

Versie: DEF

Datum: 20 januari 2022

Opsteller: M.E. Veenstra (Holland Tender Partners)
H. Timmermans (Tasclinx)
B.A. Geerdink (Tasclinx)

Opdrachtgever: Belastingsamenwerking Gouwe-Rijnland (BSGR)
Lammenschansweg 144
Postbus 1141, 2302 BC Leiden

© Holland Tender Partners BV 2021
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar
gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke
andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van HTP



BIJLAGE 1: Programma van Eisen

Europese aanbesteding ICT-infrastructuur
'ICT-werkplek (hardware en software), hosting en dienstverlening'

Openbare Procedure

Ons kenmerk MV.BSGR.ICT.04032022

Inhoudsopgave

1. Algemeen	2
1.1. Inschrijvingseisen.....	2
1.2. Commerciële inschrijvingseisen.....	2
1.3. Overige	3
2. ICT Prestatie	4
2.1. Aantallen	4
2.2. Hardware	4
Algemeen	4
Standaard werkplek.....	5
Specifieke werkplek.....	5
Netwerkinfrastructuur	5
2.3. Hosting	6
2.4. Software.....	6
2.5. Dienstverlening	7
Implementatie	7
Vernietiging	7
Migratie.....	7
2.6. Beveiliging	7
2.7. Servicedesk	8
2.8. Duurzaamheid en MVO	8
BIJLAGE: Gewenste configuratie laptop en desktop	9

1. Algemeen

1.1. Inschrijvingseisen

#	Eis
1-001	Inschrijver gaat akkoord met de inhoud van het Aanbestedingsdocument inclusief Bijlagen, de beoordelings- en waarderingssystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
1-002	De Inschrijving is een "best-bid", dat wil zeggen een eerste en enige Inschrijving; er wordt niet nader onderhandeld over de Inschrijving.
1-003	Inschrijver heeft de Inschrijving laten ondertekenen door degene(n) die Inschrijver rechtsgeldig kan en mag vertegenwoordigen voor de Contractwaarde die met deze aanbesteding is gemoeid. Dit moet blijken uit de KvK inschrijving.
1-004	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele verlengingen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor op ontbinding van de Overeenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
1-005	De Inschrijving is in de Nederlandse taal opgesteld. Eventueel aanvullende technische-, financiële- en productinformatie mogen in de Engelse taal zijn.
1-006	Contractering geschiedt in de Nederlandse taal.
1-007	Alle prijzen zijn in Euro's en exclusief BTW geoffreerd door Inschrijver
1-008	Tarieven die niet in de Inschrijving voorkomen, kunnen geen uitgangspunt zijn voor facturering. Eventueel extra verleende prestaties worden geacht om niet te zijn verleend. In geval van duidelijk aanvullende opdrachten/werkzaamheden op schriftelijk verzoek van de Aanbestedende Dienst, kunnen door Inschrijver eventueel wel (aanvullende) kosten worden gefactureerd.
1-009	Van alle door Inschrijver gegeven antwoorden en/of beschreven oplossingen, wordt verondersteld dat deze in de aangeboden tarieven zijn verdisconteerd.
1-010	Inschrijver is zich ervan bewust dat in principe alle gevraagde leveringen en dienstverlening zal worden afgenomen als beschreven in de Aanbestedingsdocumenten. Door de tijdspanne die is gelegen tussen het moment van het opstellen van de documenten en de uiteindelijke levering na Gunning, is de Aanbestedende Dienst als gevolg van voortschrijdend inzicht, gerechtigd een afwijking van de gevraagde levering en dienstverlening toe te passen. Inschrijver stemt ermee in dat de Aanbestedende Dienst zich bij aanvang Opdracht en/of gedurende de overeenkomst niet hoeft te committeren aan een minimum volume inzake het aantal af te nemen uren, noch aan de afname van de beschreven werkzaamheden/activiteiten.
1-011	Naast de gevraagde dienstverlening dient Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever ook bereid te zijn aanvullende werkzaamheden te verrichten. Onder aanvullende werkzaamheden worden werkzaamheden verstaan welke niet is opgenomen in het programma van eisen en welke nauw verband houdt met de scope van de Opdracht. Indien de opdrachtgever aanvullende werkzaamheden wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk een verzoek bij opdrachtnemer gedaan. Opdrachtnemer brengt vervolgens een offerte uit voor deze werkzaamheden, waarbij de kosten in verhouding staan met de tarieven welke zijn opgenomen in het prijzenblad.
1-012	De bepalingen uit de (Concept) Overeenkomst zijn bindend. Voor wat niet in de (Concept) Overeenkomst is beschreven, wordt verwezen naar de Inkoopvoorwaarden die tevens bindend zijn. De (Concept) Overeenkomst prevaleert boven de Inkoopvoorwaarden.
1-013	De (Concept) Overeenkomst, met de doorgevoerde wijzigingen uit de Nota van Inlichtingen, is bindend.
1-014	Opdrachtnemer accepteert de KPI's en richtlijnen als verwoord in bijgevoegde SLA.

