

Programma van Eisen ten behoeve van **Automatisering en werkplekbeheer**

Ten behoeve van de Stichting Bureau Commissie voor de Milieu Effect
Rapportage
4 mei 2022



Inhoudsopgave

1	Beschrijving huidige situatie	3
1.1	Werkplekken	3
1.2	Vergaderruimten	3
1.3	Printers	3
1.4	Telefonie.....	3
1.4.1	Vaste telefonie	3
1.4.2	Telefooncentrale	4
1.4.3	Mobiele telefonie	4
1.5	Toegangssystemen.....	4
1.6	Software.....	5
1.7	Investeringsbegroting 2023 – 2026	5
1.8	Plattegronden.....	6
2	Gevraagde diensten	7

1 Beschrijving huidige situatie

1.1 Werkplekken

- 43 werkplekken voorzien van (draadloos) toetsenbord, (draadloze) muis en 1 of meer monitoren.
 - 12 van deze werkplekken zijn voorzien van I-Tec docking stations met aansluitingen naar 2 schermen (displaypoorten), randapparatuur (muis, toetsenbord), netwerken, oplader en USB-C draad/stekker ten behoeve van een laptop.
 - 7 werkplekken zijn voorzien van een Dell P342W Ultrawide scherm die ook een USB-C hub bevat zodat laptops direct via 1 USB-C kabelverbinding hebben met het scherm, randapparatuur, netwerk en kunnen worden opgeladen.
 - Van de werkplekken met dubbel schermen zijn de schermen van het merk Iiyama type ProLite XB2380HS-B1 (aanschafjaar 2013) of HP type HPE233 (aanschafjaar 2019)
- 1 werkplek voorzien van (draadloos) toetsenbord, (draadloze) muis, 1 monitor en een vast telefoniste telefoontoestel.
- 1 informatiescherm bij de receptie (Zuil).
- 5 stilteruimtes met werkplek voorzien van bedraad toetsenbord, bedrade muis en 1 monitor op standaard. De monitor bevat een USB-C hub zodat laptops direct via 1 USB-C kabelverbinding hebben met het scherm, randapparatuur, netwerk en kunnen worden opgeladen.

1.2 Vergaderruimten

- 6 vergaderruimtes waarvan:
 - (Lente) 1 voorzien van een vast 65" scherm, Logitech PTZ camera, USB-C dock, draadloos Microsoft toetsenbord, draadloze muis en Jabra 750 speaker
 - (Winter) 1 voorzien van een vast 65" scherm, Logitech PTZ camera, speakerbar, draadloos Microsoft toetsenbord, draadloze muis en Jabra 750 speaker
 - (Herfst) 1 voorzien van 50" scherm op verrijdbare stellage, Logitech camera, draadloos toetsenbord, draadloze muis en Jabra 750 speaker
 - (Zon) 1 voorzien van 50" I3 digi-scherm op verrijdbare stellage, camera, draadloos toetsenbord, draadloze muis en Jabra 750 speaker

(Maan) 1 voorzien van 37" scherm op verrijdbare stellage, USB-C dock, Logitech camera, draadloos toetsenbord, draadloze muis en Jabra 750 speaker.

1.3 Printers

Bij Commissie m.e.r. in Utrecht zijn 3 printers in gebruik:

- 2 MFP's, CANON ImageRunner Advance C5535i en C5540i
- 1 Canon standalone voor HRM/Finance

1.4 Telefonie

1.4.1 Vaste telefonie

Vaste toestellen verdwijnen langzaam maar zeker van de bureaus. Er zijn nog acht DECT sets in omloop die in september 2019 zijn aangeschaft. Types Yealink W56H en W60P.

Daarnaast bevat elke vergaderruimte en stilteruimte nog een vast Yealink toestel T41P

1.4.2 Telefooncentrale

Commissie m.e.r. maakt gebruik van de telefooncentrale 3CX Cloud centrale, versie 18 ten behoeve van:

- Switchboard/wallboard;
- Wachtrijen voor individuen en groepen;
- Belgroepen;
- Statussen;
- Terugbelopties;
- Doorschakelen/doorverbinden;
- Nummerherkenning;
- Automatische Call forward;
- Antwoordapparaat bedrijf en individuele voicemail;
- Audioconferencing/vergaderen;
- 3CX app.

1.4.3 Mobiele telefonie

Onderstaande mobiele telefoons zijn momenteel in gebruik. Alle toestellen zijn voorzien van een Vodafone Red Pro Select abonnement.

Toestel	Aanschafdatum	Einddatum contract
Galaxy J5	2017-10-01	2021-06-13
Galaxy A52s	2022-02-01	2021-06-13
Onbekend toestel		2021-11-29
Galaxy A41	2020-06-11	2022-04-03
Galaxy A51	2021-01-21	2021-06-13
Galaxy J5	2017-03-13	2021-03-13
Galaxy J5	2017-03-13	2021-03-13
Moto G6 plus	2019-08-20	2021-06-13
Galaxy J5	2018-01-16	2021-06-13
Onbekend toestel		2021-03-13
Galaxy A52s	2022-02-01	2021-11-29
Moto G6 plus	2018-10-22	2021-06-13
Geen toestel		2021-06-13
Galaxy A41	2020-05-26	2021-06-13
Galaxy A20	2020-10-27	2022-04-03

1.5 Toegangssystemen

Siedle toegangssysteem met druppels en pasjes. Gebruikt voor toegang tot het pand (parkeergarage, fietsenstalling, voordeur, afdeling) en printers en eventueel serverruimte.

