

Bijlage 2 – Programma van Eisen

Nr. Algemene eisen	
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen.
2.	Alle (online/offline en live) contacten met opdrachtgever dienen door gegunde opdrachtnemer (leidinggevende en accountverantwoordelijke) in correct en verstaanbaar Nederlands te geschieden.
3.	Inschrijver levert de in het aanbestedingsdocument beschreven gewenste situatie.
4.	Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van eventuele activiteiten en houdt hier bij het uitvoeren van de werkzaamheden rekening mee. Op verzoek van opdrachtgever kunnen werkzaamheden op afwijkende tijdstippen uitgevoerd worden.
5.	Uitsluitend na schriftelijke toestemming van opdrachtgever is het voor medewerkers van opdrachtnemer toegestaan om gebruik te maken van faciliteiten op locatie van opdrachtgever (zoals bijvoorbeeld koffieautomaten, printfaciliteiten of telefoon).

Nr. Niveau van dienstverlening.	
6.	Avalex heeft te maken met diverse wet- en regelgeving die mede van invloed zijn op de IT-inrichting: • Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO): basishoofdwet voor de inrichting van informatiebeveiliging binnen overheidsorganisaties. Aan de hand hiervan moet het informatiebeveiligingsbeleid vastgesteld worden. • Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG); Europese verordening die de regels voor de verwerking van persoonsgegevens door particuliere bedrijven en overheidsinstanties in de hele Europese Unie standaardiseert. • Elektronisch factureren (e-facturatie): verplichting in de Aanbestedingswetgeving die stelt dat per 18 april 2019 de Rijksoverheid, decentrale overheden en alle andere aanbesteding plichtige organisaties e-facturen moeten kunnen ontvangen en verwerken. • Wet Overgang van Onderneming (burgerlijk wetboek 7:662). Avalex voldoet momenteel aan de bovenstaande wet- en regelgeving en wil dit in de toekomst uiteraard behouden. Bij de IT-inrichting is dit dan ook een randvoorwaarde. Avalex is partner van zeven gemeentes in een gemeenschappelijke regeling. Om deze reden zal ook Avalex zich moeten conformeren aan de BIO. Van de IT-partner eist Avalex dat bij het beheer van de IT-inrichting voldaan wordt aan de wet- en regelgeving en dat deze daarnaast periodiek getoetst wordt. De inschrijver dient hier medewerking aan te leveren zonder aanvullende extra kosten in rekening te brengen. Inschrijver verklaart dat zijn producten en dienstverlening geen beperkingen oplegt aan Avalex voor het voldoen aan de BIO.
7.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het onderhouden en beheren (incl. updates, patches en evt. rollback van deze activiteiten) van een (Nederlandstalige) digitale werkplek, inclusief technisch beheer van een Azure omgeving voor de Generieke en Specifieke Avalex applicaties, voor de gebruikers (intern en externe en werkplekken zoals aangegeven in het prijzenblad en de in bijlagen 11 en 12 waarbij de IST situatie staat beschreven).
8.	De startpagina van de werkplek dient Avalex huisstijl kenmerken te gebruiken en in overleg met Avalex te worden ingericht/ vormgegeven.
9.	Inschrijver verzorgt de distributie en beschikbaarheid op de werkplekken van minimaal veel gebruikte zakelijke software zoals MS- Office incl. Outlook, Sharepoint, Teams, Adobe Acrobat Reader, virusscanner, een gangbare media player, een gangbaar zip-programma, Windows 10 programma's, een knipprogramma voor screenshots, rekenmachine etc. Daarnaast maakt opdrachtgever gebruik van Adobe Creative Cloud (3 licenties) en Apple apparatuur (1 iMac en 1 MacBook). Dit dient in de prijzen te zijn inbegrepen.
10.	Inschrijver dient aanspreekpunt te zijn voor het beheren, configureren en onderhouden van werkplek hardware.
11.	Inschrijver ondersteunt een MDM voorziening (Mobile Device Management) op basis van Microsoft Intune en voorziet indien noodzakelijk de ingezette apparatuur hiervan. Met MDM dient het voor alle geleverde werkplekapparatuur (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, zorg dragen dat virusscanning aanwezig is en updates worden doorgevoerd; • Instellingen door te voeren (bijvoorbeeld voor Wi-Fi); • Het gebruik van PIN codes en/of wachtwoorden af te dwingen voor toegang tot devices.

