

Bijlage 1 Programma van Eisen P2000 Pagers

Inhoud

Voorwoord	2
1. Technische eisen Pager Algemeen (gelden voor zowel One-Way als voor Two-Way pagers)	2
2. Technische eisen One-Way pager	4
3. Technische eisen Two-Way Pager	5
4. Technische eisen Beschikbaarheidsschermen	6
5. Technische eisen Backoffice.....	7
6. "Concept" technische eisen ICT en technische beveiligingsmaatregelen.....	10
7. "Concept" Eisen AVG.....	16
8. Implementatie: Plan en uitvoering	17
9. Eisen Oplevering en Acceptatie	19
10. Eisen Juridisch en Commercieel	20

Voorwoord

Voor de aanbesteding van “P2000 Pagers”, zoals VRNHN de “ICT-prestatie” noemt, worden de eisen in dit document beschreven.

Zolang de onderhandelingsfase loopt, wordt een deel van de eisen *“concept eisen”* genoemd. Zodra deze fase is afgerond, zal er géén sprake meer zijn van een ‘concept’ maar een definitief Programma van eisen, waaraan Inschrijvers zich dienen te conformeren. Alle eisen die niet aangemerkt zijn als concept eis, zijn **minimumeisen** en niet onderhandelbaar. Indien er vragen zijn over de minimumeisen dient Inschrijver deze te stellen op het Nota van Inlichtingen formulier (bijlage 8) en tijdig via TenderNed in te dienen (zie Offerteleidraad Hoofdstuk 3, belangrijke data). De “concept” eisen kunnen worden besproken tijdens de onderhandelingsfase en vragen over deze “concept” eisen kunnen niet gesteld worden in de Nota van Inlichtingen.

Deze versie betreft de “concept” versie voor publicatie op de “concept” Inschrijving.

1. Technische eisen Pager Algemeen (gelden voor zowel One-Way als voor Two-Way pagers)

Nr	Omschrijving
Eis.1	Inschrijver toont bij Inschrijving aan dat voldaan is respectievelijk wordt voldaan aan de wettelijke eisen, richtlijnen en normen door de offerte aan te vullen met certificaten, verklaringen en/of rapporten die zijn opgesteld en afgegeven door een onafhankelijk en door een (door onze minister, of in het land van herkomst/fabricage vergelijkbaar door de overheid) erkend keuringsinstituut. De bijgevoegde verklaringen, testrapporten en/of certificaten zijn in de Nederlandse taal gesteld of zijn voorzien van een Nederlandse vertaling.
Eis.2	Alle vormen van communicatie dienen in Nederlandse taal aangeboden te worden. Alle documentatie voor de eindgebruikers evenals de schermen voor de eindgebruikers en trainingen dienen volledig in Nederlandse taal aangeboden te worden. De voertaal van de helpdesk is Nederlands. Dit geldt voor zowel de mondelinge als de schriftelijke communicatie.
Eis.3	Bij de “concept” Inschrijving worden twee (2) One-Way en twee (2) Two-Way pagers inclusief lader en toebehoren geleverd ter conformatie van de inschrijving en bij gunning aan de toekomstige leveringen. Deze worden geleverd aan VRNHN, Brandweerkazerne Zwaag t.a.v. dhr. Daniel Kraijer, De Oude Veiling 57 1689 AC Zwaag. Na de gunningsbeslissing worden de pagers inclusief toebehoren geretourneerd naar de Inschrijvers, behalve van de winnende Inschrijving.
Eis.4	Op het moment van Inschrijving zijn de in de aangeboden P2000 pagers voorzien van een geldige CTK-keuring. Inschrijver dient dit aan te tonen door bij Inschrijving de offerte aan te vullen met: <ul style="list-style-type: none"> de documenten waaruit blijkt dat het product is gecertificeerd en voorzien van geldige certificaten.
Eis.5	Inschrijver levert een pager met tenminste een IP54 classificatie en toont dit bij Inschrijving aan door een geldig certificaat te overleggen aan VRNHN. Conform EN 60529.
Eis.6	De pager is Schokbestendig uitgevoerd, conform EN62262. (Inschrijver geeft bij Inschrijving in de aanbiedingsbrief aan wat de minimale IK waarde is van de pager)

Nr	Omschrijving
Eis.7	De pager is voorzien van een mogelijkheid de leesbaarheid in te stellen. Conform ISO/TR 9241-312:2020.
Eis.8	De pager dient geprogrammeerd te kunnen worden, zonder dat hiervoor demontagehandelingen verricht hoeven te worden.
Eis.9	Oplaadtijd van de pagerbatterij tot 100%, is maximaal 4 uur.
Eis.10	De batterij kan opgeladen worden zonder dat een onderdeel van de pager hiervoor gedemonteerd hoeft te worden.
Eis.11	De pager is voorzien van een indicator voor de batterijlading.
Eis.12	Uitneembare batterij, zodat batterij vervangen kan worden wanneer de batterij stuk is.
Eis.13	De batterijklep is voorzien van een borging, zodat het batterijklepje niet los kan schieten.
Eis.14	Het aantal vrij te programmeren capcodes bedraagt ten minste 16 stuks.
Eis.15	De capcodes kunnen individueel aan- en uitgezet worden.
Eis.16	Indien het aangeboden merk/type pager binnen de looptijd van de Overeenkomst niet meer leverbaar is, zal Inschrijver een model dat gelijkwaardig of beter is uitleveren, tegen dezelfde condities. De gelijkwaardigheid dient vooraf akkoord bevonden te worden door VRNHN. Tevens dient Inschrijver deze wijziging zo snel mogelijk schriftelijk aan VRNHN kenbaar te maken.
Eis.17	Bij het wisselen van de batterij, blijven de default instellingen en de ingeschakelde capcodes van de pager behouden.
Eis.18	Bij bediening en alarmering van de pager gaat de verlichting van de display minimaal 10 seconden aan.
Eis.19	Per bericht/ melding kunnen ten minste 254 karakters worden weergegeven, inschrijver geeft bij inschrijving in de aanbiedingsbrief aan hoe de karakters worden weergegeven.
Eis.20	De pager is voorzien van een aantal (minimaal 2) instelbare volumenniveaus, met een maximaal ingesteld volume van de pager is het geluidsniveau ≥ 88 dBa. (Gemeten op 30 centimeter afstand van de pager.)
Eis.21	De pager is voorzien van een aantal geluidsprofielen die aan capcodes gekoppeld kunnen worden qua melodie.
Eis.22	De pager is voorzien van de volgende functies: <ul style="list-style-type: none"> • een trilfunctie, met en zonder geluid; • een discreet signaal; • een oplopend signaal, in volume; • stil (licht signaal); • (instelbaar) herhalingsalarm.
Eis.23	De pager geeft de actuele tijd en datum weer bij alarmering. De pager synchroniseert via het P2000 netwerk de systeemtijd en datum. Het P2000 netwerk is leidend.
Eis.24	Indien de pager fysiek de verbinding verliest van het P2000-netwerk, wordt er een alarm gegenereerd welke afwijkt van een regulier (ingesteld) alarm. Ook geeft de pager op het display weer dat het signaal met het P2000-netwerk is verloren.
Eis.25	De pager is voorzien van een geheugen waarin ten minste 10 berichten kunnen worden opgeslagen.
Eis.26	De pager dient geschikt te zijn voor het ontvangen van versleutelde berichten vanuit het P2000 netwerk (encryptie).

2. Technische eisen One-Way pager

Nr	Omschrijving
Eis.27	De normale gebruiksduur van de batterij is ≥ 24 uur voor de One-Way pager bij: <ul style="list-style-type: none">• een gemiddelde van 10 Flex oproepen per 24 uur;• een voldoende Flex signaal;• het blijven werken van alle functionaliteiten van de pager.
Eis.28	De One-Way pager is voorzien van een 4-regel display, minimale afmeting van het leesgebied 58 B x 20 H in mm.
Eis.29	De One-Way pager heeft maximaal de volgende afmetingen: 80 B x 53 H x 20 D in mm. Afwijking van +5% is toegestaan.
Eis.30	De One-Way pager kan bevestigd worden door middel van een accessoire aan kleding.

