indien noodzakelijk.	
	Performance / beschikbaarheid / continuïteit	
63.	Opdrachtnemer verzorgt een adequate back-up oplossing waarbij zowel de applicaties als de data worden geback-up't minimaal volgens onderstaan: • Elke dag 1X (blijft 1 week behouden tot dezelfde dag 1 week later; Maandag full, de rest incremental). • Elke maand 1X (blijft 1 jaar behouden tot dezelfde maand 1 jaar later). • Elk jaar 1X (minimaal volgens de belasting periodes; tot en met 7 jaar behouden).	
64.	Opdrachtnemer garandeert dat gegevens die opgeslagen liggen in de back-up op een passende wijze worden beveiligd tegen inzage van derde partijen, bijvoorbeeld door middel van encryptie.	
65.	Opdrachtnemer test minimaal 1x per jaar het functioneren van de back-up door een back-up te restoren als wijze van test.	
66.	Voor de performance van de ingezette ICT voorzieningen verwacht Opdrachtgever een adequate performance voor haar applicaties. Om dit te kwantificeren wenst zij samen met de Opdrachtnemer tijdens de inventarisatiefase te bepalen wat een adequaat performance niveau is, en dit vast te leggen. Opdrachtnemer dient bij dit proces het voortouw te nemen en tools / methodieken aan te dragen, af te stemmen en in te	

	zetten. Zie ook de volgende eis. Opdrachtnemer garandeert deze (in de inventarisatie bepaalde) performance ook in de toekomst.	
67.	De vorige eis zal worden uitgewerkt op basis van de volgende richtlijnen: - De ingezette hard- en software dient 95% van de dagelijkse veel gebruikte 'ICT-activiteiten' van de medewerkers geheel uit te voeren binnen één seconde. - De overige minder vaak uitgevoerde ICT-activiteiten (zoals ook inloggen, rapportages, etc.) worden binnen 3 seconden afgerond of tonen de eerste resultaten (eventueel plus tijd nodig voor het verzenden van bestanden). - Vaststellen van deze minder vaak uitgevoerde activiteiten gebeurt in overleg met de Opdrachtgever.	
68.	Opdrachtnemer meet maandelijks de performance, capaciteit en gebruikte aantallen van de oplossing en rapporteert hierover aan Opdrachtgever.	
69.	De door de Opdrachtgever gebruikte applicaties ondervinden geen vertragingen door de opzet van de door Opdrachtnemer geleverde onderliggende systemen en diensten.	
70.	Opdrachtnemer garandeert dat de aan de Opdrachtgever aangeboden oplossing (bv. netwerk, rekencapaciteit, opslagcapaciteit) niet wordt beïnvloed (performance, beschikbaarheid) door gedrag of activiteiten van andere gebruikers van de infrastructuur van de Opdrachtnemer.	
71.	De beschikbaarheid van Centrale systemen (servers, storage) is minimaal 99,8% per kalenderjaar. Uitzonderingen hier op zijn: - Gepland onderhoud. Gepland onderhoud kan, na af- en instemming van Opdrachtgever, op alle dagen plaatsvinden tussen 22.00 uur en 06.00 uur of in overleg op andere tijdstippen, en dient minimaal 5 dagen van de voren bekend te zijn. - Uitval veroorzaakt door wijzigingen aangebracht door personeel van de Opdrachtgever.	
72.	De in de eis 71 gestelde gegarandeerde beschikbaarheid is bij voorkeur hoger dan het in die eis gestelde. Enkel indien deze 99,9% per jaar of hoger is wordt voor deze wens 25 punten gegeven.	Aanvullende wens: 25 punten
73.	Ingeval van calamiteiten dient het gegevensverlies zich te beperken tot maximaal 24 uur.	
74.	Het in de eis 73 gestelde maximale gegevensverlies is voor de voor Opdrachtgever gehoste applicaties bij voorkeur korter dan het in die eis gestelde. Indien deze korter is wordt voor deze wens punten gegeven op basis van: - Meer dan 8 uur: 0 punten - Maximaal 8 uur: 5 punten - Maximaal 4 uur: 15 punten - Maximaal 2 uur: 25 punten	Aanvullende wens: 25 punten
75.	Bij zware incidenten met grootschalige on-beschikbaarheid van de geleverde voorzieningen (binnen of buiten kantooruren) geldt maximaal vier uur tot herstel (kantooruren). Voor minder zware incidenten waarbij belangrijke delen nog wel bruikbaar zijn of waarbij maximaal 5 gebruikers wordt geraakt geldt een herstel van maximaal acht uur binnen kantooruren.	
76.	De in de eis 75 gestelde hersteltijden zijn bij voorkeur korter dan het in die eis gestelde. Indien deze korter is wordt voor deze wens punten gegeven op basis van: - Minimaal 75% van de genoemde tijden: 0 punten - Maximaal 75% van de genoemde tijden: 5 punten - Maximaal 50% van de genoemde tijden: 10 punten	Aanvullende wens: 10 punten
77.	Opdrachtnemer dient eventuele bugs of kleine problemen waardoor de geleverde voorzieningen (deels) niet optimaal functioneren en alleen een beperkt aantal gebruikers hinder ondervinden op zo kort mogelijke termijn te verhelpen. De responsetijd is hierbij maximaal 1 uur na melding ervan. Na deze termijn dient er overeenstemming met opdrachtgever te zijn over de startdatum en doorlooptijd voor het oplossen van de bug of het	

