

Programma van eisen Outsourcing ICT Infrastructuur Avri voor de periode 2024 - 2029



Datum: 29 augustus 2023

Versie: 1.0

Auteurs: Wim van de Louw, Lucky Ruis, Bert-Jan oude Nijhuis, Merel van Haaften, Kees van den Tempel

Inhoud

INHOUD.....	2
1 INLEIDING.....	3
2 DE VRAAG VAN AVRI.....	4
2.1 HET DOEL VAN EEN VERNIEUWDE ICT-INFRASTRUCTUUR.....	5
3 SCOPE	6
3.1 GEBRUIKERS DEFINITIE	6
3.2 SCOPE BESCHRIJVING ICT-DIENSTEN	6
3.2.1 <i>Specificatiewijze</i>	6
3.2.2 <i>Voorbeeld specificering</i>	6
3.3 SCOPE ICT-INFRASTRUCTUUR PRODUCTEN.....	8
3.4 BEVEILIGING.....	14
3.5 SCOPE ICT PRESTATIE DIENSTEN.....	14
3.6 SCOPE BESCHRIJVING MIGRATIE	16
3.7 COMMUNICATIE EN ESCALATIE TIJDENS BEHEER FASE.....	17
3.8 ACCEPTATIEPROCEDURE	18
3.9 AANPASSINGEN TIJDENS LOOPTIJD OVEREENKOMST	18
ADDENDUM : DEFINITIE VAN VENSTERS, PRIORITEITEN EN SOORTEN WIJZIGINGEN.....	20

1 Inleiding

Avri doet de afvalinzameling en -verwerking voor 8 gemeenten, alsmede Beheer Openbare ruimte en Toezicht en Handhaving voor een deel van de gemeenten. Avri heeft haar gehele ICT-infrastructuur (incl. vaste telefonie) en de 1^e en 2^e lijns helpdesk in 2019 geoutsourcet en wil nu het contract vernieuwen en wederom volledig als een dienst in kopen volgens het principe 'Pay per Use'. Avri gaat de 1^e lijns helpdesk weer zelf uitvoeren.

De outsourcing betreft de levering en het technisch beheer van de servers, vaste telefonie (cloud centrale), netwerk en de werkplek software. Avri wil een aantal zaken in eigen hand houden, namelijk hardware op het bureau, de Vaktoepassingen en de volledige 1^e lijns helpdesk. Dit document specificeert precies wat tot de outsourcing behoort en wat niet. Een volledige inventarisatie van hardware en software is bijgevoegd (zie bijlage). Deze inventarisatie bevat ook de apparatuur gekoppeld aan het netwerk (zoals slagbomen, betaalterminals, etc.).

De huidige automatisering wordt gekenmerkt door virtualisatie van zowel de werkplekken (Citrix XenApp, SBC) en gevirtualiseerde windows-2016 servers. Het dagelijkse ICT-beheer wordt thans uitgevoerd door Compromise-Domino (thans Dustin). Bijlage 15 inschrijvingsleidraad bevat een tekening van de ICT-infrastructuur, inclusief dislocaties.

Dit document gebruikt een begrippenlijst die essentieel is voor het begrip en de opbouw van dit document. De begrippenlijst vindt u in Bijlage 1 van de inschrijvingsleidraad.