3. Technische eisen Two-Way Pager

Nr	Omschrijving
Eis.31	De capcodes, updates en instellingen van de Two-Way pager dienen (een vorm van) op afstand geprogrammeerd te kunnen worden. Inschrijver geeft bij Inschrijving in de aanbiedingsbrief aan hoe de programmering op afstand gerealiseerd wordt.
Eis.32	De gebruiker van VRNHN kan realtime op zijn/haar pager monitoren of een Two-Way pager verbonden is met de backoffice en/of paraatheidsmonitor voor: <ul style="list-style-type: none"> • de batterijspanning van de pager; • verbinding status mobiele netwerk; • de verbinding status P2000 van de pager; • de beschikbaarheid op basis van de agenda; • of er wel/niet is gedrukt op "opkomen"/"afwijzen".
Eis.33	Opkomen/afwijzen dient met simpele handeling te kunnen gebeuren – met één druk beweging. Om misdrukken te voorkomen, zijn hiervoor twee verschillende knoppen gedefinieerd.
Eis.34	Indien de Two-Way pager fysiek de verbinding verliest met het mobiele netwerk, wordt er een alarm gegenereerd welke afwijkt van een regulier alarm.
Eis.35	Bij uitzetten van een capcode door de gebruiker mag op geen enkele wijze via een ander kanaal/backoffice een alarmering vanuit deze capcode doorkomen.
Eis.36	De Two-Way pager biedt de mogelijkheid om profielen in te stellen om snel en eenvoudig capcodes aan en uit te zetten, door te schakelen tussen de profielen. Een profiel is een selectie van één of meerdere capcodes ingesteld voor een (groep) specifieke gebruiker(s).
Eis.37	Medewerkers kunnen zich aan- en afmelden bij ten minste 2 posten en/of profielen onafhankelijk en tegelijk.
Eis.38	De Two-Way pager is voorzien van de mogelijkheid tot het doorvoeren van agenda wijzigingen in het individuele rooster door de gebruiker, in te stellen per 15 minuten.
Eis.39	De Two-Way pager kan door middel van een clip aan de kleding bevestigd worden.
Eis.40	De Two-Way pager moet een gps-functie hebben die aan en uit te zetten is. De inschrijver geeft bij Inschrijving in de aanbiedingsbrief aan hoe dit voor individuele gebruikers is in te richten.
Eis.41	De afstand voor geofencing moet variabel instelbaar zijn op post niveau en/of individueel niveau.
Eis.42	De beschikbaarheid van een persoon kan "hard" door de gebruiker in de agenda worden aangegeven óf op basis van Geofencing worden bepaald. Automatisch afmelden bij de ene post en automatisch beschikbaar bij de andere. Het agendabeheer is leidend. Mocht de agenda niet zijn ingevuld, dan neemt de functie geofencing de beschikbaarheid over.
Eis.43	De aangeboden Two-Way pager heeft een back-up systeem bij uitval van het P2000 netwerk, om alternatief te alarmeren waarbij de overige functies blijven functioneren.
Eis.44	De normale gebruiksduur van de batterij is ≥ 24 uur voor de Two-Way pager bij: <ul style="list-style-type: none"> • een gemiddelde van 10 Flex oproepen per 24 uur; • een voldoende Flex en GPRS-sigitaal; • het blijven werken van functionaliteiten zoals agendafunctie en opkomen en afmelden (bij alarmering). IEC 62281; • doorgeven van (GPS) positiegegevens, minimaal elke 15 minuten.
Eis.45	De Two-Way pager dient geschikt te zijn voor simkaarten (conform eis 71) van elke mobiele aanbieder.

4. Technische eisen Beschikbaarheidsschermen

Nr	Omschrijving
Eis.46	VRNHN levert en monteert zelf de beschikbaarheidsschermen op de locaties. De aansturing van de beschikbaarheidsschermen (ICT-prestatie), moet minimaal een resolutie van 1920x1080 (HDMI) ondersteunen.
Eis.47	Inschrijver levert de benodigde hardware (achter de beschikbaarheidsschermen) voor 65 locaties en de hardware heeft de mogelijkheid om bedraad en draadloos te kunnen verbinden met het VRNHN-netwerk.
Eis.48	Inschrijver draagt de zorg voor de software updates van de hardware achter de beschikbaarheidsschermen. Inschrijver vervangt de hardware gedurende de looptijd van de Overeenkomst en hanteert hiervoor een afschrijftermijn van maximaal vier (4) jaar.
Eis.49	Inschrijver biedt VRNHN de mogelijkheid om de lay-out van het beschikbaarheidsscherm naar eigen inzicht per post in te kunnen delen.
Eis.50	<p>Op het scherm is ten minste en niet beperkt tot, de volgende informatie beschikbaar en naar keuze aan of uit te zetten per post:</p> <ul style="list-style-type: none"> • personen versus functierollen; • bij alarmering overzicht van indeling in rol, functie en voertuig en alarmeringstekst; • terugmelding opkomst; • actuele beschikbaarheid vóór alarmering; • timer hoe lang de alarmering al loopt; • datum en tijdstip; • GMS kladblok informatie brandweer.
Eis.51	<p>De beschikbaarheidsschermen van VRNHN staan continue aan, de door Inschrijver aangeboden ICT-prestatie is hierop afgestemd;</p> <ul style="list-style-type: none"> • scherm wordt uit slaapmodus geschakeld door ICT-prestatie, wanneer wijzigingen op het scherm zichtbaar moeten zijn, bijvoorbeeld bij een alarmering; • scherm kan 24/7 aan blijven staan.
Eis.52	ICT-prestatie levert een overzicht en (geluid)signalering voor de meldkamer waarin onderbezetting van eenheden getoond wordt. De leverancier geeft bij inschrijving in de aanbestedingsbrief aan hoe dit gerealiseerd wordt.

5. Technische eisen Backoffice

Nr	Omschrijving
Eis.53	De backoffice is t.b.v. adequate signaleringen en / of alarmopvolging gekoppeld met het P2000 netwerk. Met backoffice wordt bedoeld de omgeving voor de administratie van de Two-Way pagers en het beheer.
Eis.54	<p>Inschrijver biedt de mogelijkheid om bij een alarmering met meerdere voertuigen in één kazerne rekening te houden met de prioriteit van indeling van de voertuigen. De indeling betreft een indeling op functie (chauffeur, bevelvoerder, manschap e.d.).</p> <p>Bijvoorbeeld: bij gelijktijdige alarmering van een waterongevallenvoertuig (WO) en een tankautospuiter (TS) deelt het systeem op basis van prioriteit eerst de opkomende vrijwilligers in op het WO en vervolgens op de TS. Immers heeft in deze situatie het uitrukken van het WO de hoogste prioriteit. Mocht blijken dat de TS niet met alle functies gevuld kan worden, zal deze met de melding onderbezetting door gealarmeerd worden. Dit geldt voor meer situaties zoals eerst het redvoertuig dan de TS of eerst gaspakkenvoertuig dan de TS.</p>
Eis.55	<p>De ICT-prestatie biedt de mogelijkheid om, na alarmering, een indeling te maken op persoon gekoppeld aan een functie en deze vervolgens in te delen aan de betreffende functieplaats (stoel). Deze functionaliteit is vooraf door tijdsblokken in of uit te schakelen.</p> <p>* Voorbeeld: een persoon kan ingedeeld worden als Bevelvoerder en Manschap, bij alarm is 1 (functionele) bevelvoerder, minimaal 2 manschappen en een chauffeur benodigd. Er drukken 2 bevelvoerders op 'opkomen', 1 wordt geplaatst als bevelvoerder en 1 als manschap. De bemanning krijgt de stoel indeling door als bericht op de pager en op het beschikbaarheidsscherm. De functie indeling kan zijn ingesteld in tijdsblokken. Bijvoorbeeld: van 17:00 – 7:00 of 24 uur.</p>
Eis.56	Regio specifieke functies moeten kunnen worden toegevoegd, deze wijken af van landelijk kader en moeten op het opkomstscherf zichtbaar zijn. Dit gaat bijvoorbeeld om de functie van brandweerassistent, een nieuw ontwikkelde functie binnen VRNHN. Hierover moet ook een berekening voor de bezetting plaats vinden afhankelijk van de inzetbehoefte.
Eis.57	<p>De backoffice biedt de mogelijkheid om een tweetraps onderbezettingmelding te genereren:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Intern: de eerste onderbezettingmelding gaat naar de post/ploeg zodat de post/ploeg een mogelijkheid heeft hier op te anticiperen; 2. Meldkamer: Als op de interne onderbezetting, wederom een onderbezetting melding wordt gegenereerd, zal de 2e onderbezetting melding worden doorgezet naar de meldkamer.
Eis.58	Alarmeringen/onderbezettingmeldingen op de agenda moeten instelbaar zijn met een tijdsprofiel (in de backoffice kunnen aangeven in welk tijdvak het signaal niet wordt doorgegeven).
Eis.59	Voor personen die op meerdere posten actief zijn/ingezet kunnen worden, is schakelen tussen verschillende profielen mogelijk. De profielen zijn gekoppeld aan taken en/of functies en kunnen verschillend zijn per post.
Eis.60	<p>De agendafunctie biedt de volgende mogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een agendafunctie/planning van aanwezigheid bij te houden zowel via pager als app door gebruiker, in te stellen per 15 minuten; • de beheerder kan ook de agenda beheren en personen op aanwezig of afwezig zetten (postcommandant).

