



bijlage W

PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN

OPENBARE EUROPESE AANBESTEDING

SKILLED SERVICEDESK

Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning,
Technisch beheer ICT en SharePoint-platform,
Procesbeheer

Copyright
© 2014 Omgevingsdienst Haaglanden
Alle rechten voorbehouden.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1-3
2	Eisen A. Structurele dienstverlening	2-4
3	Eisen B. Ondersteunende software	3-7
4	Eisen C. Eenmalige dienstverlening.....	4-8
5	Overige eisen inrichting Skilled Servicedesk.....	5-9
6	Wensen met betrekking tot de inrichting Skilled Servicedesk	6-12

1 Inleiding

Dit programma van Eisen en Wensen is een integraal onderdeel van de Openbare Europese aanbesteding Skilled Servicedesk. De ODH voert deze aanbestedingsprocedure uit voor de werving van een Skilled Servicedesk on-site omdat dit goed past bij de cultuur van de organisatie en de grootte van het bedrijf.

Onder de levering vallen de volgende elementen:

A. Structurele dienstverlening:

1. Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning
2. Technisch beheer ICT-Omgeving ODH
3. Beheer SharePoint-platform
4. Procesbeheer

B. Ondersteunende software (softwarelicenties) t.b.v.:

1. Configuratiebeheer
2. Procesondersteuning registratie en afhandeling meldingen en reserveringen
3. Monitoring prestatie-kenmerken

C. Eenmalige dienstverlening bij aanvang van contract:

1. Installatie en initiële inrichting ondersteunende software
2. Migratie en overdracht
3. Initiële inrichting processen

In dit programma van Eisen en Wensen wordt beschreven op welke wijze de Opdrachtgever deze levering wenst af te nemen en aan welke eisen de dienstverlening dient te voldoen.

2 Eisen A. Structurele dienstverlening

Nummer	Eis	JA/NEE (NEE=K.O.) (doorhalen wat niet van toepassing is)
Eis A1	<p>Inschrijver levert</p> <p>WERKPLEKBEHEER EN GEBRUIKERSONDERSTEUNING.</p> <p>De werkzaamheden kunnen beschouwd worden als reactief beheer en zijn over het algemeen routinematig uit te voeren. De werkzaamheden bestaan uit(niet limitatief):</p> <ul style="list-style-type: none"> • beheren van werkplekken (zie bijlage Y Beheerobjecten) <ul style="list-style-type: none"> ○ configureren, installeren, uitgeven en aansluiten van werkstations en apparaten (laptops, telefoons, tablets) ○ faciliteren van interne verhuizingen • uitvoeren van standaard wijzigingen, zoals: <ul style="list-style-type: none"> ○ opvoeren van nieuwe gebruikers (AD, Exchange) ○ afsluiten van uit dienst tredende gebruikers ○ wijzigen van gebruikersrechten (op AD) ○ uitrollen van toegekende applicaties (mbv Prism) • aannemen, registreren van alle (incident-)meldingen en de stappen in de opvolging van de meldingen • aannemen, registreren van alle wensen en wijzigingen en de stappen in de opvolging wensen en wijzigingen • beantwoorden van gebruikersvragen over het gebruik van de werkplek, MS Office applicaties (O 2010), printers, kantoorautomatisering, smartphones, tablets en mobiele telefoons (1^e lijns beheer) • het inschakelen van de 2^e lijns functioneel beheer van de ODH voor de meldingen indien van toepassing. • beheren van printers • beheer en uitgifte van ICT-middelen (zoals laptops, telefoons, monitoren, e.d.) • bij afwezigheid van de facilitair medewerker: beheer en uitgifte van facilitaire middelen, zoals auto's, fietsen, vergaderzalen en beamers <p>Zie ook bijlage X Profielen voor de profielbeschrijving en vereiste kennis en ervaring.</p>	JA/NEE
Eis A2	<p>Inschrijver levert</p> <p>TECHNISCH BEHEER ICT-OMGEVING ODH.</p> <p>Dit omvat de volgende specialismen en werkzaamheden (niet limitatief): Specialismen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • databasebeheer • serverbeheer • systeembeheer • netwerkbeheer • storagebeheer 	JA/NEE