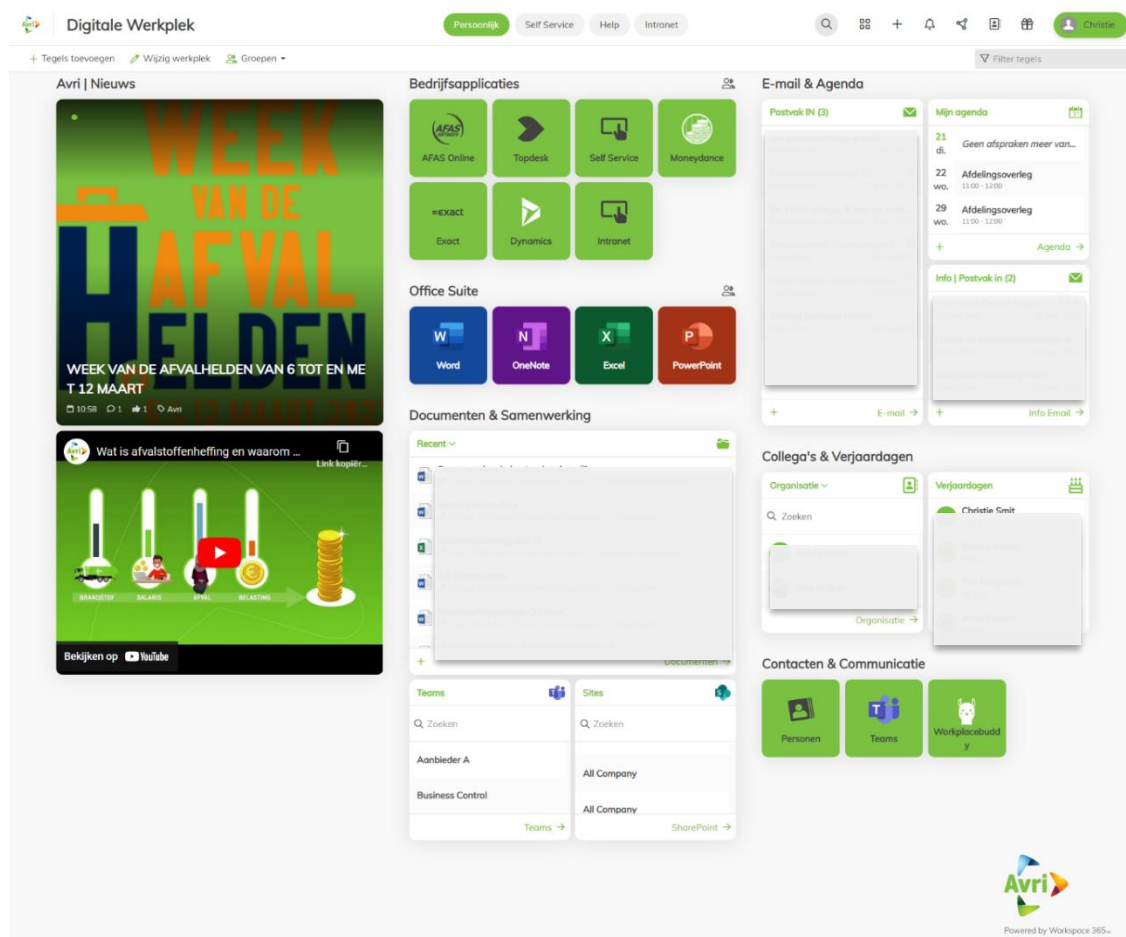
2 De vraag van Avri

De gebruiker staat bij Avri op één. Vanuit dat perspectief is de vraag geformuleerd:

Welke proactieve inschrijver met een eigen visie kan zorgdragen voor een veilige ICT-infrastructuur (volgens de normen van de BIO, AVG en WPG) inclusief vaste telefonie, en een op samenwerking gericht AvriConnect-portaal leveren dat toegankelijk is op elk mogelijk apparaat? De geleverde ICT-oplossing dient optimale prestaties te hebben, gegarandeerde continuïteit te waarborgen, schaalbaar, flexibel en toekomstbestendig te zijn om zo mee te kunnen gaan met algemene trends en ontwikkelingen, ook binnen Avri. Dit alles dient te worden aangeboden tegen voorspelbare meerjarige kosten en moet door gebruikers gewaardeerd worden met ten minste een 7.

Deze vraag is leidend voor de door de inschrijver geboden ICT-oplossing en ook voor de looptijd van het contract.

Onderstaande afbeelding is een voorbeeld van de gewenste webbased werkplek (dus geen desktopvirtualisatie-oplossingen), vanaf nu aangeduid met de term AvriConnect portaal.



2.1 Het doel van een vernieuwde ICT-Infrastructuur

Avri nodigt Inschrijvers uit om mee te denken en hun best-practices aan te bieden. Dit document formuleert vooral de kaders, waarbinnen de ICT-oplossing moet voldoen. Het “Wat” wordt bepaald door Avri, het “Hoe” is aan de Inschrijver. De Inschrijver wordt verantwoordelijk voor het volledig werkend ter beschikking stellen van de gevraagde functionaliteit en dit in stand houden gedurende de contractperiode. De Inschrijver wordt uitgedaagd om Avri van gevraagd en ongevraagd advies te voorzien.

