

PROGRAMMA VAN EISEN

Dit hoofdstuk bevat de eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan de te leveren diensten van de Inschrijvers.

Begrippen die met een hoofdletter zijn aangeduid hebben de betekenis zoals gedefinieerd in de Aanbestedingsleidraad.

Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het eisenpakket. Het niet voldoen aan één of meer eisen heeft tot gevolg dat uw Inschrijving wordt gediskwalificeerd voor het beoordelingsproces en daarmee wordt uitgesloten van de aanbesteding.

Door het indienen van een Inschrijving gaat u als Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle in dit Aanbestedingsdocument genoemde eisen en voorwaarden en verklaart u deze gedurende de gehele contractperiode te zullen blijven naleven. Bovendien bevestigt u dat u alle opgegeven prijzen en tarieven, inclusief de eventueel overeengekomen indexering, in acht zult nemen. Niet-naleving van een of meer vereisten zal ertoe leiden dat uw inschrijving wordt gediskwalificeerd van het beoordelingsproces en bijgevolg wordt uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Eisen met betrekking tot in beheer name / migratie van de huidige Microsoft365, Intune en Azure omgevingen

De Aanbestedende dienst maakt momenteel gebruik van een KA-omgeving geïmplementeerd in Microsoft365 met Intune. Daarnaast is er hosting omgeving voor de financiële Exact suite geïmplementeerd in Azure.

EM1	De Inschrijver neemt van deze omgevingen het (tenant) beheer initieel as-is over van de huidige ICT Leverancier.
EM2	De Inschrijver maakt een plan hoe het as-is beheer wordt overgenomen en welke migratiestappen er vervolgens ondernomen moeten worden om de omgevingen onder regulier beheer van Inschrijver te krijgen. Het in beheer name en migratie plan dient te worden aangeleverd bij de Inschrijving en is onderdeel van de gunningscriteria.
EM3	De in beheer name / migratie wordt als een resultaatverplichting afgenomen en is vóór 1 april 2023 uitgevoerd.

Eisen met betrekking tot servicedesk dienstverlening inclusief Single Point of Contact (SPOC)

Het verzorgen van de gebruikersondersteuning voor de medewerkers van de Aanbestedende dienst bestaat onder andere uit:

ES1	De werkplekondersteuning wordt minimaal van 08.00 uur tot 17.00 uur geleverd.
ES2	Voor de stand-by functie (24/7) is een (nood)nummer beschikbaar.
ES3	Telefonisch en online bereikbaar zijn voor de medewerkers van de Aanbestedende dienst.
ES4	Administreren, monitoren en oplossen van tickets (incidenten, problems en changes) en hierover terugkoppeling geven aan de aanmelders van de betreffende tickets.
ES5	Fungeren als Single Point of Contact voor de medewerkers van de Aanbestedende dienst zowel in de Engelse als in de Nederlandse taal.

ES6	Doorzetten van tickets naar andere Leveranciers en het gezamenlijk optrekken met andere Leveranciers waar dat nodig is om tickets tot een goed einde te brengen. De huidige lijst van derde partijen (welke zal gaan toenemen) is: • Advisie (voor Exact) • Delta (voor Afas) • PWC (voor Ncino/Mambu) • Q-Conference (voor vergaderzaal apparatuur en instellingen) • Lenovo (voor laptop hardware issues) • Malietoren (voor Wifi en Internet uplink) • Vodafone, o.a. de nummerporteringen en behandeling van overige verzoeken omtrent de mobiele Abonnementen;
ES7	Opleveren van (service level) rapportages van de geleverde diensten. De (service level) rapportages inclusief de daarin opgenomen service levels zoals die voor de Aanbestedende dienst gaan gelden dienen te worden aangeleverd bij de Inschrijving en zijn onderdeel van de gunningscriteria.
ES8	Operationeel, tactisch en strategisch overleg voeren met de Aanbestedende dienst over de geleverde diensten. De overlegstructuren inclusief de periodiciteit zoals die gaan gelden voor de Aanbestedende dienst worden aangeleverd bij de Inschrijving en zijn onderdeel van de gunningscriteria.