Eis.61	<p>De beheerder van VRNHN kan in de backoffice realtime monitoren of een pager verbonden is met de backoffice en/of paraatheidsmonitor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verbinding status P2000 van de pager; • verbinding status mobiele netwerk; • of er wel/niet is gedrukt op "opkomen"/"afwijzen"; • de beschikbaarheid op basis van de agenda; • de batterijspanning van de pager. 												
Eis.62	<p>De ICT-prestatie is voorzien van role-based access (compartimenteren rechten). Toegang tot onderdelen van en data binnen de gehele ICT-prestatie gebeurt op basis van aan een gebruiker toegekende rollen en daaraan gekoppelde rechten, die tenminste voldoen aan onderstaand overzicht.</p> <table border="1" data-bbox="323 678 1409 1167"> <tr> <td data-bbox="323 678 722 752">Gebruikers account</td> <td data-bbox="722 678 1409 752">De gebruiker kan zijn agenda beheren, capcodes aan/uit zetten, wachtwoord wijzigen.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="323 752 722 828">Postcommandant account</td> <td data-bbox="722 752 1409 828">Inzage in bezetting, op post niveau functies koppelen, berichten sturen.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="323 828 722 904">Teambeheerder account</td> <td data-bbox="722 828 1409 904">Heeft inzage in team aangelegenheden, kan personen koppelen aan meerdere posten binnen team.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="323 904 722 981">Regionaalbeheerder account</td> <td data-bbox="722 904 1409 981">Heeft inzag in regionale zaken, kan personen koppelen (team overschrijdend).</td> </tr> <tr> <td data-bbox="323 981 722 1057">Administrator account</td> <td data-bbox="722 981 1409 1057">Kan voor NHN alle aanpassingen doorvoeren en heeft het beheer van de ICT-prestaties.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="323 1057 722 1167">Leverancier account</td> <td data-bbox="722 1057 1409 1167">Programmeren van het systeem, aanpassingen doorvoeren op landelijk niveau, verbeteringen doorvoeren op verzoek van regionaal beheerder.</td> </tr> </table>	Gebruikers account	De gebruiker kan zijn agenda beheren, capcodes aan/uit zetten, wachtwoord wijzigen.	Postcommandant account	Inzage in bezetting, op post niveau functies koppelen, berichten sturen.	Teambeheerder account	Heeft inzage in team aangelegenheden, kan personen koppelen aan meerdere posten binnen team.	Regionaalbeheerder account	Heeft inzag in regionale zaken, kan personen koppelen (team overschrijdend).	Administrator account	Kan voor NHN alle aanpassingen doorvoeren en heeft het beheer van de ICT-prestaties.	Leverancier account	Programmeren van het systeem, aanpassingen doorvoeren op landelijk niveau, verbeteringen doorvoeren op verzoek van regionaal beheerder.
Gebruikers account	De gebruiker kan zijn agenda beheren, capcodes aan/uit zetten, wachtwoord wijzigen.												
Postcommandant account	Inzage in bezetting, op post niveau functies koppelen, berichten sturen.												
Teambeheerder account	Heeft inzage in team aangelegenheden, kan personen koppelen aan meerdere posten binnen team.												
Regionaalbeheerder account	Heeft inzag in regionale zaken, kan personen koppelen (team overschrijdend).												
Administrator account	Kan voor NHN alle aanpassingen doorvoeren en heeft het beheer van de ICT-prestaties.												
Leverancier account	Programmeren van het systeem, aanpassingen doorvoeren op landelijk niveau, verbeteringen doorvoeren op verzoek van regionaal beheerder.												
Eis.63	<p>Inschrijver biedt in de ICT-prestatie een softwareapplicatie (app) geschikt voor een mobile device van zowel Android als Apple. De app beschikt in ieder geval over de volgende functies:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bezetting van de post; • agenda aanpassen; • alarm; • opkomst na alarm; • instellen van geluid; • instellen van capcodes. 												
Eis.64	<p>De ICT-prestatie biedt de mogelijkheid tot het monitoren van de actuele bezetting. Middels push-berichten naar de pager en de telefoon moet geïnformeerd worden bij (dreigende) onderbezetting van in de backoffice opgenomen rollen en functies bijvoorbeeld (en niet beperkt tot) Manschap, Bevelvoerder, Chauffeur.</p>												
Eis.65	<p>De ICT-prestatie biedt minimaal de functionaliteit om een beschikbaarheidsberekening paraat personeel uit te voeren op het niveau van <u>uitruk op maat</u>, of voertuigtypen met als voorbeeld (niet limitatief):</p> <ul style="list-style-type: none"> • SI-2; • TS-4; • TS (in tijdblokken); • RV; • WO. 												

Eis.66	<p>De ICT-prestatie bezit ten minste de volgende rapportagemogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bezettingsoverzichten per post, te filteren over post, team en regionaal; • paraatheid per post, te filteren over post, team en regionaal; • paraatheid voertuig; • rollen en rechten overzicht; • paraatheid functies; • paraatheid personen; • kazernes buiten dienst, te filteren over team en regionaal. <p>Rapportages kunnen in een dashboard binnen de ICT-prestatie getoond worden.</p>
Eis.67	<p>Via de backoffice omgeving is het mogelijk een bericht naar de Two-Way pager te sturen aan een individuele gebruiker(s) of aan alle gebruikers van een post of team.</p>
Eis.68	<p>In de ICT-prestatie moet een agenda beheert kunnen worden door de gebruiker, die te koppelen is aan profielen. Bijvoorbeeld in de volgende situaties: personen die op (on)regelmatige basis beschikbaar zijn op meerdere posten. Afhankelijk van de post waar men beschikbaar is moet in de agenda en/of bezettingsweergave van de andere posten zichtbaar zijn dat dezelfde persoon niet beschikbaar is. De beschikbaarheid van een persoon kan “hard” door de gebruiker in de agenda worden aangegeven óf op basis van geofencing worden bepaald. Het agendabeheer is leidend. Mocht de agenda niet zijn ingevuld, dan neemt de functie geofencing de beschikbaarheid over.</p>
Eis.69	<p>Per functie moet door een beheerder de beschikbaarheid aangegeven kunnen worden (bijvoorbeeld niet beschikbaar voor duiktaak tijdelijk maar wel voor manschap)</p>