Nr. <i>Compliance</i>	
12.	Alle opslag en verwerking van data van Avalex vindt plaats op systemen die vallen binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
13.	De door Inschrijver geleverde Diensten en voorzieningen zullen gedurende de looptijd van de overeenkomst daar waar relevant en/ of van toepassing, voldoen aan vigerende wet- en regelgeving.
14.	Inschrijver gebruikt binnen de geboden oplossing alleen algemeen geaccepteerde en bewezen standaarden.
15.	Inschrijver levert (voor gebruikers en beheerder) adequate documentatie en (online) handleidingen ten aanzien van de door hem geleverde oplossing.
16.	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.
17.	Documentatie en (online) handleidingen dienen altijd up to date te zijn en dus regelmatig door Inschrijver worden bijgewerkt.
Nr. <i>Technische omgeving</i>	
18.	Inschrijver garandeert de juiste inzet en samenwerking met Avalex, met onderaannemers en/of derde leveranciers (bijv. verbindingen, firewalls, switches, telefonie of printing) teneinde gezamenlijk een optimaal beschikbare, veilige ICT omgeving te bewerkstelligen. Inschrijver neemt een coördinatieverplichting als Single Point of Contact op zich.
19.	Inschrijver 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.
20.	Authenticatie tot SaaS omgevingen vindt plaats op basis van een enkelvoudige login (SSO). De standaarden zoals SAML, OAUTH, OpenID worden hierbij ondersteund.
21.	Binnen de omgeving dient de mogelijkheid te zijn delen voor externen open te stellen waarbij deze inloggen met username/password.
22.	De opdrachtgever kent verschillende type medewerkers, zoals hieronder verwoord. Een uitvoerende medewerker die minimaal beschikt over: • Office365 Basic gebruiker met persoonlijke mailbox • Kiosk werkplek • Afas Pocket App • Functiespecifiek ◦ Chauffeur: voertuig met boordcomputer en een carkit met mobiel nummer ◦ Medewerker milieustraat: per locatie Weegbrugbediening, vaste telefoon en camerasysteem. Een kantoormedewerker die minimaal beschikt over: • Office365 Business Premium • Thin Client of laptop met docking station • Optioneel: Visio (10x), Adobe CC (2x) • Bedrijfspecifieke software via SaaS, 1 Client/Server applicatie middels Azure, toegang voor gedefinieerde hoofdapplicaties via SSO, zoals beschreven in eis 59 van dit programma van eisen • VOIP telefoon • Werkplek met 2 schermen • Exclaimer, sjablonen
23.	De opdrachtnemer ondersteunt standaarden zoals SAML, OAUTH, OpenID te ondersteunen.
24.	Hardware: inschrijver houdt rekening in het beheer met de onderstaande hardware van opdrachtgever die qua aantallen en samenstelling kunnen gaan wijzigen; • 70 Laptops, werkplekken met dubbele schermen en USB dock – Beheerd door opdrachtnemer; • 10 PC's, werkplekken met dubbele schermen - Beheerd door opdrachtnemer; • 17 tablets: (15 Apple iPads, 2 Samsung Galaxy Note Tablets- Beheerd door opdrachtnemer; • 55 Smartphones (iOS/Android) - Beheerd door opdrachtnemer; • 10 Multifunctionals en printers – Beheerd (service en onderhoud) door Leverancier. Account- en serverbeheer Follow-me systeem door opdrachtnemer en opdrachtnemer is aanspreekpunt gebruikers<>leverancier; • 70 boordcomputers – Beheerd door leverancier. Aanspreekpunt hard- en software problemen door opdrachtnemer; • 4 weegbruggen met aansturing weegcomputers. – Beheerd door leverancier van deze bruggen. Aanspreekpunt hard- en software problemen door opdrachtnemer; • WeegPC's/server - Software beheerd door leverancier. OS en systeem beheerd door opdrachtnemer; • KraanPC. - Software beheerd door leverancier. OS en systeem beheerd door ICT Dienstverlener;