	probleem. De oplostijd is maximaal 24 (kantoor) uur na het melden van een bug of probleem.	
78.	De in de eis 77 gestelde oplostijd is bij voorkeur korter dan het in die eis gestelde. Indien deze korter is wordt voor deze wens punten gegeven op basis van: • Minimaal 16 kantooruren: 0 punten • Maximaal 16 kantooruren: 3 punten • Maximaal 8 kantooruren: 6 punten • Maximaal 4 kantooruren: 20 punten	Aanvullende wens: 20 punten
79.	Bovenstaande wordt door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever vastgelegd in een SLA/XLA en DAP waarover periodiek wordt gerapporteerd en die periodiek worden besproken.	
80.	<u>In de SLA/XLA wordt een (boete)clausule opgenomen waarbij er vanaf de derde maand na 'livegang' een (eenmalige) korting van 25% op de maandelijkse factuur wordt verstrekt indien in twee opvolgende maanden niet aan het gestelde in de SLA wordt voldaan. Dit kan zich hierna iedere volgende maand herhalen.</u> <u>Na de eerste maand waarin niet aan het gestelde in de SLA wordt voldaan volgt binnen 10 werkdagen een verbeterplan waarin reeds genomen of nog te nemen maatregelen worden voorgesteld waarmee voorkomen wordt dat dezelfde problemen opnieuw optreden.</u> <u>Indien blijkt dat de algehele dienstverlening, tevredenheid van klanten en/of genomen maatregelen als adequaat wordt beoordeeld kan Opdrachtgever besluiten de boeteclausule niet te gebruiken. Het gaat Opdrachtgever niet primair om de boete maar om te waarborgen dat er voortdurend goede dienstverlening wordt geleverd.</u>	
	Capaciteit, aantallen en schaalbaarheid	
81.	De geleverde oplossing dient gedurende de looptijd van het contract over minimaal ruim voldoende capaciteit te beschikken om in de goede werking van alle in gebruik zijnde applicaties van de Aanbestedende dienst te voorzien.	
82.	Opdrachtnemer garandeert dat de geleverde producten en diensten mee kunnen groeien en krimpen met ontwikkelingen bij Opdrachtgever (bijvoorbeeld bij meer of minder applicaties, opslag, gebruikers).	
83.	Aanpassingen kunnen zowel naar boven (groei) alsook naar beneden (krimp) met bijbehorende aanpassingen in de te betalen kosten.	
	Documentatie / handleidingen	
84.	Opdrachtnemer levert (voor gebruikers en beheerder) adequate documentatie en (online) handleidingen ten aanzien van de door hem geleverde oplossing.	
85.	Voor alle documentatie geldt dat deze dient te zijn opgesteld in het Nederlands, zowel online als offline beschikbaar is en is voorzien van een leeswijzer die alle documentatie omvat.	
86.	Documentatie en (online) handleidingen dienen altijd up to date te zijn en dus regelmatig door Opdrachtnemer worden bijgewerkt.	
	Zaken die in de toekomst worden voorzien (korte en lange termijn)	
87.	Meer samenwerking met ketenpartners / gemeente Amsterdam waardoor er voor (meer) externen toegang tot Exact mogelijk moet zijn.	
88.	Opdrachtgever verwacht in de komende tijd meer applicaties als SaaS te gaan afnemen. Voor nu worden hier geen concrete projecten voorzien maar indien dit wel van toepassing is dient de leveringsomvang bij Opdrachtnemer naar beneden te kunnen worden bijgesteld (ook financieel) en dient Opdrachtnemer te ondersteunen bij de benodigde werkzaamheden voor zover deze (bv datamigratie) binnen zijn domein vallen.	
89.	Het aantal benodigde werkplekken zal voor de komende jaren variëren. Op basis van het Prijsmodel moeten afwijkende aantallen verrekend kunnen worden.	

90.	Optioneel: De centrale IT voorzieningen (servers en storage) voor de bij Opdrachtgever gebruikte digitaliseringsapparatuur / scanstraat dient door Opdrachtnemer te worden geleverd (nu staat deze apparatuur nog op locatie Opdrachtgever) en onder de voorwaarden van dit PVE te worden gebracht. De werkplekken voor deze omgeving dienen in een apart VLAN te worden geplaatst. Met de winnende Inschrijver zal na opdrachtverstrekking worden afgestemd of dit onderdeel zal worden afgenomen.	Optie
Eenmalige diensten (projectdiensten)		
91.	Opdrachtnemer verzorgt de migratie van de huidige situatie naar de nieuwe situatie en ontzorgt Opdrachtgever hierbij zo veel mogelijk. Kengetallen van de huidige situatie zijn opgenomen in de bijlages en het prijsmodel.	
92.	Voor zover mogelijk worden zaken gezien vanuit een gebruiker gehandhaafd, minimaal zijn/haar opgeslagen bestanden, contacten, mails, Outlook mappen en Outlook geschiedenis, etc.	
93.	De gegevens in de huidige back-ups moeten worden overgenomen.	
94.	Opdrachtnemer verzorgt het inrichten van dynamische distributielijsten binnen Outlook.	
95.	Opdrachtnemer dient 2 beheerders van Opdrachtgever afdoende instructie te geven zodat zij de eerste lijns functie kunnen invullen bij eventuele problemen.	
96.	Opdrachtnemer dient instructie te verzorgen (op schrift of e-learning) voor circa 5 medewerkers (op basis van 'train the trainer') die instellingen van collega's via de selfservicevoorziening kunnen aanpassen.	
97.	Alle in te zetten gebruikersdevices worden gebruiksklaar aangeleverd en in overleg met Opdrachtgever op de werkplek aangesloten / geleverd (leveren van deze devices valt onder perceel 2, de hier beschreven dienst valt onder het huidige perceel).	
98.	Deelnemer levert bij zijn offerte een concept plan van aanpak aan voor de transitie van de huidige situatie naar de toekomstige situatie. Met dit plan dient afdoende te worden aangetoond dat het vraagstuk wordt doorgrond en naar verwachting met goed resultaat zal worden volbracht. Met de uiteindelijke opdrachtnemer zal dit concept worden gefinaliseerd. Deelnemer garandeert dat dit uiterlijk zes weken na ondertekening van de overeenkomst zal gebeuren.	
99.	In het (uiteindelijke) plan van aanpak dient in ieder geval aandacht besteed te worden aan: • Een voorstel voor de projectorganisatie. • Randvoorwaarden en risico's. • Benodigde inspanning / inzet van Opdrachtgever. • Een RACI matrix of soortgelijk. • De verschillende fases die worden voorzien. • Een stappenplan en planning. • De inventarisatie van de huidige omgeving. • De migratieactiviteiten. • Testen en acceptatie. • Nazorg. • Documentatie. • Adaptatie, training en instructie. • Het opstellen van de SLA/XLA en DAP. • Het opstellen van een continuïteitsplan en beveiligingsplan.	
100.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de bedrijfsvaardige en geaccepteerde oplevering van de in de aanbestedingsdocumenten beschreven producten en diensten. Hierbij geldt een resultaatverplichting met betrekking tot de in dit document genoemde specificaties.	
101.	Voor het project dient de Opdrachtnemer een projectmanager aan te stellen, welke zorgdraagt voor alle benodigde werkzaamheden, contacten tussen partijen coördineert en aanwezig is op de benodigde periodieke overleggen op locatie van de Opdrachtgever.	