	<p>De werkzaamheden bestaan onder meer uit onderhoudswerkzaamheden zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uitvoeren van 2^e lijns ondersteuning • inschakelen en aansturen van de 3e lijns technische support binnen onderhoudscontracten die de ODH heeft met derde partijen in naam van de ODH • packagen van nieuwe software en van updates • distributie van packages, updates en security patches (InfraControl Prism) • uitrol van updates of upgrades van het operating systeem • uitrol van updates of upgrades als gevolg van de release kalender van opdrachtgever • capaciteitsbeheer: <ul style="list-style-type: none"> ○ monitoren van de infrastructuur ○ performance management ○ doorvoeren benodigde wijzigingen als gevolg van trend analyse • continuïteitsbeheer, onder meer: <ul style="list-style-type: none"> ○ het periodiek testen van de backup en recovery kwaliteit ○ het uitvoeren van regressietesten ○ het op peil houden van de documentatie. • beheer off-site backup <p>Zie ook bijlage X Profielen voor de profielbeschrijving en vereiste kennis en ervaring.</p>	
Eis A3	<p>Inschrijver levert</p> <p>TECHNISCH BEHEER SHAREPOINT-PLATFORM.</p> <p>Dit omvat de volgende specialismen (niet limitatief):</p> <ul style="list-style-type: none"> • MCTS: Microsoft SharePoint 2010, Configuring • MCITP: SharePoint Administrator 2010 • MCSE: SharePoint Solutions Expert <p>De werkzaamheden bestaan onder meer uit onderhoudswerkzaamheden zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren van 2^e lijns ondersteuning • Uitrol SharePoint updates of upgrades • Distributie SharePoint solution files • Security management • Beheer van de volgende SharePoint services: <ul style="list-style-type: none"> ○ Forms Service ○ Managed Metadata Service ○ PowerPivot for SharePoint ○ Search Service ○ Security Token Service ○ SSRS service ○ User Profile Service ○ Web Analytics Service • Capaciteitsbeheer: <ul style="list-style-type: none"> ○ Monitoren infrastructuur ○ Periodiek uitvoeren capacity boundary checks ○ Performance management ○ Health Analyse checks 	JA/NEE

	<ul style="list-style-type: none"> • Continuïteitsbeheer, onder meer: <ul style="list-style-type: none"> ○ Periodiek uitvoeren Desired State Configuration (DSC) check ○ Periodiek testen backup en recovery procedures ○ Bijhouden library custom solutions ○ Het op peil houden van Detailed Level Documentation (DLD) aangaande de SharePoint infrastructuur <p>Zie ook bijlage X Profielen voor de profielbeschrijving en vereiste kennis en ervaring.</p>	
Eis A4	<p>Inschrijver levert</p> <p>PROCESBEHEER Dit omvat het nemen van de verantwoordelijkheid voor en geven van uitvoering aan het <i>verbeteren</i> van de beheerprocessen. De verantwoordelijkheid wordt gedeeld met de Interne ICT-organisatie.</p> <p>De te verbeteren processen omvatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • incident management (1^e, 2^e en 3^e lijn) • problem management • change management • configuration management • beveiligingsbeheer op basis van beleid/security policies <p>De werkzaamheden bestaan onder meer uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • voorstellen KPI's voor de dienstverlening (zoals aantal incidenten, doorlooptijden, aantallen wijzigingen, enz.) • maandelijkse rapportage over de vastgestelde KPI's • uitvoeren van trend analyse op wensen, wijzigingen en incidenten • voorstellen/benoemen van nieuwe standaard changes als gevolg van trend analyse op incidenten en changes • kennismanagement: gestructureerde registratie van oplossingen voor incidenten, evt. binnen de Servicedesk Tooling • onderhoud van de Servicedesk Tooling en het verbeteren van de automatische detectie van (aankomende) problemen binnen de informatievoorziening <p>Zie bijlage X Profielen voor de profielbeschrijving en vereiste kennis en ervaring.</p>	JA/NEE