	• 2 ProWise AV schermen. OS en systeem beheerd door opdrachtnemer; • 8 Narrowcasting PC's - beheerd door opdrachtnemer; • PIN apparatuur - Beheerd door leverancier. Aanspreekpunt hard- en software problemen bij opdrachtnemer. • Switches en Firewalls - Beheerd door leverancier. Aanspreekpunt hard- en software problemen door opdrachtnemer; • Camerasysteem (+/- 80 camera's op 4 locaties). Beheerd door leverancier. Faciliteren terugkijken en veiligstellen beelden door opdrachtnemer; • Toegangssysteem kantoren. Beheer software incl toegangsbeheer en uitgifte en inname tags door opdrachtnemer; • VOIP telefooncentrale - Beheerd door leverancier. Aanspreekpunt voor problemen en mutaties door opdrachtnemer.
Nr. Security/ beveiliging	
25.	Inschrijver draagt gedurende de looptijd van de overeenkomst zorg voor adequate beveiliging met betrekking tot virussen, malware en ongeautoriseerde toegang van de aangeboden ICT-voorzieningen voor wat betreft de werkplekken en Wi-Fi voorzieningen. Met leverancier van verbindingen, firewalls en switches wordt de totale security scope afgestemd (zowel centraal als op de werkplekken), gecheckt en onderhouden en vastgelegd in een ICT-beveiligingsplan.
26.	Inschrijver garandeert dat alle door hem geleverde Diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en in de Baseline Informatievoorziening Overheid.
27.	Inschrijver garandeert dat informatie en/of gegevens van andere klanten niet vermengd kunnen raken met de informatie en/of gegevens van Avalex.
28.	Inschrijver 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.
29.	Inschrijver laat periodiek, minimaal 1x per jaar, een security scan uitvoeren en rapporteert hierover naar Avalex.
30.	Inschrijver geeft derde leveranciers van Avalex applicaties toegang tot hun applicatie indien noodzakelijk. De installatie van specifieke applicaties wordt door de applicatie leverancier of Avalex verzorgd.
Nr. Performance/ beschikbaarheid/ continuïteit	
31.	Inschrijver verzorgt een adequate back-up oplossing waarbij zowel de applicaties als de data worden geback-up't en er sprake is van een maximale RPO van 4 uur.
32.	Inschrijver garandeert dat gegevens die opgeslagen liggen in de back-up op een passende wijze worden beveiligd tegen inzage van derde partijen door middel van back-up hardening en encryptie.
33.	Inschrijver test minimaal 1x per maand het functioneren van de back-up door een back-up te restoren als wijze van test. Avalex ontvangt hiervan een rapportage.
34.	Inschrijver meet maandelijks de performance, capaciteit en gebruikte aantallen van de oplossing en rapporteert hierover aan Avalex.
35.	De beschikbaarheid van centrale systemen in Azure (virtuele servers, storage) is minimaal 99,8% per kalenderjaar 7*24 (exclusief gepland onderhoud). Uitzonderingen hierop zijn: • Gepland onderhoud: gepland onderhoud (incl. changes, updates en patches) kan, na af- en instemming van Avalex, op alle dagen plaatsvinden tussen 22.00 uur en 06.00 uur of in overleg op andere tijdstippen, en dient minimaal 5 dagen van tevoren bekend gemaakt te zijn. (Tenzij sprake is van spoedeisende security patches). • Uitval veroorzaakt door wijzigingen aangebracht door personeel van de Avalex of Derden.
36.	Bovenstaande wordt door Inschrijver in overleg met Avalex vastgelegd in een later vast te stellen SLA/XLA en DAP waarover periodiek wordt gerapporteerd en die periodiek worden besproken.
37.	Bij zware incidenten met grootschalige onbeschikbaarheid van de geleverde voorzieningen (binnen of buiten kantoor) geldt maximaal vier uur tot herstel (tijdens kantooruren).
38.	Voor minder zware incidenten waarbij belangrijke delen nog wel bruikbaar zijn of waarbij maximaal 5 gebruikers worden geraakt geldt een herstel van maximaal acht uur binnen kantoor tijden.
39.	Inschrijver 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 (etmaal) 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.