	De projectbegeleiding dient te bestaan uit een verantwoordelijke deskundige die de Nederlandse taal machtig is en in staat is om in voldoende mate te communiceren met derdelijns specialisten.	
102.	Direct na ondertekening van het contract zal de Opdrachtnemer aanvangen met de werkzaamheden in het kader van deze opdracht.	
103.	Opdrachtnemer wordt pas decharge verleent nadat alle restpunten uit de acceptatietesten zijn opgelost en door de Opdrachtgever zijn geaccepteerd.	
104.	Opdrachtgever houdt zich het recht voor om voordat de overeenkomst wordt gesloten eerst een demo van de werkplekinrichting te krijgen en een bezoek te brengen aan het (/de) in te zetten datacenter(s). Alleen indien beide overtuigend aantonen dat naar verwachting aan het in dit PVE gestelde zal worden voldaan zal tot definitieve gunning worden overgegaan.	
105.	Opdrachtnemer dient een adoptieprogramma te verzorgen voor de nieuwe werkplekinrichting. Doel hiervan is om medewerkers op de hoogte te stellen en vertrouwd te maken met de veranderingen binnen hun werkplek, om de nieuwe mogelijkheden die de werkplek biedt inzichtelijk te maken en om in de eerste maanden van gebruik zo min mogelijk vragen van medewerkers te krijgen over werking of gebruik. Hierbij gelden de volgende aandachtspunten: • Eerst zullen de huidige applicaties vanuit nieuwe omgeving beschikbaar worden gesteld (zoals mail, MS word en Excel), later pas nieuwe applicaties (zoals bv. Yammer). • Medewerkers van Opdrachtgever werken op een achttal locaties. • Medewerkers van Opdrachtgever vallen binnen verschillende profielen (zie Persona's). Een aantal medewerkers zullen van apparatuur worden voorzien (bv laptops) die zij nu nog niet hebben. • Medewerkers van Opdrachtgever hebben een zeer grote diversiteit in kennis van ICT en het gemak waarmee met ICT wordt gewerkt. • In de komende jaren zullen wijzigingen in de diensten / configuratie worden doorgevoerd waarbij er mogelijk (wederom) een impact op de gebruikers is. • Opdrachtgever wil het adoptieprogramma later met Opdrachtnemer kunnen detailleren.	
106.	Deelnemer wordt gevraagd een voorstel voor het adoptieprogramma uit te werken, conform het gevraagde in het Beschrijvend Document. Opdrachtgever zal dit voorstel beoordelen en scoren volgens onderstaande methodiek: • Het adoptieprogramma zal naar verwachting goed of zeer goed aan de in de eis 105 genoemde doelstelling voldoen: 55 punten. • Het adoptieprogramma zal naar verwachting ruim voldoende aan de in de eis 105 genoemde doelstelling voldoen: 40 punten • Het adoptieprogramma zal naar verwachting matig, slecht, niet of nauwelijks aan de in de eis 105 genoemde doelstelling voldoen: 0 punten. In dit geval wordt de Inschrijving niet verder beoordeeld en komt deze niet voor gunning in aanmerking.	G2.2.1: 55 punten
107.	In te zetten medewerkers voor de eenmalige diensten dienen minimaal 2 jaar ervaring te hebben met de gevraagde werkzaamheden.	
108.	Pantar is een werk/leerbedrijf waarvan ongeveer 2900 personen geen deel uit maken van het werplekgedeelte dat in deze aanbesteding naar de markt wordt gebracht ("de doelgroep"). Er bestaat een aanzienlijke behoefte deze groep betrokken te houden bij de organisatie-brede ontwikkelingen en op sociaal gebied. Uit efficiëntie gedachten is het wenselijk deze groep onderdeel te laten zijn van Pantar breed nieuws, informatie en sociale aangelegenheden. De mate waarin dit centraal en digitaal kan worden georganiseerd en Deelnemer hiervoor bronnen faciliteert, levert extra waarde op voor de organisatie.	Aanvullende wens: 5 punten