1.2. Commerciële inschrijvingseisen

#	Eis
1-015	Met betrekking tot de gevraagde diensten en volumes is Opdrachtgever bij het opstellen van dit Aanbestedingsdocument uitgegaan van historische gegevens. Opdrachtgever committeert zich

#	Eis
	echter niet aan een minimum af te nemen volume. De volumes kunnen gedurende de contracttermijn dalen of stijgen als verwoord in de Overeenkomst.
1-016	Het contract heeft een initiële looptijd van vijf (5) kalenderjaren. Na afloop van voornoemde looptijd kan de Overeenkomst maximaal twee (2) keer worden verlengd met een periode van telkens één (1) jaar, tegen gelijkblijvende voorwaarden en condities.
1-017	De Overeenkomst kan worden opgezegd tegen het einde van de dan actuele looptijd door middel van een schriftelijke opzegging met inachtneming van de opzegtermijn. De opzegtermijn bedraagt zes (6) maanden voor Opdrachtgever en twaalf (12) maanden voor Opdrachtnemer.
1-018	Om te voorkomen dat de Aanbestedende Dienst na beëindiging van deze af te sluiten Overeenkomst op enig moment zonder dienstverlening komt te zitten, verklaart Inschrijver reeds nu dat de Aanbestedende Dienst en de nieuwe contractpartij na expiratie een periode wordt geboden van maximaal zes (6) maanden om de nieuwe dienstverlening te Implementeren. Dit betekent dat de dienstverlening nog maximaal zes (6) maanden na contracttermijn kan doorlopen.
1-019	Bij het beëindigen van de Overeenkomst wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat deze kosteloos meewerkt bij de transitie naar een eventueel nieuwe leverancier.
1-020	Inschrijver hanteert een prijsopbouw die is gebaseerd op vaste prijzen, ongeacht de gevraagde aantallen door Opdrachtnemer. Inschrijver gaat akkoord met de gehanteerde uitvraag van de tarieven zoals gedefinieerd in het prijzenblad behorend bij deze aanbesteding.
1-021	De aangeboden tarieven zijn <i>all-inclusive</i> , dus inclusief reis- en verblijfkosten, wettelijk bepaalde sociale- en werkgeverslasten, afdrachten en eventuele andere kosten. Slechts het aangeboden tarief kan in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
1-022	Inschrijver hanteert prijzen die voor drie (3) jaar vast zijn. Na drie (3) jaar behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor tarieven voor dienstverlening te indexeren met maximaal de CBS index voor zakelijke dienstverlening. 15
1-023	Het indienen van prijzen en tarieven geschiedt uitsluitend middels bijgevoegd prijzenblad. Eventuele onduidelijkheden en/of omissies in het prijzenblad dienen door Inschrijver middels te Nota van Inlichtingen te worden gemeld.
1-024	Alle antwoorden en oplossingen die Inschrijver beschrijft in de Gunningwensen dienen ook daadwerkelijk uitgevoerd te kunnen worden en in de prijsaanbieding ingecalculeerd te zijn.
1-025	Opdrachtnemer factureert maandelijks aan Opdrachtgever, maximaal 5 werkdagen na beëindiging van de betreffende week. Opdrachtgever gaat niet akkoord met voorschotten.
1-026	Op de factuur die Opdrachtnemer verstuurt, is duidelijk de afdeling van Opdrachtgever die de betreffende opdracht heeft verstrekt, vermeld.