Nr. Capaciteit, aantallen en schaalbaarheid	
40.	De Azure omgeving 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.
41.	Inschrijver garandeert dat de geleverde producten en Diensten mee kunnen groeien en krimpen met ontwikkelingen bij Avalex (bijvoorbeeld bij meer of minder applicaties, opslag, gebruikers).
Nr. Zaken die in de toekomst worden voorzien (opties korte en lange termijn)	
42.	Avalex beschikt over 1 core applicatie die on-premise draait, deze zal in 2022 vervangen worden door een SAAS oplossing. Inschrijver houdt hier in de inschrijving rekening mee en vult dit op het prijzenblad in.
Nr. Beheer diensten	
43.	Inschrijver verzorgt al het beheer van alle ingezette hardware en software conform de tabel met de scope en conform de eisen in dit document.
44.	Inschrijver dient minimaal de volgende beheertaken uit te voeren: • technisch beheer op de Azure server/ storageomgeving (incl. updates, patches en evt. rollback van deze activiteiten; • technisch beheer op de applicatie laag op Microsoft producten, Active Directory; • volledig gebruiksklaar inrichten van nieuwe gebruikersapparatuur (als laptops, tablets en mobiele telefoons) en oplossen van het niet correct werken van deze apparatuur; • voor het oplossen van problemen aan gebruikersapparatuur gelden kantoortijden (aanvang bij opdrachtgever 7:00 uur); • telefonisch/ online support, inclusief registratie van incidenten en andere meldingen in een applicatie, of die van opdrachtgever (momenteel Topdesk) of die van opdrachtnemer inclusief het oplossen van incidenten en meldingen.
45.	Tot de door Inschrijver 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; • inschakelen, aansturen en coördineren van de eventueel bij de 2e lijns ondersteuning betrokken partijen, Avalex medewerkers of derde leveranciers; • dagelijkse beheerwerkzaamheden op de netwerkinfrastructuur (WLAN); • uitrollen van nieuwe software en van updates/upgrades. Distributie van packages, updates en security patches, als onderdeel van het actualiseren van de aangeboden oplossing en pay per use model; • uitrol van updates of upgrades van operating systems; • 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 vragen van beheerders over het gebruik van de werkplek, kantoorautomatisering en MDM; • MDM activiteiten zoals instellen van apparatuur en rapportage hierover.
46.	Inschrijver stelt Avalex in de gelegenheid om tussentijds prioritering en status van incidenten, problemen, serviceverzoeken, standaard changes en niet-standaard changes te kunnen volgen. Avalex moet de mogelijkheid hebben om de prioriteit van een specifiek probleem naar een hoger level om te zetten.
47.	Inschrijver rapporteert maandelijks over het ingezette aantal licenties, gebruikte Azure resources en alle variabele onderdelen (en costdrivers) van de dienstverlening, of maakt dit binnen een webportal voor Avalex beschikbaar.
48.	Inschrijver levert maandelijks een SLA rapportage aan en bespreekt deze maandelijks. In dit overleg wordt minimaal besproken de incidenten en meldingen, servicelevels, de voorgesteld (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.
49.	Avalex heeft het recht tot het (jaarlijks of als er aanleiding toe is) uit (laten) voeren van audits op de door de Inschrijver aangeboden voorzieningen hetzij zelf hetzij door een derde partij. Inschrijver dient hier aan mee te werken.
50.	Inschrijver analyseert benodigde wijzigingen in de ingezette ICT- infrastructuur die financiële gevolgen hebben en voert deze, indien geautoriseerd door Avalex, door en biedt deze aan. Dit geldt alleen voor gevraagde wijzigingen die niet vallen onder het aangeboden pay per use model.