	• Deelnemer faciliteert bronnen die rechtstreeks en integraal voor "de doelgroep" beschikbaar zijn: 5 punten. • Deelnemer faciliteert centrale bronnen die eenvoudig via een extra voorziening beschikbaar voor "de doelgroep" zijn: 2 punten. • Deelnemer faciliteert geen extra bronnen die voor de "de doelgroep" beschikbaar zijn: 0 punten.	
Ongoing diensten (beheerdiensten)		
	Beheer en onderhoud	
109.	Opdrachtnemer verzorgt al het beheer van alle ingezette hardware en software conform de tabel met de scope en conform de eisen in dit document.	
110.	Opdrachtnemer dient minimaal de volgende beheertaken uit te voeren: • Technisch beheer op de centrale voorzieningen, waaronder in ieder geval: systeembeheer, serverbeheer (incl. fileservers), storage beheer en beheer op de operating systeem laag. • Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning, zowel remote alsook op de locatie van Opdrachtgever indien noodzakelijk. • Technisch beheer op de applicatielaag op Microsoft producten, Active Directory. • Volledig gebruiksklaar inrichten van nieuwe gebruikersapparatuur (als laptops, telefoons en tablets) en oplossen van het niet correct werken van deze apparatuur. Hierbij geldt verder: ○ Fysiek plaatsen/uitgeven en aansluiten na de eerste eenmalige ingebruikname gebeurt door de beheerders van Opdrachtgever. De migratie / eerste start oplevering dient wel door Opdrachtnemer verzorgd te worden. ○ Bij problemen onderzoekt Opdrachtgever als eerste wat er aan de hand is en lost dit indien mogelijk op. Zo niet dan dient de Opdrachtnemer het probleem op te lossen. De beheerders van Opdrachtgever dienen hiervoor door Opdrachtnemer toegang te krijgen tot de juiste voorzieningen (zoals bv. een webpagina waarop de status van systemen of devices is op te vragen). ○ Voor het oplossen van problemen aan gebruikersapparatuur gelden kantoortijden. Indien op dit vlak buiten openingstijden behoefte is aan ondersteuning mag dit apart gefactureerd worden. • Telefonisch support, incl. registratie van incidenten en andere meldingen in een incident management tool voor de eindgebruikers van Opdrachtgever, inclusief het oplossen van incidenten en meldingen.	
111.	Tot de door Opdrachtnemer als onderdeel van de opdracht (inclusief in de tarieven) uit te voeren (beheer)werkzaamheden behoren in ieder geval ook: • Beheren van de digitale en fysieke werkplekken en de server/storage systemen. • Inschakelen, aansturen en coördineren van de bij de 2e lijns ondersteuning betrokken partijen, medewerkers van Opdrachtgever of derde leveranciers van Pantar. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen worden ingezet om ter plekke werkzaamheden uit te voeren indien Opdrachtnemer concludeert dat zijn dienstverlening correct functioneert. • Uitrollen van nieuwe software en van updates/upgrades van bestaande software. • Distributie van packages, updates en security patches. • Uitrol van updates of upgrades van operating systems. • Beheren van de werkplekken van Opdrachtgever. • Uitvoeren van standaard wijzigingen die betrekking hebben op de werkplekken (zie onder), inclusief in de geoffreerde tarieven. • Uitvoeren van niet-standaard wijzigingen (tegen apart te verrekenen kosten).	