1.3. Overige

#	Eis
1-027	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de opdracht conform de Aanbestedingsdocumenten, inclusief planning, uit te voeren. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau als aantoonbare relevante werkervaring).
1-028	Alle medewerkers van en namens Opdrachtnemer welke in een gebouw van de Opdrachtgever komen houden zich aan de geldende huisregels en kunnen zich op verzoek legitimeren.
1-029	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vindt er (minimaal) 1 maal per jaar een tactisch/strategisch overleg én (minimaal) 2 maal per jaar een operationeel overleg plaats tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

2. ICT Prestatie

2.1. Aantallen

De standaard werkplek bij BSGR dient uit de volgende componenten te bestaan, waarbij initieel de volgende aantallen onderdeel uitmaken van deze uitvraag:

Onderdeel	Aantal
1x Laptop met geïntegreerd QWERTY toetsenbord en trackpad	127 stuks (incl 2 x vergaderset)
2x Monitor inclusief verstelbare bevestigingsbeugel	175 stuks
1x USB Docking station USB C	207 stuks (incl 2 x vergaderset)
1x Toetsenbord QWERTY met separaat numeriek toetsenbord	85 stuks
1x Muis bedraad	130 stuks
1x Laptoptas (o.b.v. 15 inch en voeding en muis)	125 stuks
1x Headset met microfoon t.b.v. telefonie via computer	125 stuks
3x HDMI aansluitkabel	245 stuks
1x Ethernet aansluitkabel RJ45 CAT5E	87 stuks
1x Overige bekabeling t.b.v. ICT-werkplek (netvoeding)	87 stuks
1x Microsoft365 E5 licentie	130 stuks

Aanvullend zijn er enkele specifieke werkplek voorzieningen benodigd, waarbij werkplek accessoires en randapparatuur en licenties al in bovenstaande aantallen voor de standaard werkplek zijn meegenomen:

Onderdeel	Aantal
1x Tablet voor medewerkers die op locatie werken (incl. SIM-kaart)	15 stuks
1x Beschermhoes voor tablet	15 stuks
1x Desktop voor certificaten die lokaal moeten worden geïnstalleerd of voor specifieke applicaties	5 stuks

2.2. Hardware

Algemeen

#	Eis
2-001	Inschrijver kan in ieder geval de producten leveren die onderdeel uitmaken van de volgende productgroepen: - Vaste werkplekken (o.a. USB Docking stations, desktops, thinclients) - Mobiele werkplekken (laptops, tablets) - Werkplek accessoires (o.a. toetsenborden en muizen) - Netwerkinfrastructuur - Randapparatuur.
2-002	Inschrijver is in staat A-kwaliteit producten te leveren en te ondersteunen. Onder A-merken vallen in ieder geval, maar niet uitsluitend, Asus, Dell, HP, Lenovo, Microsoft, Samsung, Sony en Toshiba. In de prijsaanbieding dient Inschrijver merk en type te benoemen.
2-003	Alle werkplekken bestaan uit dezelfde producten. Indien van het aangeboden product na Gunning vanwege onvoorziene omstandigheden niet de gevraagde aantallen kunnen worden geleverd, wordt in samenspraak met Opdrachtgever een vergelijkbaar product geleverd van dezelfde A-kwaliteit.
2-004	Alle producten die tijdens de initiële levering (beoogde startconfiguratie conform aantallen in paragraaf 2.1) worden geleverd voldoen aan de volgende eisen: - Product is fabrieksnieuw en ongebruikt (geen refurbished producten) - Product is geschikt voor zakelijke omgeving - Voldoet aan de Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normering
2-005	Op de producten gelden minimaal de volgende uitgangspunten voor de garantietermijnen: - Vaste en mobiele werkplekken, audiovisuele producten en netwerkinfrastructuur: 2 jaar (inclusief updates en patches) - Accessoires en randapparatuur: 6 maanden

