

Bijlage 1: Opdrachtbeschrijving / Programma van eisen

1 Hardware:

Na bestelling levert leverancier minimaal de volgende hardware;

Voor kantoor-, mobiele- en thuiswerkplek:

- Devices zijnde onder andere laptops, tablets, desktops, (mobiele) workstations en accessoires
- Monitors, docking stations, kantoorprinters

Consumables waaronder:

- Toners en inktcartridges

Leverancier moet hardware kunnen leveren van minimaal 3 leaders (A- merken) uit het Gartner® Magic Quadrant™ waarbij leverancier tevens is aangemerkt als authorized reseller van deze merken. Daarbij dient de leverancier minimaal (ook) Apple Device Enrollment Reseller en CSP van Microsoft te zijn.

Alle hardware die tijdens de looptijd van de overeenkomst wordt geleverd voldoet aan de volgende eisen:

- Fabrieksnieuw en ongebruikt (geen refurbished hardware);
- Geschikt voor zakelijke omgeving;
- Hardware voldoet aan de Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normering.

Hardware voldoet minimaal aan de volgende milieueisen:

- ME4
- ME5
- ME10

<https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/milieucriteria-ict-hardwareenmobieleapparaten-maart2017.pdf>

2 Bijbehorende dienstverlening:

i Advies

De aanbestedende dienst hecht waarde aan het advies en de kennis van de leverancier. Leverancier adviseert bij grotere bestellingen (in aantal en/of waarde) of specifieke vraagstukken, waarbij op basis van een functionele vraag een aantal alternatieven wordt aangeboden. De aanbestedende dienst bepaalt dan in overleg met de leverancier wat de best passende oplossing is voor de functionele vraag.

ii Bestellen en leveren

In verband met bestellen en leveren dient u aan onderstaande te voldoen:

1. Levering van de hardware standaard in de originele doos op voornamelijk de volgende locaties:
 - Smalle Haven 109 Eindhoven
 - Nachtegaallaan 15 Eindhoven
 - Stadhuisplein 1 Eindhoven
2. Leveringen vinden plaats op werkdagen tussen 07.30 uur tot 17.30 uur.

3. De Inschrijver stuurt van iedere bestelling door Opdrachtgever een opdrachtbevestiging per e-mail naar Opdrachtgever. De opdrachtbevestiging vermeldt ten minste: merk, type, aantal, prijs, opties, ordernummer, naam besteller, leverdatum en afleveradres.
4. Levering vindt binnen vijf (5) werkdagen plaats na bestelling.
5. Spoedleveringen die vóór 12 uur zijn besteld, worden de volgende werkdag geleverd.
6. Aflevering omvat het afladen van de producten (lossen vracht).
7. Inschrijver draagt zorg voor virusvrije oplevering van apparatuur en systeemprogrammatuur.
8. Indien Inschrijver constateert dat de vooraf afgegeven leverdatum niet gehaald gaat worden, wordt de besteller hierover telefonisch én per e-mail geïnformeerd en geeft Inschrijver een nieuwe leverdatum af.
9. Opdrachtgever zal Inschrijver per e-mail in kennis stellen van overtreden van levertijd. Bij regelmatig overtreden van levertijd (i.c. de helft of meer van de leveringen is te laat) gedurende 365 aaneengesloten dagen, kan Opdrachtgever de raamovereenkomst via een aangetekende brief ontbinden zonder rechterlijke tussenkomst. Voordat tot ontbinding wordt overgegaan, zal eerst een gesprek plaatsvinden met Inschrijver.
10. Mocht Opdrachtgever per abuis een verkeerd product besteld hebben, dan kan Opdrachtgever binnen 5 werkdagen beslissen de bestelling retour te sturen, mits het product nog in nieuwstaat verkeert, inclusief originele verpakking.
11. Voorraad kernassortiment waarbij proactief door de leverancier in samenspraak met Opdrachtgever het kernassortiment wordt bepaald.
12. De Opdrachtgever streeft naar standaardisering van de ICT omgeving. De opdrachtgever streeft naar een minimale hoeveelheid productwisselingen. Er worden per type hardware door Opdrachtgever een aantal standaardmodellen vastgesteld. Dit zijn de enige modellen die de Inschrijver zal leveren. Van deze regel zal uitsluitend worden afgeweken na goedkeuring van de contracteigenaar van Opdrachtgever.
13. De Inschrijver dient van onderstaande huidige hardware een continue grijp voorraad van 10 stuks per soort te hanteren, totdat de Opdrachtgever,- in overleg met Inschrijver, komt tot een nieuwe specificatie van de hardware.
 - Device met op dit moment de volgende specs:
 - Unified Extensible Firmware Interface ondersteunen
 - CPU architectuur moet 64 bit zijn
 - TPM 2.0
 - Device Attestation support
 - Dockingstation;
 - Toetsenbord;
 - Beeldscherm;
 - Muis.
14. Opdrachtgever is gerechtigd af te zien van de producten die worden aangeboden. Opdrachtgever heeft het recht een keuze te maken voor een ander door Inschrijver te leveren product.
15. Inschrijver garandeert dat tot op de laatste werkdag van de overeengekomen contractperiode de hardware zonder forecast te bestellen is.
16. Alle hardware die per batch wordt besteld dient op componentniveau volledig identiek te zijn.