	• Aannemen, registreren en afhandelen van alle (incident-)meldingen. • Beantwoorden van gebruikersvragen over het gebruik van de werkplek, kantoorautomatisering, printers en MDM (1e lijns beheer). • MDM activiteiten zoals instellen van apparatuur en rapportage hierover. Opdrachtgever zal hier de eerste lijn probleemoplossing verzorgen. Leverancier dient hiervoor de juiste voorzieningen beschikbaar te stellen (zoals een webpagina waarop instellingen kunnen worden gecontroleerd of aangepast).	
112.	Opdrachtnemer voegt bij zijn Inschrijving een concept SLA bij, welke van toepassing is op de te leveren ICT voorzieningen conform dit Programma van Eisen. Deze SLA dient overtuigend aan te tonen dat de gevraagde diensten met de juiste kwaliteit worden geleverd en het vraagstuk wordt begrepen.	
113.	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in de gelegenheid om tussentijds prioritering en status van incidenten, problemen, serviceverzoeken, standaard changes en niet-standaard changes te kunnen volgen.	
114.	Opdrachtgever dient realtime de belasting van systemen te kunnen zien (bv van de Exact servers). Enkel, indien dit het geval is worden 3 punten toegekend. • Opdrachtgever kan niet realtime de belasting van systemen inzien: 0 punten. • Opdrachtgever kan realtime de belasting van systemen inzien: 3 punten.	Aanvullende wens: 3 punten
115.	Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over het ingezette aantal licenties, belasting van systemen / systeemonderdelen, gebruikte resources en alle variabele onderdelen (en costdrivers) van de dienstverlening, of maakt dit binnen een webportal voor Opdrachtgever beschikbaar.	
116.	Opdrachtnemer levert maandelijks een SLA/XLA rapportage aan en bespreekt deze maandelijks. In dit overleg wordt minimaal besproken de incidenten en meldingen, servicelevels, de voorgestelde (verbeter)maatregelen naar aanleiding van incidenten, beveiligingsincidenten, het actueel houden van technische- en beheerdocumentatie, gebruik en belasting van resources, trendanalyses, oordeel en advies naar aanleiding van de rapportage.	
117.	Opdrachtgever heeft het recht tot het (jaarlijks of als er aanleiding toe is) uitvoeren van audits op de door de Opdrachtnemer aangeboden voorzieningen hetzij zelf hetzij door een derde partij. Opdrachtnemer dient hier aan mee te werken.	
118.	(Preventief) onderhoud waardoor de portal werkplek of onderdelen hiervan niet of verminderd beschikbaar is, is buiten kantoor tijden en wordt ruim van te voren aangekondigd.	
119.	Opdrachtnemer analyseert benodigde wijzigingen in de ingezette ICT-infrastructuur die financiële gevolgen hebben en voert deze, indien geautoriseerd door Opdrachtgever, door en biedt deze aan.	
120.	Afhandeling van standaard wijzigingen dient inclusief te zijn in de opgegeven kosten op het prijzenblad en dienen binnen maximaal 1 dag te zijn verwerkt. Zie voor deze wijzigingen het overzicht aan het eind van dit PVE.	
121.	Bij voorkeur is de in eis 120 gestelde tijd korter dan daar genoemd. Hierbij geldt de volgende puntentoekenning: • Binnen minimaal 4 kantooruren: 0 punten. • Binnen maximaal 4 kantooruren: 5 punten.	Aanvullende wens: 5 punten
122.	Opdrachtnemer dient bij niet-standaard wijzigingen bij Opdrachtgever een Plan van Aanpak in voor de niet-standaard wijziging, waarin in ieder geval de voorziene impact en de verwachte kosten zijn beschreven. Afhankelijk van dit PvA zal Opdrachtgever beslissen of een wijziging door Opdrachtnemer mag worden doorgevoerd. Niet-standaard wijzigingen dienen tegen het in het prijzenblad opgenomen gemiddelde uurtarief te worden verzorgd.	

123.	Compleet nieuwe applicaties, die dus nog niet in het applicatie landschap voorkomen, dienen na akkoord binnen 10 werkdagen <u>in de testomgeving</u> beschikbaar te zijn. <u>Wachttijden als gevolg van wachttijden op derden worden niet meegerekend in de doorlooptijd.</u>	
124.	Security updates met high impact zullen (indien nodig na overleg en akkoord van de opdrachtgever) binnen maximaal 24 uur na het uitkomen van beveiligingspatch worden geïnstalleerd.	
125.	Opdrachtnemer zorgt voor het vastleggen en actueel houden van de configuratiegegevens van door hem geleverde voorzieningen ten behoeve van het verkrijgen van inzicht in de status en inrichting van de systemen in een CMDB. Opdrachtnemer verschaft Opdrachtgever inzicht c.q. geeft Opdrachtgever toegang tot deze CMDB.	
126.	Opdrachtnemer verzorgt een service desk die beschikbaar is voor vragen en problemen van alle circa 400 gebruikers (van een werkplek) tijdens werkdagen van minimaal 08:30 tot 17:00 uur. Opdrachtnemer biedt ondersteuning middels email, telefonisch en een ticketing systeem.	
127.	Bij voorkeur is de in de eis 126 gestelde tijd langer dan daar genoemd. Hierbij geldt de volgende puntentoekenning: • Openingstijden zoals genoemd in eis 26: 0 punten • Openingstijden 7.00 tot 17.00: 5 punten.	Aanvullende wens: 5 punten
128.	Medewerkers van Opdrachtnemer die gebruikers van Opdrachtgever telefonisch te woord staan hebben kennis van de bijzondere kenmerken van Opdrachtgever en weten hier mee om te gaan.	
Overige eisen		
	Contractuele eisen	
129.	Deelnemer is akkoord met de bij de aanbestedingsdocumenten gevoegde Overeenkomst en Verwerkersovereenkomst en de eventuele aanpassingen daarop in de Nota's van inlichtingen.	
130.	Exitregeling: • Opdrachtnemer garandeert dat up-to-date documentatie, gedetailleerde meet-rapportages en CMDB-gegevens bij einde contract worden overgedragen. • Opdrachtnemer garandeert dat alle relevante data op door hem geleverde voorzieningen in een algemeen leesbaar digitaal formaat wordt overgedragen bij een exit. • Alle datadragers waarop data van Opdrachtgever opgeslagen is of is geweest en die onder de beheerverantwoordelijkheid vallen van Opdrachtnemer worden bij einde contract aantoonbaar gewist of blijvend (gecertificeerd) vernietigd. • Opdrachtnemer garandeert dat een eventuele exit niet leidt tot onvoorspelbare en hoge kosten. Daartoe neemt de Opdrachtnemer de kosten voor een eventuele exit alvast op in het prijzenblad. Deze worden meegerekend in de vergelijkingsprijs.	
	Prijzmodel, betaling, indexering	
131.	De oplossing van Opdrachtnemer gaat uit van pay-per-use, waarbij er door Opdrachtnemer op maandelijkse basis wordt gemeten (tegen het einde van de maand) en gefactureerd (maandelijks achteraf) wat er daadwerkelijk wordt gebruikt door Opdrachtgever op het gebied van (zowel op locatie van Opdrachtnemer als Opdrachtgever ingezette) hardware, software en diensten.	
132.	De in het prijzmodel en andere aanbestedingsdocumenten opgenomen aantallen zijn alleen een indicatie van de verwachte afname (om de vergelijkingsprijs te kunnen bepalen) en zullen later (bij de daadwerkelijke migratie) worden gedetailleerd. Gedurende de looptijd van de overeenkomst zullen deze wijzigen en kunnen ook dalen. De te betalen kosten dienen dan te worden aangepast op de veranderde aantallen.	
133.	Facturering voor de ongoing diensten is per maand achteraf.	