Door de automatisering uit te besteden, wil Avri de volgende doelen behalen:

1. Gebruikersvriendelijkheid en Veilig: Avri streeft naar een gebruikersvriendelijke ICT-oplossing voor al haar medewerkers. Dit komt tot uiting in snelheid (zie KPI's in navolgende hoofdstukken), beschikbaarheid (any place, any time), met zo min mogelijk klikken productief worden en intuïtieve interface (weinig documentatie nodig).
2. Ontzorging: Avri wil in zoveel mogelijk zaken worden ontzorgd op het gebied van ICT. T.a.v. de automatisering wil Avri alleen de 1^e lijns helpdesk en het functionele beheer van de Vakttoepassingen zelf uitvoeren. Wel wordt er in samenspraak een heldere verdeling van taken afgesproken. De Inschrijver neemt hierin de lead.
3. Prettige en constructieve samenwerking met ICT-dienstverlener: dit wordt gerealiseerd door ICT-diensten af te nemen van een proactieve, ervaren en professionele partner met vaste aanspreekpunten en de juiste expertise in huis. Prestaties worden meetbaar gemaakt voor de Inschrijver, maar ook voor Avri. Er wordt gestreefd naar het optimaliseren van de onderlinge relatie op basis van deze prestaties.
4. Schaalbaar en kosteneffectief: De kosten voor ICT moeten schaalbaar en voorspelbaar zijn, maar ook volgens het principe van “Pay per Use”. Het prijsplafond is bepaald op € 1.585.000 voor 48 maanden.

De Opdrachtgever verwacht dat er binnen de aangeboden ICT-diensten alleen gewerkt wordt met bewezen technologie. Tegelijkertijd mag bij de start van de contractperiode geen technologie worden aangeboden die zich aan het einde van de “product life cycle” bevinden. In geval van noodzakelijke vernieuwing tijdens de contractperiode, biedt de inschrijver een volwaardig alternatief zonder meerkosten.

Avri verwacht dat Inschrijvers, op basis van de beschikbare informatie, in staat zijn een goed en volledig beeld te (kunnen) vormen over de opdracht. Op basis hiervan kan iedere Inschrijver vervolgens zelf tot een aantrekkelijke aanpak en prijsvorming komen.

De opdrachtgever is op geen enkele wijze gebonden aan, of heeft een voorkeur voor bestaande of nieuwe clouddiensten, of voor bepaalde marktpartijen. Alleen op basis van de geschiktheidseisen en de gunnings-criteria zullen de aanbiedingen inhoudelijk, kwalitatief functioneel en prijstechnisch beoordeeld worden.

De opdrachtgever gaat ervan uit dat de Inschrijver zich, door de aanbestedingsdocumenten en de mogelijkheid om vragen stellen, voldoende op de hoogte stelt om een goede en juiste aanbieding te maken.

Belangrijk te constateren/vermelden is dat (een aantal) door de Inschrijver te behalen prestaties (meetbaar via KPI's) ook (gedeeltelijk) betrekking kunnen hebben op, of (gedeeltelijke) afhankelijk zijn van, de zaken, diensten en activiteiten die door Avri worden uitgevoerd of geleverd. Door deze afhankelijkheid dient, daar waar nodig, de Inschrijver de opdrachtgever aan te sturen c.q. aan te spreken over de prestaties in de activiteiten van de opdrachtgever. De Inschrijver dient hierover helder en concreet schriftelijk te rapporteren aan Avri.

Deze scope vormt een onderdeel van een openbare Europese aanbestedingsprocedure volgens de Europese regelgeving neergelegd in de Aanbestedingswet 2012 (gewijzigd in 2016) en het inkoop- en aanbestedingsbeleid (Geactualiseerd in 2021) van Avri. De procedure, voorwaarden en criteria zijn opgenomen in de Inschrijvingsleidraad.

Avri is opdrachtgever voor deze aanbesteding en de opdracht.