1.6 Software

Aantal	Omschrijving	Loopt tot
43	Microsoft 365 Business Premium	Office
5	Exchange Online (plan 1)	Mail
3	SharePoint Online (plan 1)	Samenwerking
	Microsoft Azure	Platform
11	Kofax PowerPDF	Pdf-editor
2	Adobe InDesign	Ontwerp
	Exact Online	Financieel en tijdregistratie
	Blue10	Facturatie
	FreshDesk	HelpDesk (gratis versie)
	YCE	Website CMS
	MERBase	ERP
43	Bitdefender	Anti-virus

1.7 Investeringsbegroting 2023 – 2026

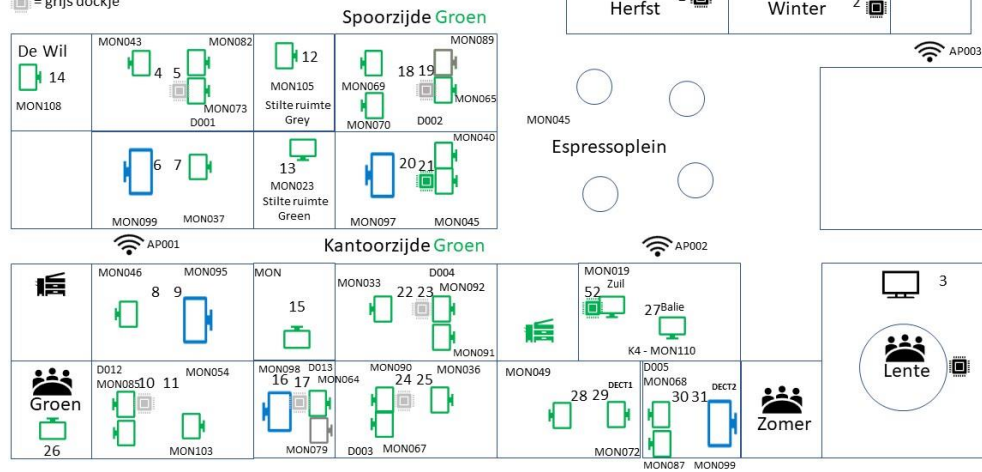
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	Eindtotaal (2023 t/m 2027)
Laptop	7.600	5.600	4.000		7.600	5.600	4.000		€ 17.200
Mobiel	3.150	2.100			3.150	2.100			€ 5.250
Monitoren		6.000		6.000		6.000		6.000	€18.000
Switch			9.000				9.000		€ 9.000
WiFi AP		2.460				2.500			€ 2.500
Eindtotaal	10.750	16.160	13.000	6.000	10.750	16.200	13.000	6.000	€ 51.950