134.	Eenmalige kosten (kosten voor het voorbereiden van de start van de gehele beschreven dienstverlening) mogen maximaal € 300.000,- bedragen.	
135.	Facturering voor eenmalige diensten is conform het volgende betalingsschema: - o Bij opdrachtverstrekking: 20%. - o Bij ingebruikname van de datacenterdiensten: 30%. - o Bij accordering van eventuele restpunten na live-gang: 10%. - o Overige kosten (40%) in gelijke maandelijkse termijnen op basis van het overeengekomen aantal maanden tussen opdrachtverstrekking en ingebruikname.	
136.	Gedurende de initiële looptijd van de Overeenkomst worden prijzen geacht onveranderlijk te zijn. Voor de mogelijkheid tot indexering, zie de overeenkomst.	
Gunningscriteria (overig)		
137.	Opdrachtgever verwacht dat de geboden oplossing meer mogelijk maakt dan in dit PvE gevraagd. Deelnemer wordt daartoe verzocht een korte beschrijving en/of opsomming te geven van zaken die gerealiseerd worden binnen de aangeboden prijs conform Gunningscriterium 1 en die naar zijn mening aantrekkelijk zijn voor Opdrachtgever en meer bieden dan in het Programma van Eisen gevraagd. Opdrachtgever zal dit voorstel beoordelen en scoren volgens onderstaande methodiek: • De aangeboden oplossing biedt naast het gestelde in het Programma van Eisen minimaal drie aanvullende mogelijkheden die van toegevoegde waarde zijn voor het efficiënt en effectief uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden en bijdragen aan de doelstellingen zoals gemeld in paragraaf 1.1 van het Beschrijvend document: 15 punten. • De aangeboden oplossing biedt naast het gestelde in het Programma van Eisen minimaal twee aanvullende mogelijkheden die van toegevoegde waarde zijn voor het efficiënt en effectief uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden en bijdragen aan de doelstellingen zoals gemeld in paragraaf 1.1 van het Beschrijvend document: 10 punten. • De aangeboden oplossing biedt naast het gestelde in het Programma van Eisen minimaal één aanvullende mogelijkheid die van toegevoegde waarde is voor het efficiënt en effectief uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden en bijdraagt aan de doelstellingen zoals gemeld in paragraaf 1.1 van het Beschrijvend document: 5 punten. • De aangeboden oplossing biedt naast het gestelde in het Programma van Eisen geen aanvullende mogelijkheid die daadwerkelijk van toegevoegde waarde is voor het efficiënt uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden en bijdraagt aan de doelstellingen zoals gemeld in paragraaf 1.1 van het Beschrijvend document: 0 punten	G2.2.2: 15 punten
138.	Opdrachtgever wenst een Opdrachtnemer te contracteren die de missie en visie van Opdrachtgever maximaal begrijpt en ondersteunt. Derhalve hecht Opdrachtgever grote waarde aan Social Return en daarmee aan het uitvoeren van de afspraken welke vastgelegd zijn in een landelijk sociaal akkoord over het realiseren van 125.000 extra banen in het kader van de Participatiewet. De Quotumwet is onderdeel van de Participatiewet. Werkgevers dienen er de komende jaren in te slagen om 5% van hun personeelsbezetting te laten bestaan uit medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Deelnemer dient aan te geven in welke mate haar organisatie (extra) invulling geeft aan Social Return, aan de hand van:	G2.2.3: 10 punten

	- Registratie of status op de Prestatieladder Sociaal Ondernemen (PSO-Nederland) of een beschrijving van de maatregelen die hij treft om het op een andere wijze SW-medewerkers te werk te stellen of andersoortige alternatieven om SW-medewerkers aan het werk te helpen. - Investering die Deelnemer doet door een percentage van de relevante opdrachtwaarde per jaar dat Deelnemer aanwendt voor Social Return aan te geven. Opdrachtgever zal dit voorstel beoordelen en scoren volgens onderstaande methodiek: • Minimaal trede 2 PSO momenteel in bezit of binnen een jaar te behalen of (zeer) goede aangeboden maatregelen in combinatie met een investering van $\geq 6\%$ van de relevante opdrachtwaarde per jaar in Social Return: 10 punten • Minimaal "Aspirant"-status PSO of voldoende aangeboden maatregelen in combinatie met een investering van $\geq 2\%$ van de relevante opdrachtwaarde per jaar in Social Return: 5 punten. • Geen PSO-certificering en een investering van $< 2\%$ van de relevante opdrachtwaarde per jaar in Social Return: 0 punten.	
--	--	--

Overzicht standaard wijzigingen (inclusief in de tarieven)

1.	Rechten en/of instellingen van een gebruiker wijzigen.	
2.	Wachtwoord wijzigen of resetten	
3.	Nieuwe gebruiker aanmaken en eventueel leveren van de gewenste hardware	
4.	Verwijderen van gebruiker inclusief zijn bestanden / bestanden archiveren	
5.	Groepen aanmaken, (leden) wijzigen of rechten aanpassen	
6.	Applicatie toewijzen of verwijderen	
7.	Distributielijst of groepsmailbox maken, aanpassen of verwijderen.	
8.	Aanpassen quota (opslag, mail, ect)	
9.	Restore bestand of folder of mail uit back-up (of spam/ quarantaine omgeving)	
10.	Kleine DNS wijzigingen	
11.	Kleine AD wijzigingen	
12.	Ingezette systemen / hardware resetten	
13.	Switch of AP toevoegen of verwijderen	
14.	Instellingen aan apparatuur wijzigen of apparatuur wijzigen om aan afgesproken prestaties te (blijven) voldoen	
15.	Instellingen wijzigen aan de firewall (zoals poorten open/dicht zetten of regels wijzigen) en/of IP adressen en/of emailadressen white of blacklisten.	
16.	Aanpassen van (door Opdrachtnemer geleverde) software(versies) om aan richtlijnen van leveranciers te (blijven) voldoen.	

