

## Programma van Eisen

### Bijlage 7 bij Selectieleidraad

#### ICT dienstverlening en telecommunicatie

Referentienummer: KA-202105-ROGplus

#### **Maassluis-Vlaardingen-Schiedam**

Afdeling Bedrijfsvoering  
Maassluis, 27-10-2020

Opgesteld door:  
M. (Marco) Kranenburg, Senior adviseur inkoop  
F. (Frank) Rost, Manager bedrijfsvoering  
Team ICT & applicatiebeheer

Status:  
Definitief

Vertrouwelijkheid:  
Openbaar

# 1 Programma van Eisen

## 1.1 Algemene eisen (voor alle percelen)

| Eis                                             | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Algemeen</b>                              | De dienstverlening van Opdrachtnemer is in overeenstemming met hetgeen is beschreven en gevraagd in hoofdstuk 4 van de Selectieleidraad en voldoet aan de daarin genoemde visie, ambitie en effecten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>2. Prijsstelling en opdrachtgeverschap</b>   | Het is Inschrijver niet toegestaan om in te schrijven onder de kostprijs. Indien er twijfels zijn over de uitvoerbaarheid van de Opdracht, dient de Inschrijver de onderbouwing van de kostprijs op eerste verzoek aan te leveren. Dit verzoek kan zowel tijdens de verificatiefase als gedurende de looptijd van de Overeenkomst door ROGplus aan inschrijver worden gedaan.                                                                                                                                        |
| <b>3. Financiële en economische draagkracht</b> | Door het ondertekenen van de 'Uniforme eigen verklaring aanbestedingen' verklaart aanbieder dat hij adequaat verzekerd is (beroeps- en/ of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de opdracht en dat hij zich, indien de overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de opdracht(en) adequaat verzekerd houdt. Onder adequaat wordt verstaan een aansprakelijkheidsverzekering                                                                            |
| <b>4. Technische bekwaamheid</b>                | Aanbieder dient referentie(s) aan te leveren op de gevraagde kernwaarden en aan te kunnen tonen dat de aard en het onderwerp van de referentieopdracht vergelijkbaar zijn met onderhavige aanbesteding. Op het opgaveformulier (Bijlage 5 Opgave referenties) dient te worden aangegeven van welke referenties gebruik wordt gemaakt en op welke kerncompetentie(s) deze referentie(s) betrekking heeft.<br><br>De eisen waaraan de referenties moeten voldoen staan in de selectieleidraad in paragraaf 8.2 en 8.3. |
| <b>5. Kwaliteitssysteem</b>                     | De aanbieder werkt systematisch aan het verbeteren van de kwaliteit en borgt dit door een werkend kwaliteitssysteem dat landelijk en/of internationaal erkend is en gepaard gaat met onafhankelijke toetsing (externe audit). Gedurende de looptijd van de te sluiten overeenkomst dient een geldig certificaat van een erkend kwaliteitssysteem te kunnen worden overlegd. Een voorbeeld van een dergelijk kwaliteitssysteem is ISO 9001.                                                                           |
| <b>6. Informatieveiligheid</b>                  | Omdat ROGplus werkt met vertrouwelijke (persoons)gegevens is het noodzakelijk dat de informatieveiligheid voldoende gewaarborgd is. Deze borging kunt u aantonen door middel van een ISO27001 certificaat of gelijkwaardig.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

**7. Deskundigheid personeel**

Inschrijver draagt zorg voor de inzet van voldoende gekwalificeerd personeel om de opdracht naar behoren te kunnen uitvoeren. Dit personeel dient uiteraard te worden beloond volgens de geldende CAO.

**8. Personeelscontinuïteit**

Aanbieder dient er zorg voor te dragen dat de capaciteit en continuïteit van (voldoende geschoold) personeel in overeenstemming is met de gevraagde dienstverlening.

**9. Privacybeleid en informatiebeveiliging**

De aanbieder beschikt over een vastgelegd privacybeleid. Dit beleid is door de aanbieder geborgd in de werkprocessen en werknemers zijn hiermee bekend. Elk incident op het gebied van privacy of beveiliging dient te worden gemeld bij ROGplus.