1.8 Plattegronden

Huidige situatie

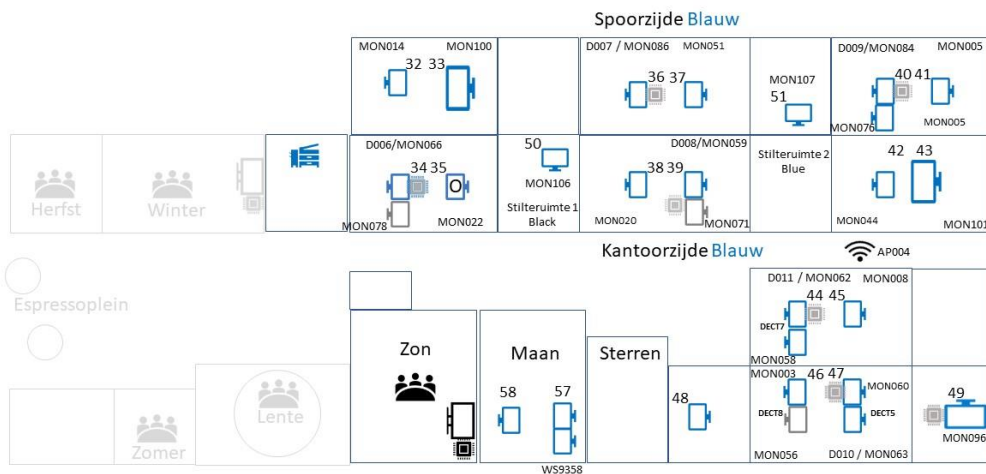
Stand 20-3-2022

 = grijs dockje



Huidige situatie

Stand 20-3-2022



2 Gevraagde diensten

Algemene beschrijving van de opdracht	
1.	Commissie m.e.r. wenst een ICT-Dienstverlener te contracteren die haar ontzorgt op het gebied van ICT-voorzieningen en: • de ondersteuning van een werkplek biedt, zowel de benodigde hard- als software kan leveren/verzorgen en voor het beheer en onderhoud verantwoordelijk is. • de voor Commissie m.e.r. benodigde datacenterdiensten verzorgt op het gebied van servers, storage en back-up voor generieke en specifieke applicaties. • de voor de aangeboden oplossing(en) benodigde verbindingen naar de vestiging van Commissie m.e.r. in Utrecht verzorgt, inclusief (internet)connectiviteit voor de door Commissie m.e.r. gebruikte (centrale) applicaties en voor de werkplekapparatuur in Utrecht. Het huidige contract voor het WAN loopt tot maart 2025. De Dienstverlener dient voor een soepele overgang te zorgen met minimale downtime voor de gebruikersorganisatie. Werkzaamheden die een grote impact hebben op de operationele omgeving van Commissie moeten buiten werktijd plaatvinden. • de benodigde centrale en lokale (ICT-)securityvoorzieningen verzorgt, zodat een veilige ICT-voorziening is gegarandeerd. • een (digitale) werkplek verzorgt die benaderbaar is vanaf alle typen devices met internettoegang van waaruit alle door Commissie m.e.r. gebruikte applicaties benaderd kunnen worden. • software levert voor kantoorautomatisering door inzet van Microsoft Office (incl. mail) inclusief de hiervoor benodigde hardware. • een voorziening verzorgt voor het beheren en toekennen van rollen en rechten. • de fysieke werkplekapparatuur (waaronder laptops en desktops) levert en beheert. • de benodigde mobiele abonnementen en smartphones levert en beheert. • (vaste) telefonie (lijnen en telefonieserver) levert en beheert. • de integratie tussen vaste en mobiele telefonie verzorgt en beheert. • de integratie met de bestaande Multi Functional Printers verzorgt en beheert. Huidige onderhoudscontract loopt tot april 2023. • de door Commissie m.e.r. gebruikte domeinnamen registreert en beheert, inclusief DNS beheer. • al het 2^e lijns en deels 1^{ste} lijns beheer verzorgt en eventuele verstoringen oplost voor alle geleverde hardware en software. 1^{ste} lijns beheer doet Commissie m.e.r. hoofdzakelijk zelf op dagen dat het ICT-team ter beschikking is. Het 1^{ste} lijns beheer dat Commissie m.e.r. zelf doet is: het beantwoorden van gebruikersvragen, het, nadat de rollen en rechten, en de werkplek gebruiksklaar zijn gemaakt door Dienstverlener, het fysiek uitgeven van de werkplek inclusief het geven van een gebruikersinstructie, het doorzetten van functionele incidenten naar betreffende applicatiebeheerders

	en het doorzetten van incidenten inzake infrastructuur en werkplekken naar de Dienstverlener. • software levert voor 'Mobile device management' (MDM) (voor laptops, tablets en smartphones) en verzorgt de (beheer) werkzaamheden hieromtrent. • een helpdesk verzorgt waar het ICT-team van Commissie m.e.r. problemen kan melden. De helpdesk dient het oplossen van een probleem of storing te verzorgen en/of te coördineren. Aandachtspunt hierbij is dat de serviceorganisatie, governance van de Dienstverlener naadloos aansluit bij de regieorganisatie van Commissie m.e.r. • alle binnen de scope van de opdracht genoemde diensten levert op basis van een schaalbare verrekening. • beheer van LAN en WLAN-apparatuur inclusief het oplossen van storingen en indien nodig updates en patches. Bij defecte apparatuur mogen voor de vervanging van deze apparatuur de te maken aanschafkosten worden doorberekend. • in het kader van Life cycle management en de huidige LAN-switches die vallen onder de noemer Life Time support en replacement zou het kunnen dat Dienstverlener een eigen productlijn aanbiedt voor het vervangen en actualiseren van de LAN-omgeving. Dit om de ICT-voorzieningen inclusief alle functionaliteiten zoals Microsoft Teams te kunnen faciliteren. En een betere TCO kan bereiken door het inzetten van andere producten. De Dienstverlener dient dit dan te offrenen, en/of aan te geven of de huidige LAN-switches geschikt of ongeschikt zijn. In het geval van ongeschikt zijn van de LAN-switches voor de (nieuwe) werkplekvoorzieningen dient de Dienstverlener dit te offrenen. Zaken die Commissie m.e.r. zelf uitvoert zijn: • Verzorgen van alle zaken omtrent in pandige bekabeling. • Leveren en (functioneel) beheren van specifieke applicaties (zoals MERBase, YCE, en alle SaaS-applicaties zoals bv Exact en Blue10). • Leveren en onderhouden van Multi Functional Printers. • Leveren en beheren van speciale / aangepaste apparatuur voor medewerkers met een beperking. • Bij aanwezigheid van het ICT-team van Commissie m.e.r.: 1^e lijns beheer en calltaking, en dispatchen naar de 2^e lijns helpdesk van de Dienstverlener. • Gebruikersinstructie voor het in gebruik nemen van de nieuwe middelen
2.	Eventuele nieuwe of vervangende ICT-voorzieningen dienen geschikt en schaalbaar te zijn voor de kengetallen en kenmerken van de huidige situatie. Deze zijn opgenomen hoofdstuk 1 Beschrijving huidige situatie
3.	Commissie m.e.r. heeft te maken met diverse wet- en regelgeving die mede van invloed zijn op de IT-inrichting: • 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.
Functionals	
4.	Dienstverlener levert de in eis 1 beschreven gewenste situatie.