Onder 'klein' wordt in bovenstaande tabel verstaan wijzigingen die binnen 20 minuten zijn uit te voeren.

Programma van Eisen ICT-werkplekhardware 'as a service' (Perceel 2)

Algemene beschrijving van de gewenste situatie		
1.	Opdrachtgever wenst een leverancier te contracteren voor het leveren van ICT werkplekapparatuur zoals laptops, smartphones, tablets, thin/thick clients. - Deze apparatuur dient geleverd te worden 'as a service' waarbij het eigendom niet bij Opdrachtgever ligt en waarbij er sprake is van louter (vaste evenredige) periodieke betalingen gedurende de gebruikperiode. - Alle dagelijkse contacten tussen de leverancier van de werkplekapparatuur en Opdrachtgever verlopen via de geselecteerde Opdrachtnemer van Perceel 1. Deze laatste configureert de apparatuur indien noodzakelijk (o.a. met MDM) en is contactpartij voor Opdrachtgever voor (alle) aanvragen, defecten of wijzigingen. De Opdrachtnemer voor Perceel 1 zal zo bepalen of de Opdrachtnemer van Perceel 2 moet worden ingeschakeld bij een eventueel probleem (of aanvullende levering). De opdrachtnemer voor perceel 1 doet ook de DOA test. De onder dit perceel te contracteren leverancier dient optioneel eveneens nieuwe LAN en WLAN apparatuur te kunnen leveren. Voor dit onderdeel geldt dat afhankelijk van het aanbod besloten zal worden of dit wordt afgenomen. Gerelateerde zaken die Opdrachtgever zelf uitvoert zijn: - Leveren en beheren van de benodigde mobiele abonnementen. - Leveren en beheren van (vaste) telefonie (lijnen en telefonieserver), narrowcastingapparatuur en Multi Functional Printers. - Leveren en beheren van speciale 'primaire proces apparatuur' bijvoorbeeld voor hoog volume scanning of procesaansturing. - Leveren en beheren van speciale / aangepaste apparatuur voor medewerkers met een beperking.	
2.	Als onderdeel van deze uitvraag zal een grootschalige eenmalige vernieuwing van ICT werkplekapparatuur worden doorgevoerd. De aantallen hieromtrent staan in het prijsmodel en zijn grofweg: - Circa 340 laptops - Circa 340 docking stations - Circa 60 fat-clients - Circa 400 smartphones. Tablets zullen buiten scope van deze aanbesteding worden ingekocht.	
3.	Toetsenborden, schermen, muizen en ICT aansluitbekabeling zijn buiten scope. Deze zal Opdrachtgever zelf verzorgen.	
4.	De in het prijsmodel opgenomen aantallen zijn alleen een indicatie van de verwachte afname (om de vergelijkingsprijs te kunnen bepalen) en zullen later (bij de daadwerkelijke migratie) worden gedetailleerd (max 10%). Gedurende de looptijd van de overeenkomst zullen deze wijzigen en kunnen ook dalen. De te betalen kosten dienen dan te worden aangepast op de veranderde aantallen.	
5.	Het aantal benodigde werkplekken zal voor de komende jaren variëren. Op basis van het Prijsmodel moeten afwijkende aantallen verrekend kunnen worden. Gedurende de contractperiode dienen de gebruikte aantallen te kunnen groeien en krimpen (krimp maximaal 5% per jaar) op basis van pay per use model met maandelijkse verrekening.	
6.	Het aantal benodigde werkplekken zal voor de komende jaren variëren. Op basis van het Prijsmodel moeten afwijkende aantallen verrekend kunnen worden.	Aanvullende wens: 10 punten