#	Eis
	Indien een product een langere fabrieksgarantie kent, dan geldt deze langere garantie. Afwijkende garantietermijnen kunnen alleen met toestemming van Opdrachtgever in de SLA worden vastgelegd.
2-006	Reserveonderdelen dienen tot ten minste drie (3) jaar na stopzetting van de productie verkrijgbaar te zijn. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever tenminste zes (6) maanden van tevoren te waarschuwen als een onderdeel uit het standaard assortiment "end of support" raakt.
2-007	Documentatie van de producten wordt per product meegeleverd in de Nederlandse en Engelse taal. Onderdeel van de documentatie zijn de technische specificaties, gebruik en onderhoud voorschriften.
2-008	Inschrijver biedt enkel producten aan die zijn geïmporteerd via de officiële kanalen. Dit houdt dus in dat geen grijze kanalen worden gebruikt.

Standaard werkplek

#	Eis
2-009	Laptops zijn 15/15,6 inch, inclusief camera en met geïntegreerd QWERTY toetsenbord en trackpad en zijn Windows 11 compatible, werkgeheugen min 8GB, inclusief oplader (zie bijlage voor de gewenste configuratie).
2-010	Monitoren zijn 28 inch HDMI en minimaal 4K resolutie, inclusief verstelbare bevestigingsbeugel
2-011	USB Docking station USB C met aansluitingen voor minimaal drie monitoren van 4K resolutie. Tenminste 2x HDMI en 2x DisplayPort uitgangen, 3x USB poorten voor dataoverdracht en aansluiten randapparatuur, 1x Gigabit Ethernet poort, 3.5mm Mic en Audio poorten en USB-C ingang voor aansluiten oplader voor gelijktijdig opladen laptop
2-012	Standaard QWERTY toetsenbord met separaat numeriek toetsenbord met USB2 aansluiting
2-013	Standaard USB2 bedrade muis
2-014	Indien de standaard muis ergonomisch is vormgegeven (niet symmetrisch) en daardoor niet voor zowel links- als rechtshandigen kan worden gebruikt, dienen van hetzelfde type product aparte linkshandige muizen te worden geleverd.
2-015	Laptoptas geschikt voor een 15/15,6 inch laptop, voeding en muis. Naast het opbergvak voor de laptop dient er een tweede opbergvak te zijn voor documenten en papier. Tas dient een afneembare schouderriem te bevatten.
2-016	Bedrade headset met microfoon t.b.v. telefonie via computer
2-017	HDMI aansluitkabels, ethernet aansluitkabel RJ45 CAT5E en overige bekabeling dienen qua lengte passend bij de werkplekinrichting te worden meegeleverd en netjes te zijn weggewerkt.
2-018	Voor 10 werkplekken geldt dat de standaard werkplek bestaat uit 3 schermen. Dit is reeds in de aantallen verwerkt.