iii Garantie

In verband met garantie dient u aan het volgende te voldoen:

1. Garantietermijn van 2 jaar.

2. Reparaties onder garantie worden afgehandeld onder coördinatie van Inschrijver en in geval van een DOA vervangen door een nieuw exemplaar. Indien producten opgestuurd dienen te worden, wordt door Opdrachtnemer een kant-en-klare en gebruiksvriendelijke verpakking (doos, container, etc.) opgestuurd en voorzien van de juiste adressering en benodigde logistieke identificatiegegevens. Tevens wordt er gelijktijdig een afspraak gemaakt voor het ophalen bij Opdrachtgever van de hardware door een koeriersdienst. Opdrachtnemer neemt contact op met Opdrachtgever wanneer de gerepareerde hardware bij Opdrachtgever wordt afgeleverd.
3. Inschrijver zal, op basis van de gestelde eisen van de fabrikant, beoordelen of de reparatie binnen of buiten de garantievoorwaarden valt.
4. Na het verstrijken van de garantieperiode zijn van de geleverde hardware nog minimaal 1 jaar reserve onderdelen beschikbaar.
5. Inschrijver is verantwoordelijk voor het verhelpen van storingen en defecten binnen de overeengekomen KPI's.
6. Indien de hardware niet meer werkend kan worden gemaakt, wordt deze afgevoerd met een certificaat van vernietiging. Dit certificaat van vernietiging wordt opgeleverd door Inschrijver en via mail verstuurd naar Opdrachtgever.
7. Inschrijver garandeert dat informatie welke tijdens de reparatie van hardware onder ogen is gekomen van Inschrijver nooit zal worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder toestemming van Opdrachtgever. Indien producten niet retour worden gestuurd naar Inschrijver, dienen deze te worden afgevoerd met certificaat van vernietiging.

iv Webportaal

U stelt een webportaal beschikbaar dat minimaal aan het volgende voldoet:

1. Het webportaal is in de Nederlandse taal.
2. De producten in het web portaal zijn standaard voorzien van specificaties en een afbeelding van het product.
3. Online web portaal welk minimaal voldoet aan de volgende mogelijkheden:
 - Samenstellen van een kernassortiment;
 - Plaatsen van orders incl. in te voeren kenmerken;
 - Inzien van het gehele assortiment incl. prijzen/tarieven incl. en excl. BTW;
 - Opvragen van offertes;
 - Inzien van voorraadstatus en verwachte levertijd;
 - Opvragen en downloaden van facturen en CMDB;
 - Plaatsen van Return Merchandise Authorization (RMA) incl. in te voeren kenmerken;
 - Opvragen en downloaden van diverse real time rapportages in csv en xls format;
 - Track en Trace van orders en RMA's;
 - Indienen en inzien van reparatieverzoeken;
 - Indienen en inzien van vragen, incidenten, wijzigingen, problems;
 - Inzien historie en actuele status van offertes, orders, facturen, RMA's en storingen.
4. Het web portaal bevat een CMDB die door Inschrijver wordt bijgehouden en digitaal beschikbaar wordt gesteld met de minimale informatie bestaande uit:
 - Merk;
 - Type;
 - Imenummer (indien van toepassing);

- Serienummer – Ordernummer;
 - Referentie Aanbestedende dienst;
 - Datum order;
 - Datum levering;
 - Besteld door (account) gebruiker.
5. Opdrachtgever kan de accounts van het web portaal beheren zoals:
 - Aanmaken en verwijderen van accounts;
 - Toewijzen van autorisaties over gedeelte of gehele assortiment (lees-, schrijf- en beheerrechten).
 6. De informatie op het web portaal wordt door de Inschrijver beheerd en actueel gehouden.
 7. De web portal is binnen één (1) maand na inwerkingtreding van de overeenkomst beschikbaar en operationeel.