5.	Dienstverlener is verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen, onderhouden en beheren van een (Nederlandstalige) digitale werkplek voor circa 50 medewerkers en 43 werkplekken en de overige in “hoofdstuk 1 Beschrijving huidige situatie” genoemde voorzieningen.
6.	De geboden oplossing(en) dient tijd, plaats en apparaat onafhankelijk werken mogelijk te maken. Medewerkers van Commissie m.e.r. dienen bijvoorbeeld op laptops, maar ook op apparatuur bij en van Commissie m.e.r. toegang te hebben tot hun eigen werkplek.
7.	Er is sprake van ‘Always on’ werkplekconcept met centrale dataopslag zonder opslag van lokale data op devices. Lokale dataopslag wordt alleen in uitzonderlijke gevallen, indien functioneel noodzakelijk voor bijvoorbeeld reizen naar locaties met geen of slechte internetconnectiviteit, toegestaan.
8.	De startpagina van de werkplek dient Commissie m.e.r.-huisstijlkenmerken te gebruiken en in overleg met de Commissie te worden ingericht / vormgegeven.
9.	Het dient (met de aangeboden hard- en software) mogelijk te zijn met dubbele of ultrawide schermen te werken.
10.	De door Dienstverlener geleverde werkplekinrichting biedt gebruikers de mogelijkheid om bestanden op te slaan in een ruimte die ook door andere collega’s is te benaderen.
11.	De aangeboden werkplekinrichting maakt het mogelijk om te zoeken in zowel bestandsnamen als in de inhoud van documenten.
12.	Dienstverlener verzorgt de beschikbaarheid op de werkplekken van minimaal veelgebruikte zakelijke software zoals MS-Office en Outlook, Adobe Acrobat Reader, virusscanner, een gangbare mediaplayer, een gangbaar zip-programma, Windows 10 of Windows 11 programma’s, een knipprogramma, rekenmachine etc.
13.	Bij door Commissie m.e.r. geselecteerde gebruikers moet aanvullende zakelijke software (zoals Adobe InDesign en Kofax PowerPDF) door Dienstverlener worden geïnstalleerd en beheerd.
14.	De aangeboden werkplekinrichting maakt het mogelijk om op de locatie van Commissie m.e.r. in Utrecht documenten te kunnen printen op de bestaande (of in de toekomst vergelijkbare) Multi Functional Printers.
15.	Toegang krijgen tot de geleverde ICT-voorzieningen (en portal-werkplek) vanaf unmanaged devices (privé apparaten, bv. BYOD) moet mogelijk zijn. Hiermee wordt bedoeld dat medewerkers de gehele (of gedeelten daarvan, afhankelijk van het apparaat) functionaliteit willen kunnen gebruiken op het privé apparaat. Met het privé apparaat moet op de beveiligde omgeving(en) van Commissie m.e.r. kunnen worden ingelogd. Er mag geen sprake zijn van lokale opslag van gegevens.
16.	Persoonlijke instellingen zoals een schermindeling of eigen taakbalk indeling moeten door een medewerker te wijzigen zijn. Deze instellingen gaan met de gebruiker mee, ook wanneer hij of zij op een andere werkplek inlogt.
17.	Persoonlijke instellingen zoals een eigen achtergrond of screensaver die voor de gehele Commissie centraal worden ingesteld mogen niet door een medewerker worden gewijzigd.
18.	De e-mailhandtekening moet voor de gehele Commissie centraal worden ingesteld volgens de huisstijl van Commissie m.e.r. voorzien van minimaal het logo van Commissie m.e.r., volledige naam van de medewerker, functie, naar keuze het vaste telefoonnummer of mobiele nummer, werktijden/beschikbaarheid van de medewerker, een link naar de website, LinkedIn verwijzing, Twitter en YouTube kunnen bevatten. Daarnaast moet Dienstverlener op verzoek van Commissie m.e.r.

	bij tijd en wijle verschillende banners kunnen toevoegen (en verwijderen) van de email handtekening.
19.	De door Dienstverlener ingezette voorzieningen (datacenter, verbindingen en/of anderszins) maken het bekijken (en beluisteren) van filmpjes en gebruik van video (zoals Teams en video vergaderen) eenvoudig mogelijk, ook voor meerdere medewerkers tegelijk. E.e.a. op basis van fair use.
20.	Dienstverlener dient aanspreekpunt te zijn voor het leveren, beheren, configureren en onderhouden van werkplek hardware en software.
21.	Het moet mogelijk zijn speciale software (en/of hardware) in te zetten voor medewerkers met een beperking. Commissie m.e.r. zal dit verzorgen en installeren. Dienstverlener dient indien nodig hierbij te ondersteunen indien Commissie m.e.r. dit niet zelf kan uitvoeren.
22.	Dienstverlener verzorgt een moderne en complete (cloud)telefonie oplossing met minimaal de functionaliteit waarover Commissie m.e.r. momenteel al beschikt (zie paragraaf 1.4 van dit document) en waarbij vaste telefonie naadloos integreert met mobiel voor zowel spraak als data. De oplossing moet voorzien in adresboeken die integreren met mobiele apps en/of Microsoft Outlook via een Active Directory of soortgelijke repository, waarbij beschikbaarheid statussen worden getoond van de medewerkers onderling.
23.	Dienstverlener verzorgt mobiele telefonie abonnement die het mogelijk maken om op maandbasis per gebruiker minimaal via 5G onbeperkt te bellen binnen NL en EU, 25 GB aan data binnen NL en EU te gebruiken, data als één grote bundel tussen gebruikers te kunnen delen.
24.	Dienstverlener levert een MDM-voorziening (Mobile Device Management) en voorziet indien noodzakelijk de ingezette apparatuur hiervan. Met MDM dient het voor alle geleverde werkplekapparatuur (laptops 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, zorgdragen dat virusscanning aanwezig is en updates worden doorgevoerd. • Instellingen door te voeren (bv voor Wifi). • Zeker te stellen dat medewerkers gebruik maken van pincodes en / of wachtwoorden in combinatie met Multi Factor Authenticatie.
Non-functionals	
	Algemeen
25.	De Dienstverlener communiceert met Commissie m.e.r. zowel op schrift als tijdens gesprekken in de Nederlandse taal.
	Technische omgeving
26.	Dienstverlener verzorgt de benodigde (data)verbindingen (vaste verbindingen en/of internetverbindingen) naar de vestiging van Commissie m.e.r. in Utrecht, inclusief (internet)connectiviteit voor de door Commissie m.e.r. gebruikte (centrale) applicaties en voor de werkplekapparatuur in Utrecht. Het huidige contract voor het WAN loopt tot maart 2025. De Dienstverlener dient een voor de soepele overgang te zorgen met minimale downtime voor de gebruikersorganisatie.

