



**gemeente
Haarlemmermeer**

Programma van Eisen (PvE)

Netwerkbeheer diensten (W)LAN (Managed Services)

Kenmerk: 2021-367
Datum: 16 mei 2022
Procedure: Europees, openbaar
Status: Definitief

1. Programma van eisen

Opdrachtgever stelt minimumeisen aan de uitvoering van de opdracht. Deze staan opgesomd in dit Programma van Eisen.

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan een in het Programma van Eisen (PVE) gestelde eis volledig moet worden voldaan. Het niet volledig voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en de Inschrijver valt af (knock-out criterium).

Mocht inschrijver één of meerdere eisen ter discussie willen stellen, dan kan dit kenbaar gemaakt worden door een vraag of voorstel in te dienen in de Nota van Inlichtingen fase. Uitsluitel hierover wordt gegeven door middel van beantwoording in de Nota van Inlichtingen, welke leidend en bindend is voor de af te sluiten overeenkomst.

	Algemeen
1	Opdrachtnemer is akkoord met de beschreven werkwijze en uitgangspunten uit hoofdstuk 1 van de aanbestedingsleidraad en voert deze uit zoals daarin beschreven.
2	Opdrachtnemer is gecertificeerd voor het beheer en onderhoud -of fungeert als Single Point of contact richting onderaannemers- van de volgende producten platforms: Fortigate, InfoBlox, MS Azure.
3	Opdrachtnemer is intermediair bij verstoring in onze Wide Area Netwerk (WAN) en Internetverbindingen naar onze Telecom leveranciers (huidige leveranciers KPN en T-mobile).
4	Opdrachtnemer levert maandelijks een Patch & Release overzicht op van de in gebruik zijnde apparatuur. Met daaraan toegevoegd een actieplan.
5	Wijzigingen management: Het doorvoeren van wijzigingen van instellingen, updates voor de software en de firmware van de netwerkapparatuur. Patches en (firmware)updates worden op die versie gehouden die door de betreffende fabrikanten worden geadviseerd.
6	Configuratiemanagement, inclusief live cycle management. Het pro-actief aanbieden van continueringsmogelijkheden naar aanleiding van End of life (EOL) en upgrade mogelijkheden (Zie SLA en bijlagen).
7	Incidentmanagement: de Inschrijver zorgt ervoor dat de organisatie zo snel als mogelijk weer normaal operationeel is (conform SLA), met weinig tot geen negatieve effecten op de core business. Dit betekent dat er bij incidenten soms met tijdelijke workarounds wordt gewerkt en dat achteraf de oorzaak van het incident wordt achterhaalt. Incidenten worden geregistreerd in een online registratiesysteem en het oplossingsproces wordt vastgelegd. Inschrijver heeft een online registratiesysteem voor incidentmeldingen. Opdrachtgever heeft toegang tot dit systeem.
8	'Probleemmanagement', uit problemen voortvloeiende incidenten voorkomen, inclusief het opstellen van 'rootcause analyse+' en verslaglegging in online registratiesysteem.
9	Securitymanagement; Inschrijver heeft grip op de veiligheidsrisico's en neemt weloverwogen verzachtende maatregelen.
10	Iedere melding in het kader van incident en probleem management dient in ieder geval door de opdrachtnemer in het online registratiesysteem van de opdrachtnemer geregistreerd, vastgelegd en in behandeling genomen te worden. Meldingen betreffende een Gebrek van de Prioriteit 1 dienen altijd ook telefonisch aan de gemeente gemeld te worden.
11	De inschrijver conformeert zich volledig aan de huidige omgeving in de architectuurplaat (G bijlagen PVE) en neemt, zonder het design te veranderen, de omgeving volledig in beheer.
12	De opdrachtnemer is op de hoogte van de interne werkprocessen en procesflows van het probleem-, wijzigingen-, (major)incident-, patch-, configuratiemanagement en klachtenprocedure, zoals beschreven in de bijlagen (zie bijlage G bijlagen PVE).