Eisen met betrekking tot het beheer van de centrale Microsoft365 omgeving

EB1	De Aanbestedende dienst maakt gebruik van de Microsoft365 omgeving met alle daarbij behorende producten waaronder Exchange, Teams, Sharepoint, Power BI, Forms, etc. De Inschrijver voert het tenant beheer uit voor de Aanbestedende dienst. Hieronder valt onder andere maar is niet beperkt tot: • Het aanmaken, verwijderen en wijzigen van de accounts, shared mailboxen, distributielijsten en vergaderzalen in de Azure AD/Exchange omgeving. • Het aanmaken, verwijderen en wijzigen van Teams en Sharepoint sites en de rechten hierop. • Rechten toekenning voor Sharepoint, Teams, Exchange en applicaties moet kunnen verlopen via Role Based Access (RBAC). • Het maken van back-ups van de data in de Microsoft365 omgeving en het uitvoeren van restores hiervan op verzoek van de Aanbestedende dienst.
EB2	De Inschrijver implementeert Single Sign On (SSO) of Single Account en beheert met Azure AD voor alle applicaties die hiervoor geschikt zijn en waarbij dit gewenst is vanuit de Aanbestedende dienst. De accounts zijn voorzien van Multi Factor Authenticatie (MFA).
EB3	De Inschrijver voorziet in een Voice Over IP (VOIP) Telefonie dienst via Teams/Microsoft (Microsoft Teams Phone) voor een telefooncentrale dienst voor het secretariaat (5 personen).
EB4	De Inschrijver voorziet in twee (2) verschillende meeting rooms (vergaderzalen) van de Aanbestedende dienst accounts voor twee (2) geavanceerde vergadering opstellingen.

Eisen met betrekking tot het beheer van de werkplekken en mobiele telefoons

De Aanbestedende dienst stelt voor iedere medewerker een laptop beschikbaar. Hiervoor zijn twee (2) typen laptop aangeschaft in 2022 met ruime specificaties waarvan nog voorraad aanwezig is.

EW1	De Inschrijver zorgt ervoor dat deze laptops veilig en functioneel zijn.
EW2	Medewerkers van de Aanbestedende dienst mogen niet zelf applicaties installeren op de laptops, dit gebeurt door de Inschrijver. Momenteel worden de volgende applicaties beschikbaar gesteld op de laptops: Voor alle medewerkers: • Microsoft applicaties (Outlook, Teams, Edge, Word, Excel, Powerpoint, File explorer, Notepad, Paint, OneDrive, Microsoft Store); • PDF reader; • Snipping Tool; • Google Chrome. Voor bepaalde (groepen) medewerkers: • Adobe Pro; • Adobe Creative Cloud; • Thinkcell; • Microsoft Visio; • Power Bi Pro; • Google Earth.
EW3	Bovenstaande applicaties blijven op de laptops beschikbaar voor de betreffende medewerkers en worden dus geïnstalleerd en beheerd door Inschrijver.
EW4	Inschrijver installeert ook toekomstige gewenste client applicaties op de laptops.
EW5	Aanschaf van de licenties voor Adobe Pro, Adobe Creative Cloud, Thinkcell en Docusign (SAAS oplossing) wordt gedaan door Inschrijver.
EW6	De Inschrijver zorgt ervoor dat de laptops voorzien zijn van de laatste OS en applicatie updates en van een antivirus oplossing.
EW7	Werkplekken worden op afstand leeg of onbruikbaar gemaakt bij verlies of diefstal.
EW8	De Inschrijver zorgt ervoor dat de werkplekken goed blijven functioneren met de aanwezige vergader apparatuur (monitors, camera's en microfoons) in de vergaderzalen (14 stuks). Er is een aparte Leverancier die de vergaderapparatuur heeft geleverd en dit verder ondersteunt. De SPOC-functie loopt via de Inschrijver.
EW9	Inschrijver beheert de toegang tot de data/applicaties van de Aanbestedende dienst vanaf de telefoons van de medewerkers. De telefoons van de medewerkers zijn geen eigendom van de Aanbestedende dienst.

De medewerkers van de Aanbestedende dienst mogen met hun eigen telefoon (Bring Your Own Device – BYOD) connectie maken naar de centrale mail/Exchange, collaboratie/Teams en file/Sharepoint omgeving van de Aanbestedende dienst.

EW10	Inschrijver zorgt ervoor dat het gebruik van de eigen telefoon voor werk op een veilige manier plaatsvindt. Medewerkers van de Aanbestedende dienst maken gebruik van zowel Android als iPhone telefoons.
EW11	De Wifi instellingen (remote) op laptops ingesteld door Inschrijver

Eisen met betrekking tot het serverbeheer voor de hosting van de Exact suite omgeving

De Aanbestedende dienst maakt momenteel gebruik van een server omgeving voor het hosten van de Exact applicatie suite (Exact Globe, Exact Synergy, P2P/Procurement en Scansys). Het betreft een server omgeving met vier (4) productie server en vier (4) test servers (web, applicatie, SQL en virtual desktop) in Azure.