	Werkzaamheden die een grote impact hebben op de operationele omgeving van Commissie moeten buiten werktijd plaatsvinden. Verbindingen dienen eveneens toereikend te zijn voor het door meerdere medewerkers gelijktijdig bekijken van video's op intranet en internet. Internetconnectiviteit via de WiFi voorziening voor gasten behoren tot de scope van de opdracht.
27.	Dienstverlener garandeert de juiste inzet en samenwerking met Commissie m.e.r., met onderaannemers en/of derde Dienstverleners (bijv. telefonie of printing) teneinde een optimale samenwerking te bewerkstelligen. Leverancier neemt hier een coördinatieverplichting op zich.
28.	De gehele ICT-voorziening dient gelijktijdig IPV4 en IPV6 te kunnen toepassen. Dit dient zonder hardware en/of software upgrade mogelijk te zijn.
29.	Dienstverlener garandeert dat met de aangeboden ICT-voorziening gebruikers slechts eenmalig te hoeven worden opgevoerd (bijv. in een Active Directory of soortgelijke repository), dat hierin rollen en rechten worden bepaald en dat andere applicaties gebruik kunnen maken van deze bron.
30.	Authenticatie tot SaaS omgevingen (inclusief MERBase) vindt plaats op basis van een enkelvoudige login (SSO – Single Sign-On). De standaarden zoals SAML, OAUTH, OpenID worden hierbij ondersteund.
31.	Binnen de ICT-voorziening dient de mogelijkheid te bestaan om delen voor externen open te stellen waarbij deze inloggen met username/password.
32.	Dienstverlener garandeert dat applicaties die als SaaS-dienst worden afgenomen door Commissie m.e.r. gebruikt kunnen worden vanuit de werkplek (inclusief SSO) zonder dat hiervoor aanvullende maatregelen nodig zijn.
Wet- en regelgeving, normeringen en standaarden, privacy	
33.	De door Dienstverlener geleverde diensten en voorzieningen zullen gedurende de looptijd van de overeenkomst daar waar relevant en/ of van toepassing, voldoen aan vigerende wet- en regelgeving.
34.	Het datacenter van waaruit diensten geleverd worden is ISO-27001 gecertificeerd of gelijkwaardig en dient betrekking te hebben op alle processen en diensten die door Commissie m.e.r. worden afgenomen gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen.
35.	Dienstverlener gebruikt binnen de geboden oplossing alleen algemeen geaccepteerde en bewezen standaarden, en kan dit aantonen.
Security / beveiliging	
36.	Alle opslag en verwerking van data van Commissie m.e.r. vindt plaats op systemen die vallen binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
37.	Dienstverlener draagt gedurende de looptijd van de overeenkomst zorg voor adequate beveiliging met betrekking tot virussen, malware en ongeautoriseerd toegang van de aangeboden ICT-voorzieningen (zowel centraal als op de werkplekken).
38.	De ICT-voorzieningen dienen apparatuur of personen die zich aanmelden en niet voorzien zijn van de juiste beveiligingsvoorzieningen te signaleren en geen verdere toegang te geven tot de voorzieningen.
39.	Dienstverlener garandeert dat alle door hem geleverde diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