3 Eisen B. Ondersteunende software

Eis B1	<p>Inschrijver levert de eventueel benodigde licenties voor de ondersteunende software. In de aanbieding mag de Inschrijver er van uitgaan, dat er geen extra hardware en/of systeemsoftware nodig is, voor de implementatie van deze software (met uitzondering van expliciet in de eisen vermelde hardware).</p>	JA/NEE <i>(doorhalen wat niet van toepassing is)</i>
Eis B2	<p>Inschrijver levert ondersteunende hard- en software voor configuratiebeheer, met de volgende mogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • registratie van Configuratie Items (CMDB) (incl. beheer van facilitaire objecten) • barcode-labeling en scanning van Configuratie Items • barcode-scanner 	JA/NEE
Eis B3	<p>Inschrijver levert ondersteunende software voor procesondersteuning, met de volgende functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • registratie van meldingen en van de stappen voor het opvolgen van de meldingen, incl. rapportages en managementinformatie • afhandelen van (reserverings-)verzoeken (incl. facilitair) • self-service mogelijkheden voor het doen van meldingen en reserveringen via het Intranet (webformulieren) 	JA/NEE
Eis B4	<p>Inschrijver levert ondersteunende software voor monitoring van de prestatiekenmerken, waarin historisch en actueel inzicht gegeven wordt in de volgende parameters (niet limitatief):</p> <p>Netwerklaag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verkeersstromen in throughput, congestie en fouten. • gezondheid van de hardware (temperatuur, etc) • verbruik van de hardware (CPU, geheugen, etc) <p>Serverlaag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gezondheid van de hardware. (temperatuur, etc) • verbruik van de hardware (CPU, geheugen, etc) • gangbare Operating System indicatoren • specifieke platform indicatoren (SharePoint, Exchange, etc) <p>Applicatielaag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • werking van applicaties door het bewaken van specifieke kernwoorden in logfiles. <p>Devices:</p> <ul style="list-style-type: none"> • beschikbaarheid van printers, laptops en andere devices binnen het netwerk 	JA/NEE

4 Eisen C. Eenmalige dienstverlening

Eis C1	Inschrijver verzorgt de installatie en inrichting van alle ondersteunende software als onderdeel van de migratie: <ul style="list-style-type: none">• hard- en software voor configuratiebeheer• software voor procesondersteuning, inclusief:<ul style="list-style-type: none">○ conversie van gegevens uit huidige software○ self-service mogelijkheden via Intranet voor de veel voorkomende meldingen en verzoeken○ self-service mogelijkheden via Intranet voor het plaatsen van reserveringen van facilitaire objecten• software voor monitoring van de prestatiekenmerken	JA/NEE <i>(doorhalen wat niet van toepassing is)</i>
Eis C2	Inschrijver voert een audit uit op de huidige omgeving, resulterend in aanbevelingen en een gedetailleerd plan van aanpak om te komen tot de voorgestelde verbeteringen, benodigd om het gewenste service level te garanderen.	JA/NEE
Eis C3	Inschrijver voert, na goedkeuring door de opdrachtgever, de werkzaamheden om te komen tot de naar aanleiding van de audit voorgestelde verbeteringen uit.	JA/NEE
Eis C4	Inschrijver verzorgt de overdracht van de bestaande leverancier naar de nieuwe leverancier.	JA/NEE
Eis C5	Inschrijver verzorgt de inrichting van de beheer processen waarop de ODH-medewerkers (facilitaire servicedesk, functioneel beheer en ICT-adviseurs) aansluiten en ondersteund worden in hun werk.	JA/NEE