3 Scope

De opdracht bestaat uit een door de Inschrijver te leveren ICT-Infrastructuur volgens art. 1.15 GIBIT: 'alle door Inschrijver op grond van de Overeenkomst te leveren goederen (waaronder begrepen Gebruiksrechten) en diensten'.

3.1 Gebruikers definitie

Avri onderscheidt globaal de volgende gebruikersgroepen:

- Kantoor medewerkers (Flexibele werkplek en vaste werkplek + telefoon + full office + Vaktoepassingen). Het betreft medewerkers van de directie, planning, KCC, financiën, personeelszaken, ICT, communicatie en beleid;
- Chauffeurs (boordcomputer + telefoon + e-mail) zijn verantwoordelijk voor inzamelen en transporteren van afval;
- IBOR (gedeelde vaste computer/laptop + tablet + telefoon + full office + Vaktoepassingen) zijn verantwoordelijk voor beheer en onderhoud van de openbare ruimte van gemeenten;
- BOA (gedeelde vaste computer/laptop + speciaal ingerichte telefoon + telefoon + full office + Vaktoepassingen) is de buitengewone opsporingsambtenaar.

3.2 Scope beschrijving ICT-diensten

In onderstaande tabel (zie § 3.2.2) staat in de 1^e kolom het product of de dienst vermeld. In de 2^e kolom "In" en derde kolom "Avri" staat door middel van een code aangegeven of de dienst en/of product binnen de scope van de aanbesteding valt of dat de genoemde product of dienst binnen de verantwoordelijkheid van Avri valt. In de laatste kolom (KPI's) staan gewenste meetbare doelstellingen voor de betreffende product of dienst.

3.2.1 Specificatiewijze

Bij het specificeren van de scope worden de volgende codes gebruikt (zie begrippenlijst in Bijlage 1 Inschrijvingsleidraad voor de volledige omschrijving) om te specificeren wat er precies wordt verwacht van een Inschrijver:

- A=Advies (aankoopadvies, technisch advies)
- I=Inkoop (Eigendom ligt bij contractpartij)
- S=Systeembeheer (ook aangeduid met 2^e lijns ondersteuning)
- H=Servicedesk (ook aangeduid met 1^e lijns Helpdesk)
- T=Technisch applicatiebeheer (updates, patches, e.d. van Vaktoepassingen en/of hardware)
- F=Functioneel applicatiebeheer (van Vaktoepassingen, vaste telefonie, print-oplossing, toegangscontrole, etc.)
- M=Maatwerk verzoek (= altijd meerwerk)
- X=Alle bovenstaande activiteiten OF alle resterende activiteiten als bepaalde activiteiten door Avri worden uitgevoerd

Bij het gebruik van specifieke Microsoft productnamen zoals bijvoorbeeld Onedrive, Teams, SharePoint, PowerPoint, Word, Excel, Access, Visio, Project mag een vergelijkbaar product van een andere leverancier worden aangeboden.

3.2.2 Voorbeeld specificering

De 1^e regel betreft een voorbeeldspecificering van de server infrastructuur. De inschrijver wordt gevraagd alles te leveren (I) (en dus geen eigendom van Avri), in te richten en beschikbaar te stellen aan Avri, te onderhouden (systeembeheer) (S) en voor zover van toepassing ook functioneel beheer (F). Wel doet Avri de Helpdesk.

Het 2^e voorbeeld betreft de "Weegbrug-infrastructuur". Deze is ingekocht (I) door Avri, waarmee het eigendom is van Avri. Avri doet het functioneel beheer (F) en technisch beheer (T) ligt bij de leverancier van de weegbrug software. De inschrijver adviseert over de technische inpassing (A) en

zorgt voor systeembeheer en de integratie van de weegbrug servers in de ICT-Infrastructuur (S). Avri handelt de 1^e lijns meldingen af (H) en de inschrijver de 2^e lijns meldingen (S)

Het 3e voorbeeld betreft het LAN: de inschrijver zorgt voor de volledige werking van het LAN, inclusief aankoop, levering installatie en configuratie van actieve en passieve netwerkcomponenten. Avri zorgt voor de Helpdesk.

