

Bijlage 1 – Programma van Eisen – Internettoegang met AntiDDOS en Point-to-point verbindingen

Voor de dienstverlening met betrekking tot Internettoegang met AntiDDOS en Point-to-point verbinding heeft de gemeente Lelystad onderstaande eisen opgesteld gelden als Programma van Eisen bij de Europese openbare aanbesteding.

Algemene eisen aan dienstverlening

Nummer	Omschrijving	Ja/Nee
EA01	Gemeente Lelystad wilt één verantwoordelijke Opdrachtnemer, respectievelijk aanspreekpunt; er mogen meer onderaannemers zijn.	
EA02	Opdrachtnemer ISO 9001 en ISO 27001 gecertificeerd is	
EA03	Opdrachtnemer biedt 24/7 monitoring met pro-actieve opvolging op de diensten	
EA04	De Opdrachtnemer garandeert dat de Oplossing voldoet aan geldende nationale- en internationale wet- en regelgeving, standaarden (koppelingen) en afspraken.	
EA05	De Opdrachtnemer beschikt over een web based portaal voor meldingen, status van de diensten en traffic statistieken. Het portaal moet zonder beperking van functionaliteit door de laatste twee enterprise versies van Microsoft Edge en Mozilla Firefox gebruikt kunnen worden zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX) kunnen functioneren.	
EA06	Er dient vanuit de Opdrachtnemer een vaste accountmanager aan de gemeente Lelystad gekoppeld te worden.	
EA07	Er dient een helder escalatieproces te worden afgestemd en vastgelegd in de SLA.	
EA08	Opdrachtnemer garandeert dat de migratie van de huidige omgeving naar de nieuwe omgeving 'geruisloos' wordt uitgevoerd, zonder downtime (hooguit een kort overschakelmoment van 15 minuten, buiten kantoor tijd).	
EA09	Mogelijkheid tot het aansluiten op GGI Netwerk in de toekomst.	
EA10	De aangeboden internetverbindingen kunnen onbeperkt en zonder restricties gebruikt worden. Er worden dan ook geen restricties gesteld aan de te gebruiken protocollen, poortnummers en dergelijke, of aan het datagebruik.	
EA11	Automatische AntiDDOS op de internet verbindingen waarbij verdacht verkeer anders wordt gerouteerd en gefilterd	
EA12	Capaciteit van de point-to-point verbindingen bedraagt 10 Gb/s per verbinding	
EA13	De Inschrijver levert na definitieve gunning binnen twee weken een implementatieplan op hoe de migratie gaat plaatsvinden. Belangrijke onderdelen zijn: - <i>Projectorganisatie</i> - <i>Scope</i> - <i>Risico's + mitigerende maatregelen</i> - <i>Planning + mijlpalen</i> - <i>Afspraken over overleg en communicatie.</i> In het plan staat tevens concreet beschreven welke resources en welke inspanning die van de gemeente Lelystad wordt verwacht.	

Prijzen en facturatie

Nummer	Omschrijving	Ja/Nee
EPF01	Inschrijver dient het Prijzenblad volledig in te vullen. Er mogen geen aanvullende kosten in rekening gebracht worden door Inschrijver, anders dan opgegeven in het prijzenblad.	
EPF02	De aangeboden tarieven staan vast voor de duur van één jaar na ingangsdatum van de overeenkomst. De prijzen voor de diensten kunnen vervolgens jaarlijks worden geïndexeerd zoals vastgelegd in Gibit 2020	
EPF03	De aangeboden prijzen zijn inclusief alle bijkomende kosten voor het leveren van de gevraagde dienstverlening, exclusief BTW	
EPF04	Inschrijver factureert per maand achteraf met een betalingstermijn van 30 Dagen, conform de geldende inkoopvoorwaarden.	
EPF05	Alle diensten staan op één verzamelfactuur per maand weergegeven.	
EPF06	Zodra een hogere bandbreedte gangbaar wordt, levert Inschrijver deze hogere bandbreedte tegen hetzelfde tarief als waarmee is ingeschreven.	
EPF07	Opdrachtnemer stemt in met manier van facturatie conform de geldende inkoopvoorwaarden van de gemeente Lelystad	

Service Level Agreement

Nummer	Omschrijving	Ja/Nee
EL01	Inschrijver biedt een SLA (service level agreement) aan en levert actief periodiek een rapportage op. Wij ontvangen rapportages omtrent: - <i>beschikbaarheid van de dienst (maandelijks);</i> - <i>onderhoudsrapportages/kalender (maandelijks);</i> - <i>beveiligingscontroles (jaarlijks);</i> - <i>wijzigingsaanvragen en de afhandeling daarvan (maandelijks);</i> - <i>klachtenrapportages.</i>	
EL02	Voor het bewaken van de afgesproken kwaliteit, het realiseren van de afgesproken dienstenniveaus en het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen is regelmatig overleg op diverse organisatieniveaus noodzakelijk. De periodieke rapportage – zie EL01 – maken hier onderdeel van uit. Inschrijver dient te beschrijven op welke wijze Inschrijver inhoud geeft aan de communicatie met Gemeente Lelystad (frequentie, onderwerpen en niveaus). Jaarlijks vindt een evaluatie plaats. Dit betreft zowel de communicatie als het opvolgen van de SLA.	
EL03	Inschrijver brengt geen kosten in rekening voor ondersteuning door de helpdesk van de leverancier en aangemelde, aan de applicatie gerelateerde incidenten. Dit dient in het contract afgedekt te zijn.	
EL04	Voorafgaande aan werkzaamheden worden de beheerders vroegtijdig op de hoogte gesteld.	
EL05	Inschrijver verzorgt een deskundig Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning, telefonische, via e-mail en/of een	