6. "Concept" technische eisen ICT en technische beveiligingsmaatregelen

Nr	Omschrijving
	Hosting
Eis.70	De ICT-prestatie moet binnen Nederland, respectievelijk Europese Economische Ruimte (EER) gehost worden op basis van een Software-as-a-Service (SaaS) oplossing. Dit geldt niet alleen voor de hosting, maar ook voor de opslag, support, verwerking van persoonsgegevens en uitwijkmogelijkheden. Gelet op de Brexit en het op dit moment nog ontbreken van een adequaatheidsbesluit, wordt hosting vanuit de UK niet geaccepteerd.
	Simkaarten
Eis.71	VRNHN levert zelf 4G simkaart abonnementen (KPN) voor de Two-Way pagers. De inschrijver zorgt dat deze 4G simkaarten geschikt zijn voor de Two-Way pager en indien nodig gekoppeld worden aan de eigen infrastructuur van Inschrijver.
	Beveiliging en toegang
Eis.72	Inschrijver heeft een toegangsbeveiligingsbeleid vastgesteld, gedocumenteerd en beoordeeld op basis van bedrijfseisen en informatiebeveiligingseisen.
Eis.73	Inschrijver heeft het eigenaarschap en de verantwoordelijkheden voor logische toegangsbeveiligingssystemen en de verantwoordelijkheden voor fysieke toegangsbeveiligingssystemen vastgelegd.
Eis.74	Inschrijver heeft ter bescherming van authenticatie-informatie een beleid voor het gebruik van cryptografische beheersmaatregelen ontwikkeld en geïmplementeerd.
Eis.75	Met betrekking tot de web-omgeving van de ICT-prestatie, de verbinding daar naartoe en de adressering hierbij, voldoet de ICT-prestatie aan de volgende standaarden: <ul style="list-style-type: none"> • DNSSEC (RFC 4033, 4034 en 4035); • HTTPS en HSTS (versie 1.2); • TLS (minimaal versie 1.2 en versie 1.3); • IPv6 en IPv4. <p><i>Toelichting: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden. De van toepassing zijnde standaarden zijn conform de richtlijnen van het NSCS en het forum van standaardisatie. De ICT-prestatie beweegt mee met wijzigingen van de richtlijnen van het NSCS en het forum van standaardisatie.</i></p>
Eis.76	Voor zover er binnen de ICT-prestatie sprake is van emailfunctionaliteit (het versturen dan wel ontvangen van mails), voldoet de ICT-prestatie aan de navolgende standaarden: <ul style="list-style-type: none"> • DKIM (RFC 6376); • DMARC (RFC 7489); • SPF (versie 1). <p><i>Toelichting: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden. De van toepassing zijnde standaarden zijn conform de richtlijnen van het NSCS en het forum van standaardisatie. De ICT-prestatie beweegt mee met wijzigingen van de richtlijnen van het NSCS en het forum van standaardisatie.</i></p>

Eis.77	<p>Voor zover er binnen de ICT-prestatie sprake is van een verbinding tussen twee of meerdere emailservers, voldoet de ICT-prestatie eveneens aan de navolgende standaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • STARTTLS (RFC 3207); • DANE (RFC 7672). <p><i>Toelichting: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden. De van toepassing zijnde standaarden zijn conform de richtlijnen van het NSCS en het forum van standaardisatie. De ICT-prestatie beweegt mee met wijzigingen van de richtlijnen van het NSCS en het forum van standaardisatie.</i></p>
Eis.78	<p>Voor zover er binnen de ICT-prestatie sprake is van uitwisseling van autorisatie- en authenticatiegegevens, wordt dit gedaan op basis van de SAML-standaard (versie 2.0).</p> <p><i>Toelichting: VRNHN gebruikt van Okta voor de single sign on en online identity provider. https://www.okta.com/</i></p> <p><i>Toelichting SAML standaard: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/saml</i></p>
Eis.79	<p>De ICT-prestatie is voorzien van een robuust inlogstelsel.</p> <p><i>Toelichting:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruikersnaam en wachtwoord zijn gehashed in de ICT-prestatie; • Wachtwoordlengte is minimaal 8 posities en complex van samenstelling; • De geldigheidsduur van de wachtwoorden is instelbaar; • De ICT-prestatie dwingt af dat standaard wachtwoorden bij het eerste gebruik gewijzigd moeten worden; • Het wachtwoord is bij invoer niet zichtbaar; • Een herhaalde foutieve aanmelding zorgt voor een time-out van de gebruiker. Nadat voor een gebruikersnaam drie keer een foutief wachtwoord gegeven is, wordt het account minimaal 10 minuten geblokkeerd. Indien er geen lock-out periode ingesteld kan worden, dan wordt het account geblokkeerd totdat de gebruiker een verzoek indient deze lock-out op te heffen of het wachtwoord te resetten volgens de gestelde procedure. <p>In het geval van een SAML-koppeling vervalt deze eis voor standaard gebruikers. De eis blijft staan voor bijzondere autorisaties (bijvoorbeeld de applicatiebeheerder).</p>
Eis.80	<p>Multi-factor authenticatie is mogelijk. De ICT-prestatie voorziet er standaard in dat bij toegang van buiten het VRNHN netwerk of conditie gebonden (o.a. bijzondere (beheer)autorisaties) multi-factor authenticatie kan worden ingezet.</p>

Eis.81	<p>De aangeboden ICT-prestatie voorziet standaard in een niet-muteerbare audit-trail (logging), waarin automatische registratie en opslag van de navolgende gegevens plaats vindt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik van technische beheerfuncties; • Gebruik van functionele beheerfuncties; • Handelingen van beveiligingsbeheer, zoals het opvoeren en afvoeren van gebruikers, toekennen en intrekken van rechten, wachtwoord resetten, uitgifte en intrekken van cryptosleutels (certificaten). • Beveiligingsincidenten, zoals de aanwezigheid van malware, testen op kwetsbaarheden, foutieve inlogpogingen, overschrijding van autorisatiebevoegdheden, geweigerde pogingen om toegang te krijgen, het gebruik van niet operationele systeemservices, het starten en stoppen van Security Services; • Verstoringen in het productieproces, zoals het vollopen van queues, systeemfouten, afbreken tijdens het uitvoeren van programmatuur, het niet beschikbaar zijn van aangeroepen programmaonderdelen of -systemen; • Handelingen van gebruikers. <p>De audit-trail wordt regelmatig beoordeeld door de inschrijver en is door functioneel beheer te raadplegen.</p>
Eis.82	De audit-trail dient minimaal 6 maanden bewaard te worden. In het geval van een beveiligingsincident moet de minimale bewaartermijn verlengd kunnen worden tot 3 jaar, of geëxporteerd kunnen worden.
Eis.83	Er wordt een dagelijkse back-up gemaakt van de ICT-prestatie. De ICT-prestatie maakt dagelijks een back-up van alle data met een retentietijd van minimaal 30 dagen. De back-ups moeten worden gecontroleerd op compleetheid en teruggezet kunnen worden naar de productieomgeving. De inschrijver rapporteert aan geautoriseerde personen indien de back-up niet gerealiseerd is.
Schaalbaarheid versus apps	
Eis.84	De interface van de Backoffice applicatie werkt op basis van HTML5 of hoger (alles binnen de browser). De backoffice maakt dus geen gebruik van ingebouwde plug-ins die apart geïnstalleerd moeten worden.
Beheer en Releasemanagement	
Eis.85	Inschrijver heeft een formele registratie- en afmeldprocedure geïmplementeerd om toewijzing van toegangsrechten mogelijk te maken.
Eis.86	Inschrijver heeft een formele gebruikerstoegangsverleningsprocedure geïmplementeerd om toegangsrechten voor alle type gebruikers en voor alle systemen en diensten toe te wijzen of in te trekken.
Eis.87	Inschrijver garandeert dat alle instellingen en wijzigingen binnen de ICT -prestatie die door de eindgebruiker zelf kunnen worden gedaan, niet overschreven (kunnen) worden bij de implementatie van nieuwe releases (patches, bug fixes, etc.). Bij wijzigingen in de structuur van het systeem waardoor bovenstaande niet mogelijk is, levert de inschrijver hiervoor aparte tooling om deze instellingen afzonderlijk te exporteren en na de update weer te importeren.
Eis.88	Inschrijver heeft een acceptatie en productie omgeving die logisch (d.w.z. softwarematig en op databaseniveau) gescheiden zijn. En heeft een acceptatie omgeving die qua functionaliteit en beveiliging gelijkwaardig is aan de productie omgeving.