40.	Bewaartermijnen van gegevens dienen instelbaar te zijn en moeten meelopen in de back-up voorziening van de Dienstverlener.
41.	Dienstverlener garandeert dat informatie en/of gegevens van andere klanten niet vermengd kunnen raken met de informatie en/of gegevens van Commissie m.e.r..
42.	Dienstverlener 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.
Performance / beschikbaarheid / continuïteit	
43.	Dienstverlener verzorgt een adequate back-up oplossing waarbij zowel de applicaties als alle data worden geback-up minimaal volgens onderstaande: • Elke dag 1 keer een “verschil-backup” vanaf 21:00, deze blijft 180 dagen behouden. • Backups worden gescheiden opgeslagen van de (cloud) omgeving waar de diensten van worden afgenomen.
44.	Dienstverlener garandeert dat gegevens die opgeslagen liggen in de back-up op een passende wijze worden beveiligd tegen inzage van derde partijen, bijvoorbeeld door middel van encryptie.
45.	Dienstverlener test minimaal 1x per jaar het functioneren van de back-up door een back-up te restoren als wijze van test.
46.	Dienstverlener garandeert dat alle hard- en software (en ook bijvoorbeeld de bandbreedte van de verbindingen) die hij inzet, voldoende zijn om goede performance van de applicaties en een goede gebruikersbeleving van medewerkers van Commissie m.e.r. te behalen, dit gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.
47.	Voor de performance van de ingezette ICT voorzieningen verwacht Commissie m.e.r. een adequate performance voor haar applicaties. Om dit te kwantificeren wenst zij samen met de Dienstverlener tijdens de transitieperiode te bepalen wat een adequaat performance niveau is, en dit vast te leggen. Dienstverlener dient bij dit proces het voortouw te nemen en tools / methodieken aan te dragen, af te stemmen en in te zetten. Zie ook de volgende eis. Dienstverlener garandeert deze (in de transitieperiode bepaalde) performance ook in de toekomst.
48.	De vorige eis zal worden uitgewerkt op basis van de volgende richtlijnen: • De ingezette hard- en software dient 95% van de dagelijkse veel gebruikte ‘ICT-activiteiten’ van de medewerkers geheel uit te voeren binnen één seconde. • De overige minder vaak uitgevoerde ICT-activiteiten (zoals ook inloggen, rapportages, etc.) worden binnen 3 seconden afgerond of tonen de eerste resultaten (eventueel plus tijd nodig voor het verzenden van bestanden). • Vaststellen van deze minder vaak uitgevoerde activiteiten gebeurt in overleg met de Dienstverlener. Bovenstaande en onderstaande eis dient te worden vastgelegd in een (later op te stellen) SLA (Servicelevel agreement).
49.	Dienstverlener meet maandelijks de performance, capaciteit en gebruikte aantallen van de oplossing en rapporteert hierover aan Commissie m.e.r..
50.	De door Commissie m.e.r. gebruikte applicaties ondervinden geen vertragingen door de opzet van de door Dienstverlener geleverde onderliggende systemen en diensten.

51.	Dienstverlener garandeert dat de aan Commissie m.e.r. aangeboden oplossing (bv. netwerk, rekencapaciteit, opslagcapaciteit) niet wordt beïnvloed (performance, beschikbaarheid) door gedrag of activiteiten van andere gebruikers van de infrastructuur van de Dienstverlener.
52.	Ingeval van calamiteiten zoals bij brand, diefstal of vernietiging van gegevens, defecten door blikseminslag of wateroverlast, dient het gegevensverlies zich te beperken tot maximaal 24 uur.
53.	Bij zware incidenten met grootschalige onbeschikbaarheid van de geleverde voorzieningen (binnen of buiten kantoor tijd) geldt maximaal vier uur tot herstel (tijdens kantooruren). 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.
Capaciteit, aantallen en schaalbaarheid	
54.	De geleverde oplossing dient gedurende de looptijd van het contract over ruim voldoende capaciteit te beschikken om in de goede werking van alle in gebruik zijnde applicaties van Commissie m.e.r. te voorzien.
55.	Dienstverlener garandeert dat de geleverde producten en diensten mee kunnen groeien en krimpen met ontwikkelingen bij Commissie m.e.r. (bijvoorbeeld bij meer of minder applicaties, opslag, gebruikers), voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is voor de betreffende producten en diensten.
56.	Aanpassingen kunnen zowel naar boven (groei) alsook naar beneden (krimp) met bijbehorende evenredige aanpassingen in de te betalen kosten.
57.	De ICT-voorzieningen moeten de flexibiliteit bieden om gedurende de looptijd van het contract de transitie/ transformatie naar een beter of vergelijkbaar werkplekmodel mogelijk te maken.
Documentatie / handleidingen	
58.	Dienstverlener levert (voor gebruikers en beheerder) adequate documentatie en (online) handleidingen ten aanzien van de door hem geleverde oplossing.
59.	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.
60.	Documentatie en (online) handleidingen dienen altijd up to date te zijn en dus regelmatig door Dienstverlener worden bijgewerkt.
Zaken die in de toekomst worden voorzien (opties korte en lange termijn)	
61.	Commissie m.e.r. verwacht in de komende tijd niet meer applicaties als SaaS te gaan afnemen. Voor nu worden hier dus geen concrete projecten voorzien, maar indien dit wel van toepassing is dient de leveringsomvang bij Dienstverlener naar beneden en naar boven te kunnen worden bijgesteld (ook financieel) en dient Dienstverlener te ondersteunen bij de benodigde werkzaamheden voor zover deze (bv datamigratie) binnen zijn domein vallen.
62.	Commissie m.e.r. verlangt een transparante integratie van vaste en mobiele telefonie om de bereikbaarheid te optimaliseren. Een eerste verkenning hiervoor is gedaan, maar Commissie m.e.r. verwacht van de Dienstverlener een concreet voorstel voor een implementatie inclusief het gebruik van de reeds aanwezige middelen of door Dienstverlener aangeboden vergelijkbare oplossing(en).
Ongoing diensten (beheerdiensten)	
Beheer en onderhoud	
63.	Dienstverlener verzorgt al het beheer van alle ingezette hardware en software conform de tabel met de scope en conform de eisen in dit document.