Technische en security eisen aan het webportaal

1. Er wordt geen bedrijfskritische of privacy gevoelige data op het (virtuele of fysieke) device van de client opgeslagen. Deze dient in een gecontroleerde centrale omgeving opgeslagen te worden.
2. Voorziet in validatiecontroles in toepassingen om eventueel corrumperen van informatie door verwerkingsfouten of opzettelijke handelingen te ontdekken. Er zijn beheersmaatregelen geïmplementeerd voor het bewerkstelligen van authenticiteit en het beschermen van integriteit van berichten in toepassingen.
3. Als de toegang tot een Webbased of SaaS applicatie via een browser verloopt dient deze voor de werking van de applicatie géén plugins lokaal te installeren en gebouwd te zijn in de geldende HTML5 standaard. Verder dient minimaal de laatste 3 versies van Microsoft – Chromium Edge als browser te worden ondersteunt.
4. Moet om kunnen gaan met diakrieten.
5. Dient zowel IPv4 als IPv6 te ondersteunen.
6. Te beschermen gegevens worden veilig opgeslagen in databases of bestanden, waarbij zeer gevoelige gegevens worden versleuteld. Opslag vindt alleen plaats als noodzakelijk.
7. Alle protocollen die worden gebruikt en staan in de verplichte standaarden van Forum Standaardisatie voldoen aan de vereiste versie of hoger.
<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht>
8. Moet voldoen aan de Digitoegankelijkheidseisen.
<https://www.digitoegankelijk.nl/>
9. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het doorvoeren van alle gevraagde eisen. Gemeente Eindhoven kan opdrachtnemer verplichten alsnog te voldoen aan de gestelde eisen binnen een redelijk termijn.
10. Authenticatie loopt via (Seamless) Single Sign On. Hierbij worden de door Microsoft Azure Active Directory protocollen ondersteunt. Daarnaast wordt het kerberos protocol voor authenticatie ondersteunt.
11. Single Sign on gebeurt op basis van least privilege. De opdrachtnemer dient aan te tonen en te onderbouwen welke permissies, attributen en/of claims nodig zijn om de koppeling op te zetten. (SSO, SCIM en SP(N)).
<https://docs.microsoft.com/en-us/graph/permissions-reference>
12. Als het totale portaal of een onderdeel hiervan webbased is moet deze op mobiele apparaten plaats- en tijdonafhankelijk kunnen worden gebruikt.
13. Moet blijven voldoen aan de meest actuele NCSC richtlijnen voor wat betreft de ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties, TLS, Mobile apps en HTTPS.
<https://www.ncsc.nl/>
14. Maakt enkel gebruik van veilige en actief onderhouden (externe) componenten. Mag geen bekende kwetsbaarheden bevatten.
15. Er worden minimaal de onderstaande Security Headers gebruikt conform best practices van het OWASP
<https://owasp.org/www-project-secure-headers>.

Strict-Transport-Security (HSTS)

Content-Security-Policy (CSP)

X-Content-Type-Options

Referrer-policy

X-Frame-Options

Permissions-Policy

16. De SSL Cipher Suites volgorde is zo ingesteld dat deze als eerst gebruikt maakt van het sterkste Cipher en zo aflopend. Hierbij worden enkel ciphers met de status goed en/of voldoende van het NCSC gebruikt.
17. ESB verbindingen dienen via een 2-way SSL handshake te verlopen met een Signed Named SSL certificaat (geen self signed en/of wildcard certificaten).
18. SaaS to SaaS koppelingen verlopen altijd via de door opdrachtnemer aangeboden ESB
19. Machine to machine certificaten, die worden gebruikt voor het uitwisselen van gegevens onderling tussen machines, die door de opdrachtnemer worden aangeschaft en gebruikt, dienen per koppeling een certificaat te krijgen en dit mag geen wildcard certificaat zijn.
20. Windows devices worden door u doormiddel van CSP koppeling (zonder DAP rechten) in Intune Autopilot geregistreerd op basis van de PKID informatie van het verpakkingsmateriaal of elektronisch verkregen via een OEM of Upstream partner. Het kan voorkomen dat de gemeente zelf in Intune registreert, in dat geval moet u de relevante gegevens opleveren in csv formaat inclusief 4K hash.