Eis.89	<p>Inschrijver werkt volgens een OTAP-proces (Ontwikkelen, Testen, Acceptatie en Productie).</p> <p><i>Toelichting: Patches, releases en changes worden altijd eerst in de acceptatie omgeving aan de functioneel beheerder van VRNHN aangeboden zodat deze kan testen en de impact van de patches, releases of changes voor de productie omgeving kan bepalen.</i></p>
Beschikbaarheid en beveiliging van de ICT-prestatie	
Eis.90	<p>Inschrijver garandeert responsetijden van < 3 seconde in de gebruikersinterface voor elke gebruiker (ongeacht het aantal gebruikers) van de aangeboden ICT-prestatie, bij het invoeren van informatie en het schakelen tussen velden en schermen. Dit geldt niet voor het genereren van overzichten en rapportages, en uploaden van bestanden.</p>
Eis.91	<p>Inschrijver garandeert een gelijktijdig en niet-beperkend gebruik van ingelogde gebruikers van de ICT-prestatie. Hierbij rekening houdend met alle in deze aanbesteding beschreven gebruikers, rollen en rechten.</p> <p>De ICT-prestatie dient zonder performance problemen te werken bij gelijktijdig gebruik van de ingelogde gebruikers. VRNHN heeft de volgende gebruikers gedefinieerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • +/- 1200 repressieve brandweer medewerkers verdeeld over 52 korpsen; • +/- 8 functioneel beheerders in de backoffice. <p>Inschrijver dient zich voldoende te verdiepen in de organisatie van VRNHN, om samen met de eigen kennis en kunde te kunnen voldoen aan het gelijktijdig gebruik van de aangeboden ICT-prestatie van de ingelogde gebruikers. Tevens dient de mogelijkheid te bestaan dat de ICT-prestatie kan meegroeien met VRNHN, zonder dat dit leidt tot performanceproblemen.</p>
Eis.92	<p>Inschrijver heeft een escalatieprocedure voor het melden van inbreuken op informatiebeveiliging, datalekken en technische kwetsbaarheden. Inschrijver voegt deze bij de inschrijving toe en dit document zal, na gunning, onderdeel uitmaken van het verificatiegesprek om gezamenlijk vast te stellen dan wel aan te passen.</p>
Eis.93	<p>In de ICT-prestatie is het mogelijk dat gebruikers meerdere autorisaties (rollen) hebben. De bijbehorende taken en verantwoordelijkheden van deze rollen zijn te scheiden om de kans op onbevoegd of onbedoeld wijzigingen of misbruik van de bedrijfsmiddelen van de organisatie te verminderen. Het toewijzen en gebruik van speciale toegangsrechten behoren te worden beperkt en beheerst.</p>
Eis.94	<p>De onderlinge netwerkconnecties (koppelvlakken) van de ICT-prestatie met systemen van VRNHN behoren te worden bewaakt en beheerst om de risico's van datalekken te beperken.</p>
Eis.95	<p>Bij Multi-tenancy wordt de ICT-prestatie zodanig ingericht, dat data van VRNHN op versleuteld datadragers is opgeslagen en gescheiden wordt verwerkt op gehardende virtuele machines.</p>
Eis.96	<p>De inschrijver behoort minimaal één keer per jaar de naleving van de cloud beveiligingsovereenkomsten met de Cloud Service Provider op compliancy te beoordelen en jaarlijks een assurance verklaring aan de VRNHN uit te brengen. Dit kan d.m.v. Interne controle, accountants verklaring of leveranciersbeoordeling.</p>
Eis.97	<p>Ter bescherming tegen malware dienen beheersmaatregelen te zijn geïmplementeerd voor detectie, preventie en herstel.</p>
Eis.98	<p>Beveiliging van kopieën (o.a. back-up) van gegevens bevinden zich minimaal op dezelfde norm als de primaire gegevens.</p>
Eis.99	<p>Gegevens uit productieomgeving worden niet gebruikt in ontwikkel- en testomgevingen tenzij deze zijn geanonimiseerd of de verwerkingsverantwoordelijke hier toestemming voor heeft gegeven.</p>

Eis.100	<p>De ICT-prestatie is voorzien van Inputvalidatie.</p> <p><i>Toelichting: Er komt geen code in de applicatie die er niet in hoort, b.v. tekstvelden kunnen alleen tekst bevatten, bescherming tegen SQL injections etc</i></p>
<p>Koppelingen</p>	
Eis.101	<p>De geboden ICT-prestatie beschikt standaard over de mogelijkheid om medewerkersgegevens minimaal eenmaal per dag te kunnen importeren vanuit het E-HRM systeem (Afas) van de opdrachtgever.</p> <p><i>Toelichting: VRNHN werkt met het E-HRM systeem van AFAS. Medewerkersgegevens worden door AFAS aangeboden via een zogenaamde GET-connector. De GET-Connector biedt alleen gegevens aan. De ICT prestatie moet de GET-connector actief bevragen om gegevens te kunnen ontvangen. De medewerkersgegevens uit AFAS fungeren als stamgegevens voor de gebruikers in de ICT-prestatie. Te denken valt minimaal aan: voornaam, achternaam, mailadres, functienaam, leidinggevende, organisatorische eenheid, locatie. Technische documentatie is hier te vinden: https://help.afas.nl/?query=get%20connector</i></p>
Eis.102	<p>De geboden ICT-prestatie beschikt standaard over de mogelijkheid om medewerkersgegevens minimaal eenmaal per dag te kunnen importeren vanuit het Vakbekwaamheid Management Systeem (Veiligheidspaspoort) van de opdrachtgever.</p> <p><i>Toelichting: VRNHN werkt met het Vakbekwaamheid Management Systeem genaamd Veiligheidspaspoort van MagentaMMT. Het is mogelijk dat bepaalde medewerkersgegevens in Veiligheidspaspoort staan en niet in AFAS. Deze medewerkersgegevens worden vanuit Veiligheidspaspoort geleverd via een zogenaamde API-connector. De API-Connector biedt alleen gegevens aan. De ICT prestatie moet de API-connector actief bevragen om gegevens te kunnen ontvangen. De medewerkersgegevens uit Veiligheidspaspoort fungeren als stamgegevens voor de gebruikers in de ICT-prestatie en zijn aanvullend op de stamgegevens uit AFAS.</i></p>
Eis.103	<p>De ICT prestatie kan automatisch door middel van gangbare open standaarden data uitwisselen met een Business intelligence (BI) tooling zoals Power BI, zoals de geformuleerd in het Forum Standaardisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OpenAPI specification (3.0); • JSON (RFC8259, december 2017); • OAuth (2.0); • OData (4.0); • REST API Design Rules (1.0); • SOAP (1.2); • WSDL (2.0); • XML (1.0, fifth edition). <p><i>Toelichting: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden.</i></p>