5 Overige eisen inrichting Skilled Servicedesk

Nummer	Eis	JA/NEE (NEE=K.O.) (doorhalen wat niet van toepassing is)
Eis 1.	Inschrijver verklaart dat zij in staat is om – vanaf de beoogde startdatum 1 juni 2014 – direct de overeengekomen diensten en bemensing kan leveren, zodanig dat binnen een realistische tijdsspanne een Skilled servicedesk operationeel is	JA/NEE
Eis 2.	Inschrijver factureert naar één factuuradres: Omgevingsdienst Haaglanden, Postbus 14060, 2501 GB Den Haag	JA/NEE
Eis 3.	Inschrijver vermeldt op de factuur minimaal: <ul style="list-style-type: none"> • betreffende afdeling • een door Opdrachtgever aan te geven projectnummer en projectomschrijving • een door Opdrachtgever aan te geven verplichtingnummer indien van toepassing. Indien het verplichtingnummer ontbreekt, vindt geen betaling plaats en zal de factuur worden geretourneerd. • de daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten producten • afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag • de datum van levering • het BTW bedrag • BTW-nummer • KvK-nummer (indien van toepassing) • IBAN / Bankrekeningnummer 	JA/NEE
Eis 4.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in Euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief BTW. Het totaalbedrag van de Inschrijving is inclusief alle kosten zoals: administratie, overhead, materiaal, reis-verblijf, verzekeringen, transport, belastingen, heffingen, kosten voor overleg enzovoorts	JA/NEE
Eis 5.	De verplichting tot betaling van de geleverde producten ontstaat eerst na acceptatie van de producten	JA/NEE
Eis 6.	Gedurende het eerste contractjaar geldt, dat alle prijzen onveranderlijk vast zijn. Vanaf het tweede contractjaar kan één keer per twaalf maanden een verzoek gedaan worden tot indexering, waarbij zal worden vergeleken het CBS-indexcijfer van datzelfde jaar met het CBS-indexcijfer van het jaar daaraan voorafgaand. Prijswijzigingen dienen voorafgaand schriftelijk onderbouwd aan de Aanbestedende dienst kenbaar te worden gemaakt. Prijsindexatie is conform CBS index zakelijke dienstverlening, CAO lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 93: 70 - 74	JA/NEE
Eis 7.	Inschrijver evalueert in het eerste jaar per kwartaal met Opdrachtgever over de gang van zaken met betrekking tot de Overeenkomst. Daarna vindt jaarlijks een evaluatie plaats. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald	JA/NEE
Eis 8.	Inschrijver zorgt er voor dat er een vast contactpersoon wordt aangesteld voor alle communicatie tussen de Opdrachtgever en Inschrijver	JA/NEE

Eis 9.	Opdrachtgever biedt voor het melden van klachten, wensen, informatieverzoeken, storingen en calamiteiten één centraal telefoonnummer en één mailadres aan. Het servicewindow voor de opdrachtnemer contractperiode is uitsluitend op werkdagen van 08:00 - 17:00 uur. Buiten deze tijden is er geen directe ondersteuning (zie ook Service Window)	JA/NEE
Eis 10.	Inschrijver verstrekt op verzoek gebruikershandleidingen en documentatie tevens als Pdf, met de toestemming deze binnen het netwerk van de opdrachtgever ter beschikking te stellen (bv. van gerealiseerde selfservice voorzieningen).	JA/NEE
Eis 11.	De Inschrijver zorgt er voor dat iedere door inschrijver geleverde medewerker die bij de opdrachtgever geplaatst wordt een verklaring omtrent geheimhouding ondertekend	JA/NEE
Eis 12.	De Servicedesk werkt nauw samen met de Facilitaire Servicedesk van de ODH en neemt de uitgifte van bijvoorbeeld fietsen, auto's en andere facilitaire zaken over van de medewerker van de ODH bij afwezigheid van de Facilitaire medewerker op de servicedesk	JA/NEE
Eis 13.	Bij bedrijfskritische verstoringen van de werkzaamheden van grote groepen medewerkers geldt een gewenste reactietijd van <1 uur en een oplostijd van <4 uur tijdens kantoor tijden.	JA/NEE
Eis 14.	Inschrijver levert, aanvullend op de bovengenoemde servicenormen, na 1 jaar, een dekkend en voor partijen bindend stelsel van categorieën, serviceniveaus en performance-indicatoren (KPI's) op basis van de in bijlage Z Methodiek Serviceniveaus en KPI's beschreven methodiek (of vergelijkbaar).	JA/NEE
Eis 15.	Inschrijver levert bij de inschrijving een concept SLA op, waarin een voorstel voor de KPI's is opgenomen.	JA/NEE
Eis 16.	Opdrachtnemer garandeert in het kader van de leveringsovereenkomst dat de door of namens hem te verrichten diensten op vakbekwame wijze ononderbroken zullen worden uitgevoerd	JA/NEE
Eis 17.	Opdrachtnemer garandeert in het kader van de leveringsovereenkomst dat voor de duur van de leveringsovereenkomst zijn personeel voldoet en zal blijven voldoen aan de overeengekomen kwalificaties ten aanzien van opleiding, deskundigheid en ervaring, zoals aangegeven in bijlage X Profielen	JA/NEE
Eis 18.	Inschrijver biedt de on-site Skilled Servicedesk aan op locatie van Opdrachtgever	JA/NEE
Eis 19.	Inschrijver zorgt voor een minimale bezetting van één persoon gedurende de normale werkdagen en kantoor tijden van de Opdrachtgever (08:00 tot 17:00 uur).	JA/NEE
Eis 20.	Inschrijver biedt in geval van calamiteiten of ziekte van de vaste medewerker(s) op de Servicedesk binnen twee uur een vervanger aan op de locatie van ODH te Den Haag	JA/NEE
Eis 21.	Inschrijver zorgt voor een kennisopbouw bij minimaal drie personen bij Inschrijver voor het beheer van de Informatievoorziening van opdrachtgever	JA/NEE
Eis 22.	Inschrijver stuurt derde partijen aan voor de onderhoudscontracten die ODH al heeft gesloten in het geval van verstoringen, wijzigingen of calamiteiten.	JA/NEE
Eis 23.	De Servicedesk is bemand door medewerkers die de Nederlandse taal goed kunnen spreken en schrijven	JA/NEE
Eis 24.	Alle communicatie, instructies en documentatie zijn Nederlandstalig, tenzij Engelstalig aangeleverd door derde partijen.	JA/NEE