13	Opdrachtnemer heeft inzichtelijk welke onderaannemers voor de dienst nodig zijn en voert daar regie op en overlegt een overzicht hiervan bij het eerste verzoek van de gemeente daartoe.
14	Proactief ontzorgen: als er wat fout gaat, lost de leverancier conform SLA op. Daarnaast verwacht gemeente dat de Opdrachtnemer de mogelijke verbeterpunten communiceert.
15	Gemeente is een overheidsorganisatie en daarom gehouden aan de 'Instructie rijksdienst bij aanschaf ICT-diensten of ICT-producten'. Gemeente wordt getoetst op het gebruik van zoveel mogelijk 'Open Standaarden' volgens het principe 'Pas toe of leg uit'. Gemeente stelt daarom de volgende eis. Opdrachtnemer werkt bij de uitvoering van de dienstverlening in ieder geval volgens de volgende Open Standaarden: <ul style="list-style-type: none"> ▪ WPA2 Enterprise, vanwege de toegang tot het Wifi-netwerk. ▪ DNSSEC, vanwege een beveiligde DNS; ▪ IPv6 & IPv4, vanwege het gebruik van IP-reeksen; ▪ HTTPS en HSTS en TLS, voor een beveiligde verbinding met internet. Zie voor meer informatie: https://www.forumstandaardisatie.nl/ https://wetten.overheid.nl/BWBR0024717/2008-11-23
16	De winnende inschrijver levert binnen 14 dagen vanaf het verzenden van de gunningsbeslissing het gedetailleerde implementatieplan ter goedkeuring bij de gemeente aan, waarin in ieder geval de onderdelen uit artikel 5.3 van de GIBIT zijn opgenomen alsmede de in artikel 3.4 van de GIBIT genoemde risicoanalyse en de nazorg die geleverd wordt en de wijze van vastlegging in het onlineregistratiesysteem van de inschrijver. Definitieve gunning vindt alleen plaats als het implementatieplan door de gemeente wordt goedgekeurd.
17	De opdrachtnemer verleent bij afloop van de overeenkomst alle medewerking benodigd voor de overgang naar een nieuwe leverancier.
	Dienstverlening
18	Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de contractperiode de continuïteit van de dienstverlening te garanderen.
19	Opdrachtnemer beschikt over een telefonische helpdesk ten behoeve van technische en functionele ondersteuning van het automatiseringspersoneel van Opdrachtgever. De helpdesk is minimaal van maandag tot en met vrijdag bereikbaar (tussen 08.00 en 18.00 uur). Deze helpdesk handelt alle technische, functionele en procesmatige vraagstukken af. De medewerkers van deze helpdesk beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
20	Het personeel dat ingezet wordt voor uitvoering van de opdracht spreekt de Nederlandse taal.
21	Afhankelijk van de aard van de werkzaamheden, worden werkzaamheden 'op afstand' (remote) uitgevoerd of op locatie;
22	De opdrachtnemer conformeert zich aan de SLA van de gemeente, waarvan het concept is toegevoegd, zie bijlage A1.
	Communicatie
23	Opdrachtnemer levert een vaste contactpersoon aan voor de duur van de overeenkomst. Deze contactpersoon is tijdens kantoortijden (08.30-17.00 uur) telefonisch en/of per email bereikbaar. Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon is een vervanger beschikbaar gesteld.
24	Jaarlijks wordt er een tactisch/ strategisch overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever georganiseerd om het afgelopen jaar te evalueren en de toekomstige ontwikkelingen te bespreken. Tijdens dit overleg worden onder andere de volgende zaken besproken: <ul style="list-style-type: none"> • Rapportages; • Procedures; • Organisatorische kwesties; • Projecten;

	<ul style="list-style-type: none"> • Relevante nieuwe ontwikkelingen; • Problemen uit het Problem en Incident management; • Changes inclusief Requests for Change;
25	Met de opdrachtnemer worden afspraken m.b.t. communicatie en contactpersonen vastgelegd in een DAP. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van de DAP.
	Rapportages
26	Opdrachtnemer levert eens per maand een rapportage op (op een eenduidige wijze met de mogelijkheid tot uitbreiding/wijziging van onderdelen) over de beschikbaarheid van het technisch platform, de eventueel doorgevoerde updates, uitgevoerde functioneel beheertaken en mogelijk proactieve adviezen voor verbeteringen;
27	Per kwartaal vindt er naar aanleiding van de ontvangen maandelijke rapportages van de dienstverlening een evaluatiegesprek plaats tussen de IT-regisseur en Contractmanager van gemeente en de Servicemanager Opdrachtnemer;
28	Jaarlijks leveren van een Third Party Memorandum (TPM)-auditrapportage voor de accountant van de gemeente.