51.	Afhandeling van standaard wijzigingen dient inclusief te zijn in de opgegeven kosten op het prijzenblad en dienen binnen maximaal 1 dag te zijn verwerkt. Afhandeling van onderstaande standaard wijzigingen dient inclusief te zijn in de opgegeven kosten op het prijzenblad en dienen binnen maximaal 4 uur te zijn verwerkt: deze wijzigingen zijn in ieder geval: • rechten en/of instellingen van een gebruiker wijzigen; • wachtwoord wijzigen of resetten; • nieuwe gebruiker aanmaken en eventueel leveren van de gewenste hardware; • verwijderen van gebruiker inclusief zijn bestanden/ bestanden archiveren; • groepen aanmaken, (leden) wijzigen of rechten aanpassen; • applicatie toewijzen of verwijderen; • distributielijst of groepsmailbox maken, aanpassen of verwijderen; • aanpassen quota (opslag, mail, etc.); • ingezette systemen/ hardware resetten; • instellingen aan apparatuur wijzigen of apparatuur wijzigen om aan afgesproken prestaties te (blijven) voldoen.
52.	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.
53.	Inschrijver zorgt voor het vastleggen en actueel houden van de configuratiegegevens, configuratiemanagement, asset management, lifecycle management en patchadministratie. Het doel is vastleggen en beheren van informatie over de ICT omgeving en het beschikbaar stellen van deze informatie aan bevoegde belanghebbenden. De leverancier houdt de reeds ingerichte CMDB binnen TOPdesk bij en zorgt dat deze actueel blijft en rapporteert over de inhoud.
54.	Inschrijver verzorgt een servicedesk die beschikbaar is voor de gebruikers van Avalex tijdens werk- en zaterdag van minimaal 07:00 uur tot 17:30 uur, zie tabel pagina 13 van het aanbestedingsdocument. Inschrijver biedt ondersteuning middels e-mail, telefonisch en online portal en maakt gebruik van een ticketsysteem dat gekoppeld kan worden met de TOPdesk omgeving van Avalex.
55.	Inschrijver draagt zorg voor het fysiek bemensen van de ICT servicedesk op locatie bij de opdrachtgever (Den Haag) gedurende 36 uur per week tijdens werkdagen op maandag tot en met vrijdag, waarvan minimale aanwezigheid tussen 07:30 uur en 12:00 uur.
56.	Medewerkers van Inschrijver die gebruikers van Avalex telefonisch te woord staan, hebben kennis van de bijzondere kenmerken van Avalex en weten hier mee om te gaan en spreken de Nederlandse taal.

Nr. Overige eisen

57.	Inschrijver levert bij inschrijving een Exit plan met minimaal de volgende inhoud: • inschrijver garandeert dat documentatie bij einde contract up-to-date is, en dat gedetailleerde meet-rapportages en CMDB-gegevens bij einde contract worden overgedragen; • inschrijver 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 Avalex opgeslagen is of is geweest en die onder de beheerverantwoordelijkheid vallen van Inschrijver worden bij einde contract aantoonbaar gewist of blijvend (gecertificeerd) vernietigd; • inschrijver garandeert dat een eventuele exit niet leidt tot onvoorspelbare en hoge kosten. Daartoe neemt de Inschrijver de kosten voor een eventuele exit alvast op in het prijzenblad. Deze worden meegerekend in de vergelijkingsprijs.
-----	---

Nr. Applicatieoverzicht (niet uitputtend)

58.	Inschrijver houdt rekening in het beheer met de onderstaande applicaties waar mogelijk op basis van Single Sign On:
-----	---

	Beheerd door opdrachtnemer	Beheerd door derden	Ondersteuning door opdrachtnemer
Azure omgeving inclusief Office365, Veeam backup en storage	X		Beheerder
3CX			Aanspreekpunt gebruikersvragen/ Technisch Contact/ Beschikbaarheid/ Toegang
Abel		X	Technisch Contact / Beschikbaarheid / Toegang
Addsecure		X	Gebruikersbeheer/ Technisch Contact/ Beschikbaarheid/ Toegang
AFAS		X	Beschikbaarheid / Toegang
ARS		X	Beschikbaarheid / Toegang
Avaalex App		X	Technisch Contact/ Beschikbaarheid/ Toegang
Avaalex.nl		X	Technisch Contact/ Beschikbaarheid/ Toegang
C-trace		X	Beschikbaarheid/ Toegang
Container Beheer Systeem		X	Beschikbaarheid/ Toegang
Cyclomedia		X	Beschikbaarheid/ Toegang
DVL Milieuservice		X	Beschikbaarheid/ Toegang
Mic-O-Data		X	Beschikbaarheid/ Toegang
Netpresenter		X	Beschikbaarheid/ Toegang
Pfister Weegservice		X	Technisch Contact/ Beschikbaarheid/ Toegang
PieterBas		X	Technisch Contact/ Beschikbaarheid/ Toegang
Qliksense	X		Beheerder
Safety Dashboard		X	Beschikbaarheid/ Toegang
Safeguard		X	Beschikbaarheid/ Toegang
Streamline		X	Technisch Contact/ Beschikbaarheid/ Toegang
Topdesk		X	Beschikbaarheid/ Toegang
Tools4Ever UMRA		X	Technisch Contact/ Beschikbaarheid/ Toegang
WSS		X	Beschikbaarheid/ Toegang