EH1	De Inschrijver voert serverbeheer uit op deze server omgeving. Dit houdt onder andere in: • Het verzorgen van een back-up en restore voorziening; • Monitoring van de servers op beschikbaarheid, capaciteit en performance; • In overleg met de applicatie Leverancier oplossen van incidenten en het uitvoeren van wijzigingen; • Het verschaffen van administrator toegang tot de servers aan de applicatie Leverancier.
EH2	De authenticatie tot de Exact applicatie voor de medewerkers van de Aanbestedende dienst vindt plaats via Single Sign On / Single Account om het aantal accounts voor de medewerkers te beperken.

Eisen met betrekking tot on site support

EO1	Inschrijver levert een (1) dag per maand on site ondersteuning. De on site werkzaamheden bestaan onder andere uit: • Inspoelen nieuwe laptops • Schoonmaken (fysiek) en opnieuw inspoelen terug geleverde laptops • Tickets afhandelen met lokale component • Benaderen medewerkers met een openstaand ticket waarbij wordt gewacht op antwoord. • Rondlopen en duidelijk aanwezig zijn voor eventuele vragen van medewerkers. • Overige tickets oplossen. • Nalopen vergaderzalen en testen beeldscherm/microfoon/speakers en camera en Teams • Check of alle werkplekken nog compleet zijn (scherm + toetsenbord + bekabeling)
-----	--

Eisen met betrekking tot printdiensten

De Aanbestedende dienst wil zo veel mogelijk paperless werken en heeft daarom slechts een (1) multifunctionele printer (voor printen, scannen en kopiëren in kleur en zwart-wit).

EP1	Inschrijver zorgt ervoor dat alle medewerkers van de Aanbestedende dienst gebruik kunnen maken van een (1) multifunctionele printer op het kantoor van de Aanbestedende dienst.
EP2	De printfunctie faciliteert persoonlijk printen op basis van follow me/secure printing met een pincode of badge.
EP3	Omdat de Aanbestedende dienst geen eigen netwerk heeft worden de printdiensten via het netwerk van de gebouwbeheerder aangeboden. Inschrijver houdt hier rekening mee.

Eisen met betrekking tot het uitvoeren van wijzigingen, geven van advies en verzorgen van trainingen

ET1	De Inschrijver voert op verzoek van de Aanbestedende dienst grotere wijzigingen uit op de beheerde omgevingen. Hierbij valt te denken aan wijzigingen in de Sharepoint of Teams structuur of het aanpassen van de RBAC inrichting.
ET2	De Inschrijver adviseert de Aanbestedende dienst pro-actief over nieuwe mogelijkheden voor de KA en hosting IT omgevingen.
ET3	De Inschrijver voorziet de Aanbestedende dienst van roadmaps van door de Aanbestedende dienst gebruikte producten en diensten of voor de Aanbestedende dienst mogelijke interessante nieuwe producten en diensten.
ET4	De Inschrijver geeft trainingen voor nieuwe en bestaande medewerkers van de Aanbestedende dienst met betrekking tot de producten die door de Inschrijver worden geleverd (bijvoorbeeld Teams, Sharepoint, beschikbare Microsoft365 applicaties). Inschrijver neemt kennis van de specifieke inrichting van de dienstverlening voor de Aanbestedende dienst mee in de trainingen.

Eisen met betrekking tot het opstellen van een exit plan

EE1	De Inschrijver stelt een Exitplan op met daarin verwerkt: • Dat de Inschrijver algehele medewerking verleent aan de Aanbestedende dienst voor een adequate en spoedige ontvlechting; • De vergoeding die de Aanbestedende dienst dient te betalen voor werkzaamheden nodig voor de exit; • Een verplichting van continuering van de dienstverlening na de einddatum indien gewenst door de Aanbestedende dienst i.v.m. borging van continuïteit; • Overdracht van alle relevante data en licenties inclusief beheer en inrichtingsdocumentatie benodigd voor de overdracht; • Kennisoverdracht aan de nieuwe Opdrachtnemer die de opdracht gegund heeft gekregen.
-----	--

Eisen met betrekking tot de implementatie periode

EI1	De Inschrijver stelt gedurende het gehele implementatie project één projectleider aan die als eenduidig aanspreekpunt fungeert voor de Aanbestedende dienst. Van deze projectleider wordt verwacht dat hij de coördinatie voert over alle werkzaamheden die worden uitgevoerd door of in opdracht van de Aanbestedende dienst.
-----	--

Eisen met betrekking tot de Communicatie

EC1	De Inschrijver stemt zijn externe communicatie af met de Aanbestedende dienst.
-----	--

Algemene Eisen

EA1	Alle data wordt in Europa worden opgeslagen.
-----	--