Producten	In	Avri	Bijzonderheden	KPI / Eis
Server-infrastructuur	X	H	Inclusief uitwijk, Back-up (zie begrippenlijst Bijlage 1 inschrijvingsleidraad). Zie inventarisatie voor de typen en aantallen	- De RTO voor de ICT-infrastructuur is maximaal 24 uur. - Levering virtuele server: 2 werkdagen
Weegbrug infrastructuur	AS	IFH T	Avri zorgt voor SLA met Leverancier.	- n.v.t.
Wifi netwerk	X	H	Inclusief 11 dislocaties	- Ping op LAN: <1ms - Kopiëren 1 GB bestand < 60 sec - Vloeiend afspelen 100 MB SD/HD filmpje. - Downloaden van 100 MB < 10 sec - Minimale capaciteit voor draadloze apparaten die gelijktijdig verbonden zijn met een AP: 50 apparaten. - Dekking van draadloos netwerk per afzonderlijk gebouw: 100% met voldoende signaalsterkte: - 60 dBm of beter. - Een draadloos gastennetwerk is gewenst.

De gebruikte KPI's gelden tenminste tijdens de looptijd van initiële overeenkomst, maar kunnen tijdens de looptijd ten gevolge van technische innovaties in samenspraak aangescherpt worden. De KPI's vormen de basis voor het SLA en het contract met de Inschrijver.

3.3 Scope ICT-Infrastructuur producten

Dit hoofdstuk beschrijft de gewenste producten en diensten die binnen de scope van de aanbesteding passen. In de kolom “**KPI/eis**” staan Key Performance Indicators (KPI) en/of Eisen gespecificeerd waar de geboden oplossing aan moet voldoen. Indien een item gewenst is, staat dit uitdrukkelijk vermeld.

Indien u niet aan een KPI c.q. Eis kunt voldoen, vernemen wij graag of, en welke alternatief voorstel u heeft. In het geval u geen alternatief benoemd gaat wij er van uit dat de geboden oplossing voldoet aan de hier gestelde KPI c.q. Eis.

ICT-Infrastructuur + telefonie				
Producten	In	Avri	Bijzonderheden	KPI / Eis
Volledige ICT-oplossing	X	H	Avri wil standaardiseren op Microsoft of vergelijkbaar Avri wil een volledig AvriConnect portaal (AvriConnect portaal) en geïntegreerde bereikbaarheid. De inschrijver krijgt de volledige verantwoordelijkheid voor implementatie en onderhoud (volgens overeengekomen SLA) van de geboden ICT-Infrastructuur.	- De oplossing is een antwoord op de vraag zoals beschreven in bovenstaande paragraaf “De vraag van Avri” is leidend voor de geboden oplossing die contractueel wordt vastgelegd. - Klanttevredenheid maandelijkse gemeten ≥ 7 - Oplevering gereed per 1-4-2024 - Avri voert deeltaken uit in samenspraak met de Inschrijver zoals 1^e lijns helpdesk en aanschaf van werkplek hardware.

AvriConnect portaal: Workspace en samenwerken				
Producten	In	Avri	Bijzonderheden	KPI / Eis
Werking AvriConnect portaal	X	H	Zie inventarisatie (Bijlage 15 inschrijvingsleidraad) voor de typen en aantallen. Het is mogelijk om de AvriConnect portaal te gebruiken met alleen een browser. Bepaalde Vakttoepassingen zijn niet als webapplicatie beschikbaar en moeten via een RDP-sessie aangeroepen worden (zie Inventarisatie Bijlage 15 inschrijvingsleidraad) vanuit het AvriConnect portaal.	- Tijd van inlogscherf tot aan beschikbaarheid AvriConnect portaal <30 sec - Scrollen door PDF van 25 MB met kaartmateriaal of 50 pagina's: vloeiend. - Laden 10MB HTML-document vanaf internet < 10 sec - Afspelen van video's: vloeiend. - Afspelen van audiobestanden: vloeiend. - Openen document vanuit DMS < 10 sec - Starten van browser < 5 sec - Opstarten office-onderdeel zonder plug-ins < 5 sec - Opslaan 50 MB officedocument < 10 sec - Geen waarneembare vertraging in muis en keyboard feedback. - Toepassingen worden zichtbaar gestart < 5 seconden gemeten vanaf aanklikken - Kopiëren 100MB bestand <20 sec - Kopiëren 1000 100kb bestanden <20 sec - Toegang tot externe opslag (o.a. USB, microUsb, Camera, telefoon) is selectief mogelijk - Bovenstaande KPI's zijn onafhankelijk van het verbindingstype (Lan, wifi, 4g/5g)
Layout AvriConnect portaal	X	H	Het AvriConnect portaal bestaat uit een visueel aantrekkelijk scherm met widgets en tegels.	- De widgets en tegels kunnen door de gebruiker ingericht worden. - Bepaalde widgets en tegels zijn verplicht en kunnen niet verwijderd worden. - Het AvriConnect portaal is responsive (past zich aan op de schermgrootte). - Het is mogelijk om statistiek over het gebruik van widgets en tegels te raadplegen, alsmede het gebruik van het delen van documenten, per persoon en per team. - Gebruikers kunnen van URL's (denk aan een link in SharePoint of naar een Teams) een tegel maken.