Eis 25.	Door inschrijver aangeboden medewerkers worden altijd eerst voorgesteld aan de Opdrachtgever (“intake gesprek”) waarbij Opdrachtgever beslist over de uiteindelijke aanstelling, met uitzondering van een als gevolg van een calamiteit, of ziekte vervangende SD-medewerker.	JA/NEE
Eis 26.	Inschrijver gaat akkoord met het toepassen van een afstotingsfase, die van toepassing is op het moment van expiratie van de overeenkomst. De afstotingsfase wordt gebruikt om de overeenkomst uit te faseren en een dan nieuwe overeenkomst te implementeren. De afstotingsfase wordt in de overeenkomst aangemerkt als onderdeel van de looptijd van de overeenkomst.	JA/NEE
Eis 27.	Inschrijver geeft ten behoeve van additionele dienstverlening inzicht in de uurtarieven van de inschrijver op de gevraagde specialismen. U kunt dit invullen in bijlage P Tarieven. Dit overzicht maakt geen onderdeel uit van de gunning. Wel worden genoemde tarieven vastgelegd voor het eerste jaar, conform de gestelde eisen met betrekking tot prijs.	JA/NEE

6 Wensen met betrekking tot de inrichting Skilled Servicedesk

Wensen op basis van OPEN vragen

Bij overschrijding van de aangegeven maximale lengte van het antwoord, volgt aftrek van het aantal punten.

Nummer	Wens	Antwoord inschrijver
Wens 1	<p>Beschikbaarheid en bekwaamheid medewerkers Inschrijver beschrijft welke beheermedewerkers hij kan inzetten bij de ODH voor deze specifieke opdracht, per onderdeel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning - Technische beheer ICT-omgeving - Technisch beheer SharePoint-platform - Procesbeheer <ul style="list-style-type: none"> • Geef in bijlage Q <i>per onderdeel</i> het aantal medewerkers in vaste dienst en o.b.v. inhuur derden aan. • Beschrijf <i>per onderdeel</i> over welke bandbreedte aan aantoonbare ervaring zij beschikken (aard, duur en actualiteit van de projecten, senioriteit) in relatie tot de opdracht. Ga daarbij in op de verschillende rollen, zoals beschreven in bijlage X Profielen. • Beschrijf <i>per onderdeel</i> over welke bandbreedte aan aantoonbaar expertniveau zij beschikken (certificaten, praktijkkennis)) in relatie tot de opdracht. Ga daarbij in op de verschillende rollen, zoals beschreven in bijlage X Profielen. <p>De beschrijving van elk kernpunt telt even zwaar mee.</p>	Max. 1 A4
Wens 2	<p>Inrichting van de structurele dienstverlening (onderdeel A) Inschrijver beschrijft hoe hij de ODH optimaal de gevraagde beheer en ondersteuning kan leveren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschrijf hoe u de gevraagde dienstverlening zo optimaal mogelijk inricht, passend bij een net opgestarte, sterk in ontwikkeling zijnde organisatie (flexibiliteit, continuïteit, aansturing, kennisborging, verbetercyclus¹) <i>per onderdeel</i>: - Werkplekbeheer en gebruikersondersteuning - Technische beheer ICT-omgeving - Technisch beheer SharePoint-platform - Procesbeheer • Geef in bijlage Q voor de genoemde <i>onderdelen</i> aan hoeveel uren per maand u verwacht te besteden aan de verschillende werkzaamheden. • Beschrijf hoe u de zakelijke relatie met de ODH beheert (contract, communicatie). <p>1) Bij wens 7 kunt u ingaan op reactie- en oplostijden bij verschillende categorieën verstoringen.</p> <p>De beschrijving van elk kernpunt telt even zwaar mee.</p>	Max. 2 A4