64.	Beheertaken die Commissie m.e.r. uitvoert / uit moet kunnen voeren zijn: • 1^{ste} lijns helpdesk en de contacten met eindgebruikers. • Nalopen van een checklist om te bepalen waar een probleem door veroorzaakt wordt. • Via een tool kunnen troubleshooten. • Via een serviceportal kleine wijzigingen zelf uitvoeren zoals een nieuwe medewerker toevoegen of rechten wijzigen. • Beschikken over een dashboard met de status van de systemen/omgeving. • Functioneel beheer van alle applicaties. • Uitleveren van (door de Dienstverlener geleverde en geconfigureerde) apparaat aan gebruiker. Geven van een gebruikersinstructie. • Defecten opsturen / handling van fysieke apparaten. • Leveren en beheren van toetsenborden/ schermen/ muizen. • Patchen en andere kleine on site werkzaamheden. • Aanmaken en uitdelen van toegangspassen/druppels Dienstverlener dient al het andere beheer te verzorgen.
65.	Dienstverlener dient minimaal de volgende beheertaken uit te voeren: • Technisch beheer op de server / storageomgeving. • Technisch beheer op de applicatielaag op Microsoft-producten, Azure Active Directory. • Volledig gebruiksklaar inrichten van nieuwe gebruikersapparatuur (als laptops en tablets) en oplossen van het niet correct werken van deze apparatuur. Hierbij geldt verder: ○ Fysiek plaatsen/uitgeven en aansluiten gebeurt door het ICT Team van Commissie m.e.r. De migratie / eerste start oplevering dient wel door Dienstverlener verzorgd te worden. ○ Bij problemen onderzoekt Commissie m.e.r. als eerste wat er aan de hand is en lost dit indien mogelijk op. Zo niet dan dient de Dienstverlener het probleem op te lossen. Het ICT Team van Commissie m.e.r. dient hiervoor door Dienstverlener toegang te krijgen tot de juiste voorzieningen (zoals bv. een webpagina waarop de status van systemen of devices is op te vragen). ○ Voor het oplossen van problemen aan gebruikersapparatuur gelden kantoortijden (9:00 uur tot 17:00 uur). Indien op dit vlak buiten openingstijden behoefte is aan ondersteuning mag dit apart gefactureerd worden. • Telefonisch support, incl. registratie van incidenten en andere meldingen in de incident management tool van Commissie m.e.r., inclusief het oplossen van incidenten en meldingen. • Beheer van LAN en WLAN-apparatuur inclusief het oplossen van storingen en indien nodig updates en patches. Bij defecte apparatuur mag voor de vervanging van deze apparatuur de te maken aanschaffkosten worden doorberekend. • In het kader van Life cycle management en de huidige LAN-switches die vallen onder de noemer Life Time support en replacement zou het kunnen dat Dienstverlener een eigen productlijn aanbiedt voor het vervangen en actualiseren van de LAN-omgeving. Dit om de ICT-voorzieningen inclusief alle functionaliteiten zoals Microsoft Teams te kunnen faciliteren. En een betere TCO kan bereiken door het inzetten van andere producten. De Dienstverlener

	dient dit dan te offeren, en/of aan te geven of de huidige LAN-switches geschikt of ongeschikt zijn. In het geval van ongeschikt zijn van de LAN-switches voor de (nieuwe) werkplekvoorzieningen dient de Dienstverlener dit te offeren.
66.	Tot de door Dienstverlener 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 en de server/storage systemen. • Beheren van de mobiele en vaste telefonie, nummeruitgifte, door- en omschakelingen, routeringen vast/mobiel, adreslijsten, afwezigheidsmeldingen, queues. • Inschakelen, aansturen en coördineren van de eventueel bij de 2^e lijns ondersteuning betrokken partijen, medewerkers van Commissie m.e.r. of derde Dienstverleners. Medewerkers van Commissie m.e.r. kunnen worden ingezet om ter plekke werkzaamheden uit te voeren indien Dienstverlener concludeert dat zijn dienstverlening correct functioneert. • Dagelijkse beheerwerkzaamheden op de netwerkinfrastructuur (WAN, LAN en 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. • Uitrol van updates of upgrades van operating systems. • Uitvoeren van standaard wijzigingen die betrekking hebben op de werkplekken, inclusief in de geoffreerde tarieven. • Domeinnaamregistratie en DNS beheer. • Uitvoeren van niet-standaard wijzigingen (tegen apart te verrekenen kosten). • Aannemen, registreren en afhandelen van alle 2^e lijns (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.
67.	Toetsenborden, muizen en ICT-aansluitbekabeling zijn buiten scope. Deze zal Commissie m.e.r. zelf verzorgen.
68.	Alle apparatuur is van een courant model, is geschikt voor de zakelijke markt en zakelijk gebruik.
69.	Alle apparatuur is geschikt voor een normale gebruiksduur van minimaal vier (4) jaar.
70.	Dienstverlener verzorgt alle eventuele claims of garantieafhandeling van alle geleverde hardware en software.
71.	Dienstverlener dient defecte apparatuur te vervangen of te repareren en tijdelijke apparatuur in te zetten. Hiervoor dient afdoende tijdelijke apparatuur beschikbaar te zijn.
72.	Dienstverlener stelt Commissie m.e.r. in de gelegenheid om tussentijds prioritering en status van incidenten, problemen, serviceverzoeken, standaard changes en niet-standaard changes te kunnen volgen. Commissie m.e.r. moet de mogelijkheid hebben om van een specifiek probleem op een hogere prioriteit te zetten.
73.	Dienstverlener rapporteert maandelijks over het ingezette aantal licenties, de belasting van systemen / systeemonderdelen, gebruikte resources en alle variabele onderdelen (en costdrivers) van de dienstverlening, of maakt dit binnen een webportal voor Commissie m.e.r. beschikbaar.