				- Het portaal is Nederlandstalig
Office	X	H	Avri wil standaardiseren op Microsoft 365 of vergelijkbaar Het betreft tenminste Onedrive, Outlook, Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Teams, Sharepoint Een beperkt aantal Visio, Project, Access licenties Goedkoopst mogelijke licentievorm (zie voorwaarden van GT-Microsoft van de VNG)	- Office-onderdelen moeten aan- en uitgezet kunnen worden per gebruiker < 2 werkdagen - Office Plug-ins behorende bij Vakttoepassingen (Decos, Synergy, Afas) worden werkend geïnstalleerd en onderhouden. - Inschrijver zorgt voor Licentiebeheer van alle KA-software
Overige Kantoorautomatisering	X	H	Deze hulptoeepassingen zijn ook beschikbaar vanuit het AvriConnect-portaal	- De Gebruiker moet minimaal de beschikking hebben over Kladblok, Paint, PDF-reader, Knip - In overleg worden één of meerdere browsers gebruikt: Chrome, Edge, Mozilla, Safari
Gebruikersvoorkeuren AvriConnect Portaal	X	H	De volgende Gebruikersvoorkeuren zijn van belang voor het AvriConnect portaal: widgets, tegels, links, favorieten, instellingen, bookmarks	- De Gebruikersvoorkeuren blijven bewaard en worden bij de volgende inlog weer toegepast. - Het is mogelijk om de gebruikersvoorkeuren te herstellen naar een default.
Gebruikers Instellingen van Vakttoepassingen	X	H	Instellingen van Vakttoepassingen die binnen het AvriConnect portaal worden gebruikt, worden opgeslagen.	- Bookmarks, geschiedenis, wachtwoorden in een browser blijven bewaard voor de gebruiker als er opnieuw wordt ingelogd - Functionaliteit voor een wachtwoordkluis is geïntegreerd in het AvriConnect portaal.
Bestanden delen tussen Avri medewerkers	X	H	Bestanden delen tussen Avri medewerkers is op een eenvoudige intuïtieve wijze mogelijk.	- Bestanden zijn beschikbaar voor een samenwerkende groep door alleen de rechten en permissies in te stellen. - Deze functie is ook door de 1^e lijns helpdesk te gebruiken: rechten en permissies kunnen door de 1^e lijns helpdesk voor een andere gebruiker ingesteld worden. - Bestanden worden gedeeld zodat er niet meerdere kopieën van documenten "rondzwerven".
Documenten delen tussen Avri medewerkers en Niet-Avri medewerkers	X	H	Documenten delen tussen Avri medewerkers en Niet-Avri medewerkers is op een eenvoudige intuïtieve wijze mogelijk.	- Documenten zijn beschikbaar voor een samenwerkende groep door externe e-mailadressen toe te kennen aan het te delen document, map, groep, team of project. - Deze functie is ook door de 1^e lijns helpdesk te gebruiken: rechten en permissies kunnen door de 1^e lijns helpdesk voor een andere gebruiker ingesteld worden. - Bestanden worden gedeeld zodat er niet meerdere kopieën van documenten "rondzwerven".
Meerdere Microsoft-accounts	X	H	Medewerkers met meerdere Microsoft-accounts kunnen deze accounts eenvoudig beheren.	- Het is duidelijk met welke Microsoft-account je ingelogd bent. Inloggen en uitloggen, switchen van account is intuïtief.
Zoeken en vinden	X	H	Het betreft zoeken en vinden vanuit het AvriConnect portaal.	- Zoeken en vinden van documenten, bestanden, teams, personen, afdelingen vindt op Google-achtige manier plaats. - Zoeken en vinden van widgets en tegels is eenvoudig. - Er is een zoekfunctie op het AvriConnect Portaal
Account	X	H	Avri onderscheidt Basis, Standaard, Beheer accounts (zie definities). Naamgeving van AD-attributen (o.a. afdelingen, OU, user- en serviceaccounts, mailadressen) is logisch opgebouwd en wordt mede door Opdrachtgever bepaald.	- Levering nieuw Account < 5 werkdagen en weghalen maximaal 1 werkdag - Rapportage actuele Active Directory en wijzigingen < 10 werkdagen