Wens 3	<p>Mogelijkheden ondersteunende software (onderdeel B) Inschrijver beschrijft welke ondersteunende software aangeboden wordt ter ondersteuning van het beheer.</p> <ul style="list-style-type: none"> Beschrijf de naam en kostenstructuur van de aangeboden software per onderdeel (configuratie-beheer, procesondersteuning en monitoring prestatie-kenmerken) Beschrijf de <i>gevraagde</i> functionaliteit per onderdeel met daarbij de belangrijkste voordelen voor de gebruikers en de opdrachtgever Beschrijf de functionele mogelijkheden om door te groeien per onderdeel. <p>De beschrijving van elk kernpunt telt even zwaar mee.</p>	Max. 1 A4
Wens 4	<p>Aanpak migratie en overdracht (onderdeel C) Inschrijver beschrijft de migratie en overdracht, rekening houdend met de infrastructuur.</p> <ul style="list-style-type: none"> Beschrijf in een plan van aanpak de werkwijze, planning, risicoanalyse en verwachtingen ten aanzien van de opdrachtgever. Onderdeel van de in het plan beschreven stappen is een audit op basis waarvan het plan nader uitgewerkt kan worden. <p>De beschrijving van elk kernpunt telt even zwaar mee.</p>	Max. 3 A4
Wens 5	<p>Ervaring bij vergelijkbare organisaties Inschrijver beschrijft de mate van ervaring die hij bij organisaties vergelijkbaar met de ODH heeft.</p> <ul style="list-style-type: none"> Beschrijf in hoeverre u ervaring heeft binnen de overheid die relevant is voor deze opdracht. Beschrijf in hoeverre u ervaring heeft binnen het domein van overheden die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van milieubeleid die relevant is voor deze opdracht. Beschrijf hoe u deze kennis inzet voor deze specifieke opdracht <p>De beschrijving van elk kernpunt telt even zwaar mee.</p>	Max. 1 A4
Wens 6	<p>Kennis van vergelijkbare ICT-omgeving Inschrijver beschrijft de kennis die hij heeft van een vergelijkbare ICT-omgeving zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten.</p> <ul style="list-style-type: none"> Beschrijf in hoeverre u kennis heeft van (de infrastructuur voor) informatiesystemen ter ondersteuning van de uitvoering van milieubeleid of vergelijkbaar (bij de ODH: Squit XO, IZIS en IBIS van de leverancier Roxit) en hoe u deze kennis inzet voor deze specifieke opdracht. Beschrijf in hoeverre u kennis heeft van de integratie van deze systemen onderling en met andere systemen, waaronder een documentmanagement-systeem (bij de ODH: SharePoint) en beschrijf hoe u deze kennis inzet voor deze specifieke opdracht <p>De beschrijving van elk kernpunt telt even zwaar mee.</p>	Max. 1 A4

Wens 7	<p>Snelheid van oplossen van verstoringen Inschrijver beschrijft het niveau van de dienstverlening.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschrijf hoe u snel bedrijfskritische verstoringen kunt verhelpen (bv. een plotselinge uitval van systemen) • Beschrijf hoe u andere categorieën verstoringen z.s.m. kunt verhelpen. <p>De beschrijving van elk kernpunt telt even zwaar mee.</p>	Max. 1 A4
--------	---	-----------

De rechtsgeldige vertegenwoordiger van de hieronder genoemde organisatie verklaart dat de Inschrijving voldoet aan bovengenoemde eisen en wensen:

Ondertekening	
Datum:	
Naam organisatie:	
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Handtekening:	