Eis.104	<p>VRNHN wil de mogelijkheid hebben om de informatie gepresenteerd op de beschikbaarheid schermen te integreren in het eigen narrowcasting systeem.</p> <p>De ICT-prestatie biedt standaard de data gepresenteerd op de beschikbaarheid schermen ook aan via een Rest API conform standaard REST-API Design Rules beschreven op het forum van standaardisatie en/of via HTML5 webpagina's. De inschrijver levert deze toepassing binnen 6 maanden na opdracht.</p> <p><i>Toelichting:</i> https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden</p>
Eis.105	<p>De ICT-prestatie is aangesloten op het koppelvlak GMS (broker / webservice brandweer) t.b.v. het tonen van incident informatie op de beschikbaarheid schermen.</p>
Eis.106	<p>De ICT-prestatie beschikt over de mogelijkheid om via een API-connector gegevens van de pager en de gebruiker beschikbaar te stellen t.b.v. Topdesk middelen beheer. De API-connector werkt conform de Rest API standaard REST-API Design Rules beschreven op het forum van standaardisatie. https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden</p> <p><i>Toelichting:</i> VRNHN werkt met de module middelenbeheer van Topdesk. De Topdesk Asset Management REST API maakt het mogelijk om middelen te importeren, te updaten en specifieke velden te importeren. Met de API wil VRNHN attributen van pagers en de gebruikers van de pagers importeren in Topdesk. Technische documentatie: Assets TOPdesk API</p>
Eis.107	<p>Bij een update of upgrade van de ICT-prestatie zorgt de Inschrijver ervoor dat bestaande koppelingen blijven functioneren. Dit onder de voorwaarde dat inschrijver voldoet aan N-1 (Nieuwste standaard minus 1 versies) voor de vereiste Programmatuur.</p>
Eis.108	<p>De services en koppelingen van toepassing voor de ICT-prestatie zijn functioneel en technisch beschreven en worden door de inschrijver opgeleverd bij acceptatie van de ICT-prestatie.</p>

7. "Concept" Eisen AVG

Nr	Omschrijving
Eis.109	Inschrijver moet kennis hebben van de inhoud van het model Verwerkersovereenkomst van de IBD (Bijlage 6). Voor de Verwerkersovereenkomst van VRNHN is gebruik gemaakt van het landelijke standaard IBD model. Voor contractondertekening worden de beheersmaatregelen voortvloeiend uit de Verwerkersovereenkomst afgestemd tussen Inschrijver en VRNHN.
Eis.110	Inschrijver verklaart de data waaronder persoonsgegevens niet voor eigen of andere doeleinden te gebruiken.
Eis.111	Inschrijver verklaart dat de diensten worden uitgevoerd volgens de vereisten uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming en aanverwante regelgeving.
Eis.112	Inschrijver verklaart de beginselen van Privacy by Design en Privacy by Default toe te passen bij het ontwikkelen van nieuwe diensten, producten of functionaliteiten binnen bestaande producten of diensten.
Eis.113	Inschrijver verklaart de beginselen van Privacy by Design en Privacy by Default te hebben toegepast ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens binnen de dienstverlening en de ICT-prestatie.
Eis.114	Inschrijver verklaart passende technische en organisatorische maatregelen te hebben genomen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens binnen de dienstverlening en de ICT-prestatie.
Eis.115	Inschrijver verklaart in staat te zijn een inbreuk in verband met persoonsgegevens onverwijld te detecteren en binnen 24 uur over te informeren.
Eis.116	Inschrijver verklaart volledige medewerking te verlenen bij onderzoeken naar inbreuken in verband met persoonsgegevens.
Eis.117	Inschrijver verklaart bijstand te verlenen aan het beantwoorden van verzoeken om uitoefening van de vastgestelde rechten van betrokkene.
Eis.118	Inschrijver verklaart bijstand te verlenen bij het uitvoeren van een Gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB).
Eis.119	Inschrijver verklaart alle bovenstaande vereisten desgewenst aan te kunnen tonen.

8. Implementatie: Plan en uitvoering

Eis	Omschrijving
Eis.120	<p>Bij de “concept” Inschrijving levert Inschrijver een Implementatieplan waarin beschreven wordt hoe de ICT-prestatie, binnen een termijn van drie (3) maanden, volledig geïmplementeerd gaat worden. VRNHN wil een efficiënte en realistische implementatie periode. In het implementatieplan worden concrete termijnen benoemd.</p> <p>Dit plan voldoet aan de specificaties, eisen en wensen zoals gesteld in de GIBIT (art. 5 als geheel) en dit PvE. Een implementatieplan dat niet voldoet aan de punten uit artikel 5 van de GIBIT geldt als omissie. VRNHN biedt Inschrijver dan eenmalig binnen 2 werkdagen een aangepast implementatieplan aan te bieden. Uitgangspunt is een directe start na het doorlopen van de aanbestedingsprocedure, het moment waarop de gunning definitief is en Overeenkomst en Verwerkersovereenkomst ondertekend zijn. VRNHN maakt in overleg met Inschrijver voor ondertekening van de Overeenkomst (verificatiegesprek) afspraken over de implementatie op basis van het ingediende implementatieplan. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in de voortgangsrapportage van de implementatie (Eis. 122). Zie tevens Offerteleidraad, hoofdstuk 2 ‘Implementatie’.</p>
Eis.121	<p>Het voorbereiden en uitvoeren van een kick-off bijeenkomst voor de betrokken medewerkers van de VRNHN waarin de ICT-prestatie als geheel en het implementatieplan kort worden gepresenteerd door Inschrijver, maakt onderdeel uit van het Implementatieplan. VRNHN wenst dat alle betrokken medewerkers eenduidig voorzien worden van dezelfde basisinformatie over de aangeboden ICT-prestatie en hiermee draagvlak te creëren.</p>
Eis.122	<p>Inschrijver levert tijdens de implementatiefase VRNHN wekelijks en indien nodig dagelijks schriftelijk een voortgangsrapportage. Deze rapportage bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het actuele overzicht van activiteiten en werkzaamheden van VRNHN en Inschrijver; • het actuele overzicht van knelpunten met daarbij één of meer aangeboden oplossingen; • de actuele planning met onderbouwde motivatie; • escalatievoorstel indien de afgesproken planning niet gehaald gaat worden. <p>VRNHN wil hiermee bereiken dat het gehele implementatieproces nauwlettend gemonitord wordt. Tijdig signaleren van risico's en de daarbij horende oplossingsmogelijkheden. Beide partijen hebben een inspanningsverplichting om gevolg te geven aan de door Inschrijver aangeleverde voortgangsrapportage.</p>
Eis.123	<p>Inschrijver zal op basis van haar best practices na gunning met VRNHN afstemmen hoe de vorm van de trainingen ingericht wordt.</p>
Eis.124	<p>Inschrijver stelt een trainingsplan op. Inschrijver benoemt in het trainingsplan in ieder geval het gebruik en het beheer van de ICT-prestatie. Uitgangspunt is dat deze trainingen onsite (VRNHN-locatie) plaatsvinden.</p>
Eis.125	<p>Het door Inschrijver voorgestelde trainingsplan bevat in ieder geval de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • centrale introductie van de totale ICT-prestatie; • uitleg over hoe de ICT-prestatie gebruikt wordt en tips/ trucs (toegespitst op de desbetreffende gebruikersgroep); • voorbeelddocumentatie (waaronder quick references), welke specifiek is toegeschreven op de situatie van de VRNHN. <p>Inschrijver biedt ondersteuning tijdens de implementatie in de communicatie naar de gebruikers van VRNHN. Met ondersteuning wordt verstaan het leveren van tekstueel instructiemateriaal, ondersteund met foto en video materiaal. De afdeling communicatie van VRNHN zal hierbij betrokken zijn in de uitvoering.</p>

Eis	Omschrijving
Eis.126	Inschrijver werkt met een vaste en compacte bezetting tijdens de implementatieperiode. Hiermee wil VRNHN borgen dat opgebouwde en aanwezige kennis optimaal benut kan worden en er minimale personele wisselingen zijn.