Specifieke werkplek

#	Eis
2-019	Tablet voor zakelijk gebruik met 10,1/12,4 inch scherm, inclusief oplader.
2-020	Stevige tablethoes die beide zijden beschermt.
2-021	Binnen de werkomgeving van Opdrachtgever dient ook het virtuele toetsenbord van de tablet te kunnen worden gebruikt.
2-022	Desktop, Windows 11 compatible, werkgeheugen min 8GB (zie bijlage voor de gewenste configuratie)

Netwerkinfrastructuur

#	Eis
2-023	Op locatie BSGR wordt gebruik gemaakt van de aldaar beschikbare bedrade netwerkinfrastructuur (CAT6). Opdrachtnemer draagt zorg voor de levering, installatie en inrichting van de noodzakelijk netwerkcomponenten voor het bedraad aansluiten van alle werkstations en perifere apparatuur zoals printers, scanner, switches e.d.

#	Eis
2-024	Op locatie dient de mogelijkheid geboden te worden voor draadloze verbindingen voor alle werkplekken op basis van WiFi. De Wifi verbinding dient te voldoen aan de standaarden IEEE 802.11g en IEEE 802.11n en dient WiFi 6 voorbereid te zijn.
2-025	De ontsluiting van internetverbindingen dient door Opdrachtnemer te worden gerealiseerd op basis van het door Aanbestedende dienst beschikbaar gesteld netwerkaansluiting (glasvezel).

2.3. Hosting

#	Eis
2-026	Inschrijver dient gebruik te maken van in Nederland gesitueerde datacenters, waarbij de data van Opdrachtgever in Nederland is opgeslagen.
2-027	Inschrijver beschikt over minimaal twee datacentra die geografisch van elkaar op afstand zijn gevestigd op verschillende locaties.
2-028	Opdrachtnemer heeft de beschikbaarheid over voldoende server- en storage-capaciteit (productie- en uitwijkomgeving, file servers) ten behoeve van kantoorapplicaties en bedrijfsapplicaties (voor zover ondergebracht in het datacenter) en data van Opdrachtgever. NB. De lijst met applicaties en inschatting van de omvang van de data wordt op verzoek ter inzage gegeven.
2-029	De datacentra dienen met het oog op continuïteit te beschikken over een noodstroomvoorziening in geval van stroomuitval.
2-030	Ingeval van een calamiteit dient er een snelle overschakeling plaats te vinden naar het tweede datacenter om de downtime te minimaliseren. Om dit mogelijk te maken zijn de twee datacenters dedicated met elkaar verbonden en vindt tenminste dagelijks een back-up plaats.
2-031	Opdrachtnemer borgt dagelijks dat alle back-upprocessen volledig zijn uitgevoerd en geschikt zijn voor een (on)geplande failover of herstelactie. Bij een geconstateerde afwijking wordt direct een herstel geïnitieerd in afstemming met Opdrachtgever.
2-032	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij in geval van een calamiteit met betrekking tot de hosting diensten de coördinatie en waar nodig uitvoering van alle activiteiten op zich neemt welke noodzakelijk zijn om de dienstverlening van Opdrachtgever up- en running te houden.
2-033	Inschrijver streeft als datacenter/serviceprovider duurzaamheid na en heeft milieu ontlastende maatregelen getroffen (ISO 14001).
2-034	Inschrijver levert voor de hosting de Operating System licenties
2-035	Inschrijver voorziet in een integrale en generiek toepasbare Identity & Access Management (IAM) dienst waarmee niet alleen op een veilige en betrouwbare manier de verschillende cloud-diensten kunnen worden ontsloten, maar ook eventuele toekomstige nieuwe diensten kunnen worden aangesloten. De dienst dient de volgende faciliteiten te omvatten: Auto User Provisioning, Service Automation, Password management, Single Sign On (SSO), Role Based Access Control / Access Governance en faciliteiten voor Auditing en Compliance management.
2-036	Inschrijver draagt zorg voor het technisch beheer van de hosting omgeving en de applicaties die hierop draaien, de hieraan gerelateerde interfaces en voert hiervoor alle activiteiten uit, welke onder technisch beheer worden geschaard en binnen het verantwoordelijkheidsgebied van de ICT Prestatie vallen.
2-037	Beheer, continuïteit en performance dienen conform SLA te worden gegarandeerd. Opdrachtnemer dient periodiek, al dan niet op verzoek, te kunnen aantonen dat KPI's worden gehaald.