**10. Klachtenregeling**

De aanbieder beschikt over een vastgelegde klachtenregeling.

**11. Social Return On Investment**

ROGplus hecht grote waarde aan het creëren van stage-, werkervaringsplaatsen en/of banen voor werkzoekenden, hiervoor is een Besteksbepaling Social Return ontwikkeld. Zie hiervoor bijlage 4. Het toezicht op de uitvoering van deze regeling vindt plaats door Stroomopwaarts MVS

## 1.2 Specifieke eisen aan de leverancier Perceel 1 – ICT Dienstverlening

| Eis                                           | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>12. Bereikbaarheid</b>                     | De servicedesk moet op werkdagen telefonisch bereikbaar zijn tussen 7:30 uur en 18:00 uur.                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>13. Voertaal</b>                           | Communicatie met de servicedesk is in het Nederlands.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>14. Beschikbaarheid buiten kantooruren</b> | In geval van storing buiten het servicevenster is (eventueel tegen meerkosten) een piketdienst of calamiteitendienst noodzakelijk. Minimaal servicevenster is op werkdagen van 6:00 tot 22:00 uur.                                                                                                                                 |
| <b>15. Aanrijdtijd</b>                        | In geval van (hardware)storingen waarbij de inzet van een fysieke engineer nodig is, dient deze binnen 30 minuten na melding aanwezig te kunnen zijn.                                                                                                                                                                              |
| <b>16. Microsoft Competencies</b>             | De volgende competenties zijn minimaal noodzakelijk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Gold Cloud platform Competency</li> <li>• Microsoft Gold Cloud productivity Competency</li> <li>• Microsoft Gold Datacenter Competency</li> <li>• Microsoft Gold Small and Midmarket Cloud Solutions Competency</li> </ul> |
| <b>17. Infrastructuur</b>                     | Aanbieder van “Infrastructure as a service” zoals Barracuda Firewalls en Aerohive Accesspoints (merknamen ter indicatie).                                                                                                                                                                                                          |
| <b>18. Werkplekken</b>                        | Aanbieder van “Workplaces as a service”.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>19. Respons- en hersteltijd</b>            | Voor niet-urgente storingen en changes geldt een hersteltijd van 24 uur. Urgente storingen dienen binnen 30 minuten van respons te worden voorzien en binnen 3 werkuren te zijn hersteld.                                                                                                                                          |
| <b>20. Eigen expertise</b>                    | Aanbieder maakt geen gebruik van onderaannemers, maar heeft alle expertise in eigen huis of eigen beheer.<br>Ook voor producttrainingen zijn trainers in eigen beheer beschikbaar.                                                                                                                                                 |
| <b>21. Cybersecurity</b>                      | Naast ICT-beheer moet aanbieder ook beschikken over een eigen cybersecurity team.                                                                                                                                                                                                                                                  |

### 1.3 Specifieke eisen aan de leverancier Perceel 2 – Telecommunicatie

| Eis                                           | Omschrijving                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>22. Partner KPN</b>                        | ROGplus maakt gebruik van het KPN netwerk voor VOIP telefonie en VaMo integratie. Excellence status binnen KPN één.                                                                                |
| <b>23. Servicedesk telefonie</b>              | Specifieke helpdesk op telefonie, expertise binnen het Broadsoft platform (incl. certificaten).                                                                                                    |
| <b>24. Bereikbaarheid</b>                     | De servicedesk moet op werkdagen telefonisch en op minimaal 1 andere wijze bereikbaar zijn tussen 7:30 uur en 18:00 uur.                                                                           |
| <b>25. Voertaal</b>                           | Communicatie met de servicedesk is in het Nederlands.                                                                                                                                              |
| <b>26. Beschikbaarheid buiten kantooruren</b> | In geval van storing buiten het servicevenster is (eventueel tegen meerkosten) een piketdienst of calamiteitendienst noodzakelijk. Minimaal servicevenster is op werkdagen van 6:00 tot 22:00 uur. |
| <b>27. Aanrijdtijd</b>                        | In geval van (hardware)storingen waarbij de inzet van een fysieke engineer nodig is, dient deze binnen 30 minuten na melding aanwezig te kunnen zijn.                                              |