	- Gedurende de contractperiode kunnen de gebruikte aantallen te krimpen tot maximaal 5% per jaar op basis van pay per use model met maandelijkse verrekening: 0 punten. - Gedurende de contractperiode dienen de gebruikte aantallen te kunnen krimpen met maximaal 10% per jaar op basis van pay per use model met maandelijkse verrekening: 5 punten. - Gedurende de contractperiode dienen de gebruikte aantallen te kunnen krimpen met maximaal 15% per jaar op basis van pay per use model met maandelijkse verrekening: 10 punten.	
7.	Extra apparatuur (na de eenmalige grote levering) dient binnen 5 werkdagen na bestelling te worden geleverd.	
8.	Extra apparatuur (na de eenmalige grote levering) dient binnen 3 werkdagen na bestelling te worden geleverd: 5 punten.	Aanvullende wens: 5 punten
9.	Deelnemer is akkoord met de bij de aanbestedingsdocumenten gevoegde Overeenkomst en de eventuele aanpassingen daarop in de Nota's van inlichtingen.	
10.	De looptijd voor de overeenkomst is 3 jaar met de optie op twee maal twee jaar verlenging en staat los van de looptijd van Perceel 1.	
11.	Na maximaal 4 jaar (indien de overeenkomst is verlengd) dient alle ICT werkplekapparatuur vernieuwd te worden.	
12.	Indien apparatuur naar mening van Opdrachtgever onvoldoende presteert en/of niet meer marktconform is dient deze vervangen te worden.	
13.	Ook apparatuur die later wordt afgenomen dan bij de start van de overeenkomst dient eenzelfde contractuele einddatum te kennen als de overige apparatuur (en de overeenkomst) en op basis van het prijsmodel en de afgegeven prijsberekening te worden geprijsd.	
14.	Opdrachtnemer dient defecte apparatuur te vervangen of te repareren en tijdelijke apparatuur in te zetten. Hiervoor dient afdoende tijdelijke apparatuur beschikbaar te zijn.	
15.	Voor het verhelpen van defecten die te wijten zijn aan een gebruiker mogen de te maken (redelijke) kosten in rekening worden gebracht.	
16.	Alle apparatuur is van een courant model, is geschikt voor de zakelijke markt en zakelijk gebruik.	
17.	Alle ingezette apparatuur is nieuw, geschikt voor de Nederlandse markt, geschikt voor in Nederland veel gebruikte software en voldoet aan alle Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen. Thin clients mogen worden ingeruild en in de prijs/korting worden verrekend.	Toelichting Deelnemer vereist
18.	Alle apparatuur is geschikt voor een normale gebruiksduur van minimaal 4 jaar.	
19.	Alle te leveren apparatuur dient passend te zijn bij de in gebruik zijnde systemen en daar foutloos mee samen te werken.	
20.	Alle apparatuur dient van fabricaten te zijn die in substantiële aantallen in Nederlandse zakelijke omgevingen gebruikt worden.	
21.	Alle apparatuur is geschikt voor het afspelen van video en videoconferencing.	
22.	Alle apparatuur beschikt over een gangbaar en up to date OS met minimaal een gangbare internetbrowser.	
23.	Alle apparatuur wordt geleverd inclusief de voor de gebruiker benodigde documentatie.	
24.	De detailberekening van de maandelijkse kosten voor apparatuur dient bij de offerte te worden aangeleverd. In de toekomst in te zetten (nieuwe of aanvullende) apparatuur dient conform deze rekenmethode (inclusief eventuele staffels) te worden geprijsd.	Toelichting Deelnemer vereist
25.	Prijzen voor toekomstige leveringen (gebaseerd op aanschaf) mogen niet meer dan 5% hoger zijn dan gemiddelde prijzen van minimaal 3 andere gangbare leveranciers in de grootzakelijke markt (onder vergelijkbare condities).	

26.	De door Opdrachtnemer geleverde diensten en voorzieningen zullen gedurende de looptijd van de overeenkomst daar waar relevant en/ of van toepassing, voldoen aan vigerende wet- en regelgeving.	
27.	Opdrachtnemer verzorgt alle eventuele claims of garantieafhandeling van alle geleverde hardware en software. Contactpartij voor Opdrachtgever voor dit onderdeel is de Opdrachtnemer van Perceel 1.	
28.	Facturering voor de diensten is per maand.	
29.	Er zijn geen eenmalige kosten.	
30.	Bestellingen verlopen via een webshop. - Opdrachtnemer heeft geen webshop beschikbaar waarbinnen alle bestellingen kunnen worden afgehandeld of Opdrachtnemer heeft een webshop waarbinnen niet alle bestellingen kunnen worden afgehandeld: 0 punten - Opdrachtnemer heeft een webshop beschikbaar waarbinnen alle bestellingen kunnen worden afgehandeld: 10 punten	Aanvullende wens: 10 punten
31.	Opdrachtgever wenst dat de geboden oplossing door Opdrachtnemer meer mogelijk maakt dan in het Programma van Eisen gevraagd. Deelnemer wordt daartoe verzocht een korte beschrijving te geven van een laptop (model en type) met betere specificaties dan de specificaties waar de referentiemodellen over beschikken. Hierbij doelt Opdrachtgever op de volgende specificaties: - Processor beter dan i5. - Werkgeheugen meer dan 8GB. - SSD meer dan 256GB - Schermsresolutie meer dan 1080P Het aangedragen alternatief mag op het gebied van andere specificaties niet minder goed zijn dan de referentiemodellen.	G2.2.1: 10 punten
32.	Opdrachtgever wenst een Opdrachtnemer te contracteren die de missie en visie van Opdrachtgever maximaal begrijpt en ondersteunt. Derhalve hecht Opdrachtgever grote waarde aan Social Return en daarmee aan het uitvoeren van de afspraken welke vastgelegd zijn in een landelijk sociaal akkoord over het realiseren van 125.000 extra banen in het kader van de Participatiewet. De Quotumwet is onderdeel van de Participatiewet. Werkgevers dienen er de komende jaren in te slagen om 5% van hun personeelsbezetting te laten bestaan uit medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Deelnemer dient aan te geven in welke mate haar organisatie (extra) invulling geeft aan Social Return, aan de hand van: - Registratie of status op de Prestatieladder Sociaal Ondernemen (PSO-Nederland) of een beschrijving van de maatregelen die hij treft om het op een andere wijze SW-medewerkers te werk te stellen of andersoortige alternatieven om SW-medewerkers aan het werk te helpen. - Investering die Deelnemer doet door een percentage van de relevante opdrachtwaarde per jaar dat Deelnemer aanwendt voor Social Return aan te geven.	G2.2.2: 15 punten