2.4. Software

#	Eis
2-038	Inschrijver is een gecertificeerd Microsoft partner. Inschrijver kan hiervan een certificaat overleggen.
2-039	Inschrijver levert de benodigde Microsoft365 E5 licenties.

2.5. Dienstverlening

Implementatie

#	Eis
2-040	Inschrijver is verantwoordelijk voor de volledige levering, uitrol, implementatie en migratie van de ICT Prestatie conform de Aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen. Hiervoor wordt een plan van aanpak meegestuurd bij de Inschrijving.
2-041	Opdrachtnemer verzorgt de configuratie van de nieuwe producten, inclusief voorbereiding van de uitgifte (unpacking, labelen, CMDB). Alle bestelde producten worden geleverd ten kantore van BSGR, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven door Opdrachtgever.
2-042	Plaatsing en inrichting van alle ICT-werkplekken en de vergadering-/conferentieoplossingen wordt door Opdrachtnemer verzorgd, inclusief aansluiting van snoeren, testen van correcte werking en nette oplevering wat betreft het wegwerken van kabels en snoeren.
2-043	Implementatie van de beschikbare applicaties op de werkplekken voor wat betreft Microsoft365 en toegang tot de belastingapplicaties en overige bedrijfsapplicaties die door Opdrachtnemer worden gehost.
2-044	Opdrachtnemer verzorgt de installatie van de netwerkinfrastructuur ten kantore van BSGR.
2-045	Opdrachtnemer levert een basisopleiding/instructie aan medewerkers over het gebruik. Hetzij door aanwezig te zijn, hetzij door middel van een eenvoudige handleiding.
2-046	Opdrachtnemer verzorgt een adoptieprogramma om medewerkers goed te kunnen laten werken met nieuwe mogelijkheden van de kantoorautomatisering en de nieuwe hybride situatie met thuiswerken. Dit programma dient gericht te zijn op kennisniveaus van de medewerkers en het gaat hierbij niet om een 'knoppentraining'.

Vernietiging

#	Eis
2-047	Alle gegevens van de vervangen ICT-infrastructuur en ingeleverde laptops worden door Inschrijver volledig gewist. Wissen moet aantoonbaar en desgewenst in bijzijn van een medewerker van Opdrachtgever plaatsvinden.
2-048	De huidige ICT-infrastructuur die wordt vervangen en geleverde laptops die binnen de duur van de Overeenkomst niet meer te repareren zijn, dienen milieuvriendelijk te worden vernietigd en waar mogelijk te worden gerecycled, zodat teruggewonnen onderdelen of materialen (zoals bijvoorbeeld metalen en edelmetalen) kunnen worden hergebruikt. Opdrachtgever ontvangt van elk vernietigd product een rechtsgeldig bewijs van vernietiging.

Migratie

#	Eis
2-049	Opdrachtnemer verzorgt de migratie van de huidige bedrijfsapplicaties van Opdrachtgever (voor zover ondergebracht in het datacenter) en data van Opdrachtgever naar de nieuwe hostingomgeving.

2.6. Beveiliging

#	Eis
2-050	Inschrijver conformeert zich aantoonbaar aan de ISO-normeringen ISO27001 (of gelijkwaardig) en is tevens in lijn met de AVG voor wat betreft de geleverde producten, hosting, dienstverlening en beheer. Indien als Combinant wordt ingeschreven of met Onderaannemers, dan dienen alle partijen hieraan te voldoen.
2-051	Opdrachtnemer dient jaarlijks, om niet, een TPM-verklaring te overleggen met betrekking tot informatiebeveiliging en de bescherming van persoonsgegevens.
2-052	Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken nadere afspraken over het verwerken van de persoonsgegevens. Partijen sluiten daartoe een Verwerkersovereenkomst.

