

Bijlage A - Programma van eisen

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

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.

Nr.	Omschrijving
1	De werkplekondersteuning wordt aangeboden binnen reguliere kantoortijden. Ga uit van 08.30 uur tot 17.00 uur.
2	Opdrachtnemer fungeert als Single Point of Contact voor de medewerkers van Opdrachtgever in de Nederlandse taal. De servicedesk is online (via portal of mail) en telefonisch bereikbaar.
3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het doorzetten van tickets naar andere Leveranciers of interne oplosgroepen (zie bijlage M<u>L</u> van het Beschrijvend document), en het gezamenlijk optrekken met andere Leveranciers waar dat nodig om tickets tot een goed einde te brengen, voor zover het de in beheer zijnde objecten betreft. Zie bijlage H - Installed base. Opdrachtnemer doet het operationele beheer van contracten met derden en ziet toe op de kwaliteit van de dienstverlening. Het gaat dan bijv. om leveranciers van Wifi, printing, apparatuur, de hosting partner(s), etc. Voor zover Opdrachtgever contractpartner is blijft opdrachtgever verantwoordelijk voor de naleving van het contract. De operationele uitvoering ligt echter bij SPOC van Opdrachtnemer.
4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van o.a. de CMDB (configuration managementdatabase) en documentatie over bestaande (en aangepaste) inrichting van de technische IT-organisatie. Denk hierbij aan architectuurplaten voor de Wi-Fi, de printoplossing en het netwerk.
5	Opdrachtnemer kan ten minste alle benodigde IT-apparatuur en werkplekken – vergelijkbaar met bijlage H – installed base – leveren.
6	Opdrachtnemer handelt garantie en/of reparaties op de door Opdrachtnemer aangeschafte hardware af.
7	Opdrachtnemer mag de benodigde hardware alleen leveren na schriftelijk akkoord van de contractbeheerder van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal de benodigde hardware eerst offrenen en een actuele prijslijst overhandigen aan Opdrachtgever.
8	Opdrachtnemer is in staat om namens Opdrachtgever access en identity management uit te voeren.
9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van back-ups en restores van de bedrijfsdata voor een termijn van 30 dagen. Dit betreft o.a. de Microsoft365 omgeving (mail, onedrive en teams/sharepoint).
10	Opdrachtnemer is in staat om het werkplek- en wachtwoordbeleid van Opdrachtgever (zie bijlage K <u>L</u> van het Beschrijvend document) vorm te geven en uit te voeren.
11	Opdrachtnemer heeft een calamiteitenplan en biedt procesbegeleiding bij een eventueel datalek of cyberaanval.
12	Opdrachtnemer biedt inzicht in de door Opdrachtgever aangeschafte licenties en gebruikers daarvan.
13	Opdrachtnemer bespreekt het aanvragen van specifieke software (anders dan MS365 en adobe CC) altijd eerst met contractmanagement van de opdrachtgever. Rijnbrink maakt, indien mogelijk, voor software gebruik van non-profit surf licenties.
14	Opdrachtnemer biedt voldoende bescherming tegen cybercriminaliteit.
15	Opdrachtnemer is strategisch partner en adviseert (gevraagd en ongevraagd) over (nieuwe) mogelijkheden.