CONCEPT

9. Eisen Oplevering en Acceptatie

Nr	Omschrijving
Eis.127	<p>De Overeenkomst dient gezien te worden als één (1) Opdracht, die bestaat uit drie (3) delen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het eerste deel is de implementatie van het beheer- en beschikbaarheidssysteem van de P2000 Two-Way pagers (incl. training) van de geboden ICT-prestatie bij VRNHN; • het tweede deel is bestaat uit de levering van de Saas-dienstverlening van de betreffende ICT-prestatie; • het derde deel betreft de leveringen van de (werkende) Pagers en alle bijbehorende accessoires.
Eis.128	<p>VRNHN gaat pas over tot betaling van de kosten van implementatie (deel 1 uit eis 127), conform Prijzenblad (bijlage 3), na goedkeuring van de acceptatietest en de ketentest. Definitieve, volledige acceptatie van de prestatie inclusief alle benodigde koppelingen van de Opdrachtnemer door VRNHN vindt plaats op het moment waarop goedkeuring van VRNHN plaatsvindt op acceptatieprocedure en ketentest (GIBIT artikel 6 en 7).</p>
Eis.129	<p>Indien de overeengekomen opleverdatum van de ICT-prestatie, toerekenbaar aan Inschrijver niet gehaald wordt, geldt er een boete van € 200,00 (exclusief btw) per dag, met een maximum van 10% van de Inschrijfsom (totaal van T1, T2 en T3) zoals vermeld op het Prijzenblad (bijlage 3). Deze boete zal door VRNHN aan Opdrachtnemer gefactureerd worden. Het van toepassing zijn van bovenstaande boete laat onverminderd het recht van VRNHN om de Opdrachtnemer in gebreke te stellen vanwege het door hem niet nakomen van de overeengekomen levertijd. Vertragingen aanwijsbaar veroorzaakt door VRNHN en het daardoor niet halen van de overeengekomen opleverdatum zal niet leiden tot het in rekening brengen van een boete.</p>
Eis.130	<p>Inschrijver gaat akkoord met levertijden voor bestellingen van de pagers en toebehoren volgens onderstaand overzicht:</p> <p>Two-Way pagers (inclusief lader, riemclip, batterij en handleiding):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 250 stuks beschikbaar binnen 14 dagen na ondertekening ICT-Raamovereenkomst voor de implementatieperiode; • 1150 stuks binnen 12 weken na ondertekening van de ICT-Raamovereenkomst. Deelleveringen zijn toegestaan; • ≤ 25 stuks op voorraad bij Inschrijver in Nederland voor VRNHN. Levering de volgende werkdag; • ≥ 25 stuks binnen 4 weken na deelopdracht van VRNHN; • minimaal 4 programeersets tijdens de implementatie, na het Go-Live moment in overleg. <p>One-Way pagers (inclusief lader, riemclip, batterij en handleiding):</p> <ul style="list-style-type: none"> • ≤10 stuks op voorraad bij Inschrijver in Nederland voor VRNHN. Levering de volgende werkdag; • ≥10 stuks binnen 4 weken na deelopdracht van VRNHN. <p>Overige producten Two-Way pager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • < 50 stuks riemclips, lederen hoesjes e.d. op voorraad voor VRNHN in Nederland. Levering de volgende werkdag; • ≥ 50 stuks riemclips, lederen hoesjes e.d. binnen 4 weken na deelopdracht VRNHN; • ≤10 stuks batterijen van de Two-Way pager niet ouder dan 12 maanden, leveren binnen 7 dagen na het plaatsen van een deelopdracht; • ≤10 stuks batterijen van de One-Way pager niet ouder dan 12 maanden, leveren binnen 7 dagen na het plaatsen van een deelopdracht.

10. Eisen Juridisch en Commercieel

Nr	Omschrijving
Eis.131	<p>De prijzen zoals door Inschrijver afgegeven op het Prijzenblad (zie bijlage 3) zijn geldig / vast tot en met het einde van de looptijd van de Overeenkomst en zijn een zgn. “all-inn” prijs: deze prijzen omvatten alles voor de Opdracht en de ICT-prestatie, zoals gesteld in het geheel van de aanbestedingsdocumentatie (inclusief bijlagen). Hierbij zijn kosten inbegrepen, <u>niet</u> gebaseerd op nacalculatie en <u>niet</u> beperkend opgenomen voor:</p> <p>➤ <u>Implementatie/ training kosten (eenmalig):</u></p> <p>In de prijs zijn alle kosten ten behoeve van en / of samenhangend met het bedrijfsklaar opleveren van de ICT-prestatie, zoals en niet beperkt tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alle kosten gerelateerd aan de training, implementatie, oplevering en Go-Live van de ICT-prestatie; • alle kosten voor de realisatie van alle benodigde koppelingen; • alle kosten samenhangend met het verkrijgen van de benodigde producten/ materialen/ onderdelen; • alle eventuele reis- en verblijfskosten; • alle kosten samenhangend met de inzet van personeel. <p>➤ <u>Totale kosten ICT-prestatie, inclusief benodigde licenties, (technisch)beheer, hosting, alle opslag en ondersteuning SLA (periodieke kosten):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Wijzigingen in grondstofkosten, productiekosten, loonkosten en/ of andere kosten worden niet verrekend. De periodieke kosten voor de totale ICT-prestatie gaan in na volledige acceptatie van de implementatie; • Inclusief de apparatuur (hardware achter de schermen) voor het tonen van de informatie op de beschikbaarheidsschermen. <p>➤ <u>Prijzen op basis van geraamde¹ aantallen voor de P2000 pagers inclusief toebehoren:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Two- Way Pager inclusief lader, batterij en clip voor aan de kleding te bevestigen; • One-Way pager inclusief lader, batterij en accessoires voor bevestiging aan de kleding; • losse batterij voor Two-Way pager; • losse batterij voor One-Way pager; • losse clip voor aan de broekriem; • lederen hoesje voor de Two-Way pager; • programmeerset voor de Two-Way pager; • laadstation Two-Way pager; • laadstation One-Way pager.
Eis.132	<p>De indexatie geschiedt conform artikel 9.8 van de GIBIT. De prijs aanpassingen zijn voorzien van een deugdelijke onderbouwing. De indexering vindt alleen plaats in de optie jaren van het contract. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de definitieve waarde van het indexcijfer. De indexering vind plaats vanaf 1 januari van het nieuwe boekjaar. Omdat de definitieve waarde van het indexcijfer pas later bekend wordt gemaakt, mag Inschrijver dit met terugwerkende kracht factureren.</p>

¹ Aan deze aantallen kunnen door Inschrijver geen rechten ontleend worden.