#	Eis
2-053	Opdrachtnemer dient te allen tijde een overzicht te kunnen overleggen van alle geautoriseerde personen met bijbehorende autorisaties voor de toegang tot de hosting omgeving. Een kopie van dit overzicht met gebruikers wordt op verzoek verstrekt aan Opdrachtgever.
2-054	Uitgevoerde activiteiten op het platform door aanbieder dienen in alle gevallen traceerbaar te zijn (door wie deze wanneer zijn uitgevoerd).
2-055	Inschrijver ondersteunt de toepassing van de zogenaamde ENSIA aanpak m.b.t. verantwoording op het gebied van informatieveiligheid.

2.7. Servicedesk

#	Eis
2-056	Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige Servicedesk met een openstelling tijdens kantoor tijden van 07.30-18.00 uur (Nederlandse tijd).
2-057	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met de Opdrachtgever de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
2-058	Inschrijver levert zonder meerkosten een deskundige tweedelijns Servicedesk. Servicedesk is Single Point of Contact (SPoC) naar de helpdesk van eventuele Onderaannemers. Alleen geautoriseerde contactpersonen van Opdrachtgever mogen in contact treden met de Servicedesk. De ondersteuning bestaat uit tenminste: • Beantwoording van gebruikersvragen • Melding (en oplossing) van storingen • Aanmaken, blokkeren en verwijderen van gebruikersprofielen • Uitvoeren van reparaties De Servicedesk handelt alle verzoeken af. In de SLA zijn hierover nadere afspraken gemaakt.
2-059	Reparaties worden gemiddeld binnen 10 werkdagen afgehandeld. Indien reparatie langer duurt dan 15 werkdagen, wordt door Inschrijver een vervangend product geleverd indien het binnen de garantie valt.

2.8. Duurzaamheid en MVO

#	Eis
2-060	Inschrijver beschikt over een milieu-managementsysteem op basis van een ISO 14001-certificering, een EMAS certificaat of soortgelijke certificering waarmee Inschrijver aantoonbaar kan maken te voldoen aan dit criterium.
2-061	Inschrijver beschikt over werkend Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) systeem. Inschrijver kan dit aantonen door middel van een (door directie) ondertekende ISO 26000 zelfverklaring of een nadere beschrijving van het werkend MVO systeem en de invulling daarvan binnen de organisatie.

BIJLAGE: Gewenste configuratie laptop en desktop

Laptop configuratie

- 11^e generatie Intel Core i5-1135G7 of vergelijkbaar
- Windows 11 Pro
- Geïntegreerd Intel Iris grafische kaart voor i5-1135G processor met 8GB
- 8 GB , 2 x 4GB, 4267 Mhz PPDDR4x non ECC of beter
- 15-15,6 inch display
- Ingebouwde webcam met minimaal 1080pixels (Full HD)
- 512 GB SSD
- Universele headset/microfoon aansluiting
- USB 3.2 Gen 1
- USB 3.2 Gen 1 met poweraansluiting
- HDMI 2.0
- RJ45 10/100/1000
- 2 x Thunderbolt 4 met voeding en DisplayPort 2.0 (USB type C)
- Kensington lock
- 1 x Micro SD slot

Desktop configuratie

- 11^e generatie Intel Core i7-11700 of vergelijkbaar
- Windows 11 pro
- Nvidia Geforce RTX 3060 Ti 8GB 3 x Displayport 1.4, 1 x HDMI 2.0
- 16 GB, 1 x 16GB met minimaal 1 uitbreidingssleuf voor 16GB, DDR4 non-ECC
- 512 GB SSD harddisk
- Ruimte voor minimaal 1 extra HD
- SD card slot
- Universele Headset/microfoon aansluiting
- 3 x USB 3.1
- 1 x USB 3.1 type C
- Geluidspoort
- Kensington lock
- 2 x USB 2.0
- RJ45 10/100/1000