	webportaal. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/inzicht in de afhandeling daarvan.																					
EL06	De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur.																					
EL07	De gemeente Lelystad geeft bij het melden de prioriteit aan, de uiteindelijke prioritering wordt vastgesteld op basis van onderstaande prioriteitsbepaling. Bij verschil met de opgegeven Prioriteit informeert Inschrijver de gemeente Lelystad hierover. 1. De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van gemeente Lelystad een Critical Incident). 2. De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van gemeente Lelystad een Major Incident). 3. Kleine verstoringen (naar mening van gemeente Lelystad een Minor Incident). 4. Gebruikers / beheedersvraag. De helpdesk van Opdrachtnemer draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen met betrekking tot de Oplossing. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde Prioriteit afgehandeld. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt de escalatieprocedure in werking. <table><tr><th>Cat.</th><th>Reactietijd</th><th>Tijdsrange</th><th>Oplossing binnen</th></tr><tr><td>1</td><td>0-1/2 uur beantwoorden 0-1 uur doorzetten naar backoffice</td><td>5 dagen 08:00-18:00 uur</td><td>Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur</td></tr><tr><td>2</td><td>1 uur</td><td>5 werkdagen 08:00-18:00 uur</td><td>Work-around binnen 8 uur Oplossing binnen 48 uur</td></tr><tr><td>3</td><td>24 uur</td><td>5 werkdagen 08:00-18:00 uur</td><td>Work-around binnen 2 dagen Oplossing binnen 5 dagen</td></tr><tr><td>4</td><td>24 uur</td><td>5 werkdagen 08:00-18:00 uur</td><td>Antwoord binnen 1 week</td></tr></table>	Cat.	Reactietijd	Tijdsrange	Oplossing binnen	1	0-1/2 uur beantwoorden 0-1 uur doorzetten naar backoffice	5 dagen 08:00-18:00 uur	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur	2	1 uur	5 werkdagen 08:00-18:00 uur	Work-around binnen 8 uur Oplossing binnen 48 uur	3	24 uur	5 werkdagen 08:00-18:00 uur	Work-around binnen 2 dagen Oplossing binnen 5 dagen	4	24 uur	5 werkdagen 08:00-18:00 uur	Antwoord binnen 1 week	
Cat.	Reactietijd	Tijdsrange	Oplossing binnen																			
1	0-1/2 uur beantwoorden 0-1 uur doorzetten naar backoffice	5 dagen 08:00-18:00 uur	Work-around binnen 4 uur Oplossing binnen 8 uur																			
2	1 uur	5 werkdagen 08:00-18:00 uur	Work-around binnen 8 uur Oplossing binnen 48 uur																			
3	24 uur	5 werkdagen 08:00-18:00 uur	Work-around binnen 2 dagen Oplossing binnen 5 dagen																			
4	24 uur	5 werkdagen 08:00-18:00 uur	Antwoord binnen 1 week																			
EL08	De SLA vormt de basis voor deze samenwerking. De SLA heeft eenduidige afspraken, prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen over de Oplossing en bijbehorende dienstverlening. De definitieve SLA wordt bij gunning overeengekomen tussen Inschrijver en gemeente Lelystad.																					
EL09	De beschikbaarheid van de Oplossing is op werkdagen van 07.00 - 19.00 uur voor minimaal 99,8% gegarandeerd. Staat voor wekelijks 20 minuten, maandelijks 90 minuten en jaarlijks 17,5 uur. De Inschrijver levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan van de gerealiseerde beschikbaarheid.																					
EL10	Productie versturende werkzaamheden worden buiten het beschikbaarheids Windows (werkdagen van 07.00 – 19.00) uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen.																					
EL11	De Inschrijver hanteert als uitgangspunt voor de SLA de Handreiking-Service-Level-Agreement-v2.3 van informatiebeveiligingsdienst.																					

Start, Continuïteit en Exit-strategie

Nummer	Omschrijving	Ja/Nee
ESX01	De Inschrijver geeft volledige medewerking aan het einde van de overeenkomst van het contract voor het kosteloos overbrengen van de verbindingen naar de nieuwe aanbieder	
ESX02	De Inschrijver levert daarna ook een bewijs aan van vernietiging van de data op hun servers.	
ESX03	Geheimhouding blijft van kracht ná het overdragen of beëindigen van de dienst.	
ESX04	De Inschrijver heeft maatregelen getroffen dat de gegevens / data van de gemeente Lelystad niet in handen van derden komen (bijvoorbeeld bij ontbinding / faillissement / doorverkoop), en maakt de maatregelen inzichtelijk. Gemeente Lelystad is en blijft eigenaar van de gegevens / data, en heeft daar te allen tijde de zeggenschap over. Gemeente Lelystad stelt als uitgangspunt dat het proces van contractbeëindiging, migratie en beschikbaarheid van gegevens in het contract is geregeld en schriftelijk wordt vastgelegd.	