74.	Dienstverlener levert maandelijks een SLA/XLA rapportage aan en bespreekt deze maandelijks. In dit overleg wordt minimaal besproken de incidenten en meldingen, servicelevels, de voorgestelde (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.
75.	Commissie m.e.r. heeft het recht tot het (jaarlijks of als er aanleiding toe is) uit (laten) voeren van audits op de door de Dienstverlener aangeboden ICT-voorzieningen hetzij zelf hetzij door een derde partij. Dienstverlener dient hieraan mee te werken.
76.	Dienstverlener analyseert benodigde wijzigingen in de ingezette ICT-voorzieningen die financiële gevolgen hebben en voert deze, indien geautoriseerd door Commissie m.e.r., door en biedt deze aan. Dit geldt alleen voor gevraagde wijzigingen die niet vallen onder eventuele andere gemaakte prijsafspraken.
77.	Afhandeling van standaard wijzigingen dient inclusief te zijn in de opgegeven kosten op het prijzenblad en dienen binnen maximaal 1 dag 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 (inclusief telefonie). • 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, ect). • Restore van bestand of folder of mail of (SharePoint)site uit back-up (of spam/quarantaine-omgeving). • Ingezette systemen / hardware resetten. • LAN en VLAN-instellingen wijzigen op poort/gebruikersniveau. • Instellingen aan apparatuur wijzigen of apparatuur wijzigen om aan afgesproken prestaties te (blijven) voldoen. • Instellingen wijzigen aan de firewall (zoals poorten open/dicht zetten of regels wijzigen) en/of IP-adressen en/of emailadressen white- of blacklisten.
78.	Afhandeling van onderstaande standaard wijzigingen dient inclusief te zijn in de opgegeven kosten op het prijzenblad en dienen binnen maximaal 30 minuten te zijn verwerkt: • DNS wijzigingen • AD wijzigingen
79.	Dienstverlener dient bij niet-standaard wijzigingen bij Commissie m.e.r. een Plan van Aanpak (PvA) in voor de niet-standaard wijziging, waarin in ieder geval de voorziene impact en de verwachte kosten zijn beschreven. Afhankelijk van dit PvA zal Commissie m.e.r. beslissen of een wijziging door Dienstverlener mag worden doorgevoerd. Niet-standaard wijzigingen dienen tegen het in het prijzenblad opgenomen uurtarief per discipline te worden verzorgd.
80.	Security updates met high impact zullen (indien nodig na overleg en akkoord van Commissie m.e.r.) binnen maximaal 24 uur na het uitkomen van beveiligingspatch worden geïnstalleerd.
81.	Dienstverlener zorgt voor het vastleggen en actueel houden van de configuratiegegevens van door hem geleverde voorzieningen ten behoeve van het

	verkrijgen van inzicht in de status en inrichting van de systemen in een Configuration Management DataBase (CMDB). Dienstverlener verschaft Commissie m.e.r. inzicht c.q. geeft Commissie m.e.r. toegang tot deze CMDB.
82.	Dienstverlener verzorgt een servicedesk die beschikbaar is voor het ICT Team van Commissie m.e.r. tijdens werkdagen van minimaal 09:00 tot 17:00uur. Dienstverlener biedt ondersteuning middels email, telefonisch en het door Commissie m.e.r. gehanteerde ticketing systeem.
83.	Medewerkers van Dienstverlener die gebruikers van Commissie m.e.r. telefonisch te woord staan hebben kennis van de bijzondere kenmerken van Commissie m.e.r. en weten hier mee om te gaan.
84.	Dienstverlener voorziet in een hoge kwalitatieve en persoonlijke benadering en ondersteuning richting Commissie m.e.r..
85.	Voor het ICT Team van Commissie m.e.r. moet het mogelijk zijn (tijdelijke) resources ter beschikking te krijgen voor het testen van functionaliteiten, bijvoorbeeld een testomgeving van een bepaalde applicatie. Dit zal op basis van de in het prijsmodel gevraagde tarieven worden verrekend na een nadere aanvraag.
Bijeenkomsten	
86.	Een ICT-beleidsplan bijhouden en een meer jaren investeringsplan maken in overleg met het ICT-team.
87.	In staat zijn om op verzoek van Commissie m.e.r. voldoende input aan te leveren aan accountant bij controle van systemen.
88.	Eens per 2 weken een automatiseringsoverleg met het team bijwonen.
89.	Eens per jaar het jaarplan en evaluatie van het vorige jaarplan bespreken op een heidag.
Overige eisen	
Contractuele eisen	
90.	Dienstverlener levert tijdens de transitie/transformatie een Exitplan (voor gebruik bij einde overeenkomst) met minimaal de volgende inhoud: • Dienstverlener garandeert dat up-to-date documentatie, gedetailleerde meet-rapportages en CMDB-gegevens bij einde contract worden overgedragen. • Dienstverlener 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 Commissie m.e.r. opgeslagen is of is geweest en die onder de beheerverantwoordelijkheid vallen van Dienstverlener worden bij einde contract aantoonbaar gewist of blijvend (gecertificeerd) vernietigd. • Dienstverlener garandeert dat een eventuele exit niet leidt tot onvoorspelbare en hoge kosten. Daartoe neemt de Dienstverlener de kosten voor een eventuele exit alvast op in het prijzenblad. Deze worden meegerekend in de vergelijkingsprijs.