Nr	Omschrijving																																	
Eis.133	<p>In de prijzen dienen alle kosten ten behoeve van en/of samenhangend met het leveren van de artikelen te zijn begrepen, zoals en niet beperkt tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alle kosten samenhangend met het franco leveren (levering DDP conform Incoterms) op een door VRNHN aan te geven adres in Nederland van de artikelen; • alle kosten samenhangend met de inzet van personeel; • in geval van reparaties zijn de prijzen inclusief reistijd en reiskosten. 																																	
Eis.134	<p>Het door de Opdrachtnemer uitvoeren van eventueel meer- en/ of minderwerk is pas toegestaan na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van VRNHN. Meerwerk uitgevoerd door de Opdrachtnemer zonder dat daar schriftelijke toestemming voor van VRNHN is verkregen wordt door VRNHN niet vergoed aan de Opdrachtnemer.</p>																																	
Eis.135	<p>Inschrijver is verplicht om vooraf bijkomende kosten kenbaar te maken. Inschrijver maakt bij voorkeur bij de Nota van Inlichtingen (NVI), aan VRNHN kenbaar indien er bijkomende kosten in rekening gebracht moeten worden, die momenteel niet in deze uitvraag zijn meegenomen.</p>																																	
Eis.136	<p>Inschrijver biedt bij Inschrijving een SLA aan (service level agreement) welke voldoet aan de volgende <u>minimale</u> beschikbaarheidseisen:</p> <table border="1" data-bbox="347 902 1409 1597"> <thead> <tr> <th data-bbox="347 902 818 1014">Criterium</th> <th colspan="2" data-bbox="818 902 1409 1014">Noodzakelijk</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="347 1014 818 1093">Werktijden</td> <td colspan="2" data-bbox="818 1014 1409 1093">24 uur per dag, 7 dagen per week, behoudens gepland onderhoud.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="347 1093 818 1126">Beschikbaarheid tijdens werktijd</td> <td data-bbox="818 1093 991 1126">99,60%</td> <td data-bbox="991 1093 1409 1126">(min.)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="347 1126 818 1193">MTBF*</td> <td data-bbox="818 1126 991 1193">100 dagen</td> <td data-bbox="991 1126 1409 1193">(min.)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="347 1193 818 1283">MTTR**, gemiddelde maximale oplostijd (voor storingen langer dan 3 minuten)</td> <td data-bbox="818 1193 991 1283">24 uur</td> <td data-bbox="991 1193 1409 1283">(max.)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="347 1283 818 1317">Aantal storingen:</td> <td colspan="2" data-bbox="818 1283 1409 1317"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="347 1317 818 1395">3 Minuten of korter</td> <td data-bbox="818 1317 991 1395">4 per maand</td> <td data-bbox="991 1317 1409 1395">(max.)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="347 1395 818 1462">Langer dan 3 minuten</td> <td data-bbox="818 1395 991 1462">1 per maand</td> <td data-bbox="991 1395 1409 1462">(max.)</td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="347 1462 1409 1496" style="text-align: center;">Voldoende</td> </tr> <tr> <td data-bbox="347 1496 818 1529">RPO***, geaccepteerd dataverlies</td> <td data-bbox="818 1496 991 1529">2 uur</td> <td data-bbox="991 1496 1409 1529">(max.)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="347 1529 818 1597">RTO****, doorlooptijd tot herstel applicaties</td> <td data-bbox="818 1529 991 1597">16 uur</td> <td data-bbox="991 1529 1409 1597">(max.)</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="347 1608 710 1635">* MTBF: Mean time between failures</p> <p data-bbox="1082 1608 1385 1635">** MTTR: Mean Time To Repair</p> <p data-bbox="347 1646 678 1673">*** RPO: Recovery Point Objective</p> <p data-bbox="1066 1646 1409 1673">**** RTO: Recovery Time Objective</p> <p data-bbox="347 1720 1409 1816">Inschrijver biedt dus een SLA welke ten minste voldoet aan deze minimum eisen, en geeft de kosten hiervoor aan in het Prijzenblad (bijlage 3). De uitvoering van de SLA is onderdeel van het periodieke leveranciersbeoordelingsgesprek.</p>	Criterium	Noodzakelijk		Werktijden	24 uur per dag, 7 dagen per week, behoudens gepland onderhoud.		Beschikbaarheid tijdens werktijd	99,60%	(min.)	MTBF*	100 dagen	(min.)	MTTR**, gemiddelde maximale oplostijd (voor storingen langer dan 3 minuten)	24 uur	(max.)	Aantal storingen:			3 Minuten of korter	4 per maand	(max.)	Langer dan 3 minuten	1 per maand	(max.)	Voldoende			RPO***, geaccepteerd dataverlies	2 uur	(max.)	RTO****, doorlooptijd tot herstel applicaties	16 uur	(max.)
Criterium	Noodzakelijk																																	
Werktijden	24 uur per dag, 7 dagen per week, behoudens gepland onderhoud.																																	
Beschikbaarheid tijdens werktijd	99,60%	(min.)																																
MTBF*	100 dagen	(min.)																																
MTTR**, gemiddelde maximale oplostijd (voor storingen langer dan 3 minuten)	24 uur	(max.)																																
Aantal storingen:																																		
3 Minuten of korter	4 per maand	(max.)																																
Langer dan 3 minuten	1 per maand	(max.)																																
Voldoende																																		
RPO***, geaccepteerd dataverlies	2 uur	(max.)																																
RTO****, doorlooptijd tot herstel applicaties	16 uur	(max.)																																

Eis.137	<p>Inschrijver biedt bij Inschrijving een SLA aan (service level agreement) welke voldoet aan de volgende <u>minimale</u> support:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telefonische helpdesk bereikbaar 24 uur per dag; 2. Helpdesk via e-mail bereikbaar; 3. Prioriteiten en reactietijden: <ul style="list-style-type: none"> • Prioriteit hoog (een storing waardoor de ICT-prestatie in zijn geheel niet gebruikt kan worden). <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reactietijd: 1 uur (niet zijnde een auto-reply). ▪ Oplostijd: 4 uur. • Prioriteit normaal (een storing waardoor de ICT-prestatie verminderde prestaties heeft en/ of gedeeltelijk niet gebruikt kan worden). <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reactietijd: 4 uur (niet zijnde een auto-reply). ▪ Oplostijd: 1 werkdag. • Prioriteit laag (een storing waarbij de volledige ICT-prestatie wel operationeel is). <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reactietijd: 4 uur (niet zijnde een auto-reply). ▪ Oplostijd: in overleg. • Geen prioriteit (vragen/ wensen). <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reactietijd: 1 werkdag in geval van e-mail (niet zijnde een auto-reply), direct bij telefonisch. ▪ Oplostijd: 1 werkdag in geval van hulpvraag, bij wens in overleg. 4. Onderhoud aan het systeem wordt tenminste 48 uur van te voren aangekondigd en wordt uitgevoerd tussen 00:00 en 06:00 uur om hinder voor gebruikers tot het minimum te beperken; 5. Indien verstoring ontstaat in de ICT-prestatie door mutatie in een ander systeem van VRNHN, vermeld Inschrijver bij Inschrijving het uurtarief dat inschrijver voor de support in rekening brengt; 6. Maandelijksse rapportage over beschikbaarheid omgeving en registratie en afhandeling van meldingen; 7. Inzicht in tarieven en bezoekkosten voor de niet in de overeenkomst opgenomen diensten. <p>Inschrijver biedt dus een SLA welke ten minste voldoet aan deze minimum eisen, en geeft de kosten hiervoor aan in het Prijzenblad (bijlage 3). De uitvoering van de SLA is onderdeel van het periodieke leveranciersbeoordelingsgesprek.</p>
Eis.138	<p>Inschrijver dient facturen digitaal (bij voorkeur elektronisch in het format UBL én pdf in één email), te versturen naar digitalefactuur@vmhn.nl. Alle facturen dienen te zijn voorzien van de algemene factuurvereisten zoals opgelegd door de belastingdienst. Aanvullend hierop dient de factuur te voorzien zijn van het contractnummer (wordt na gunning verstrekt door VRNHN).</p>
Eis.139	<p>Het prijzenblad zoals opgenomen in bijlage 3 is volledig door Inschrijver ingevuld en bij uw aanbieding gevoegd. Alle ingevulde prijzen op het prijzenblad zijn in Euro's en exclusief BTW. Op het Prijzenblad dienen alle gele velden ingevuld te worden en aangegeven worden, of het de "concept" of "definitieve" prijzenblad betreft.</p>
Eis.140	<p>VRNHN zal de facturen van de opdrachtnemer binnen 30 dagen, na ontvangst in goede orde, en ingediend conform het gestelde in eis 138, voldoen.</p>

Eis.141	<p>Op de Overeenkomst zijn van toepassing de Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT 2020 (bijlage 12). Tevens zijn van toepassing de Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen (versie: april 2020) in plaats van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen (bijlage 11). In geval van tegenstrijdigheden prevaleert dit PvE boven de GIBIT. Eventuele Algemene (Inkoop en/ of Verkoop) Voorwaarden van de Opdrachtnemer zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op de Overeenkomst. Op de Nadere Overeenkomsten zijn ook de bepalingen van de Overeenkomst van toepassing.</p>
Eis.142	<p>Inschrijver dient tijdens reguliere werkzaamheden een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) 5 dagen vóór aanvang van de werkzaamheden te kunnen overleggen van de medewerkers die worden ingezet bij VRNHN. Tijdens Implementatiefase mag Inschrijver hier gemotiveerd van afwijken. In dat geval dient Inschrijver voor aanvang van de werkzaamheden een VOG te overleggen. De kosten hiervoor zijn voor rekening van Inschrijver. Indien Inschrijver op een andere, soortgelijke wijze de integriteit van medewerkers kan aantonen, mag Inschrijver dit motiveren via de vragenronde.</p>