Rollen	X	H		- Het AvriConnect portaal kan per rol/functie worden ingericht, en toegekend worden aan een gebruiker of een groep gebruikers.

Vaktoepassingen				
Producten	In	Avri	Beschrijving	KPI / Eis
Vaktoepassingen	AST	IFH	Avri zorgt voor licenties en SLA met Leverancier	- Een actueel overzicht van NDA (Non Disclosure Agreement) met leveranciers van Vaktoepassingen is gewenst. - Alle Vaktoepassingen kunnen vanuit het AvriConnect portaal opgeroepen worden door de gebruiker
Database platform	AST	FH	SQL-server en Oracle Avri heeft nu een partner voor database-beheer.	- Inschrijver regelt goedkoopst mogelijke licenties. - Het moet mogelijk zijn om verschillende versies van SQL-server te draaien. - Beheer-partij heeft voldoende rechten en permissies voor beheer. - Wens: indien inschrijver ook het database beheer kan doen, zien wij dit graag als optie gespecificeerd.
Bijzondere applicaties	AST	IFH	Een beperkt aantal Vaktoepassingen zijn niet webbased en vereisen een installatie op een VM c.q. Desktop (zie Inventarisatie in Bijlages).	- Inschrijver zorgt dat deze Vaktoepassingen vanuit het AvriConnect portaal op te roepen zijn (via een RDP-sessie) waarbij printers, plotters, klembord en drivemappings correct geconfigureerd worden.

Werkplekken en randapparatuur (Hardware)				
Producten	In	Avri	Beschrijving	KPI / Eis
Devices	AS	IH	Aanschaf en onderhoud van Werkplek Hardware en OS-licenties is verantwoordelijkheid van Avri.	- End-point protection wordt toegepast op alle Devices indien van toepassing.
Mobiele of vaste werkplekken	AS	IH	Mobiele of vaste werkplekken worden voorzien van minimaal 2 schermen. Laptops krijgen een docking station. Software van de werkplek is de verantwoordelijkheid van de Inschrijver.	- Tijd tussen aanzetten device en inlogscherf <30 s - Updaten van OS vindt plaats bij het afsluiten van het device - Bepaalde (nader te bepalen) vaste werkplekken mogen alleen na werktijd geüpdated worden - Inschrijver zorgt voor een up-to-date Image voor de verschillende typen laptop en desktop - Gebruik van zware applicaties zoals ArcGis: vloeiend. - In een beperkt aantal gevallen is een lokale installatie van software of een driver noodzakelijk (zie Inventarisatie in Bijlages): Installeren driver < 5 werkdagen
Tablets	AS	IH	Het betreft tablets die gebruikt worden door buitendienstmedewerkers Aanschaf en onderhoud van Tablets en licenties is verantwoordelijkheid van Avri.	- Op algemeen gangbare tablets is het mogelijk om een AvriConnect portaal te gebruiken.
Privé-Mobiele en Vaste werkplekken	AS	IH	Het betreft devices in privébezit van medewerkers van Avri.	- Op algemeen gangbare werkplekken is het mogelijk om een AvriConnect portaal te gebruiken. - Alleen geautoriseerde devices mogen in het Avri domein

Gekoppelde randapparatuur	AS	IH	Het betreft bonprinters, balieprinters, scanners, Yama handscanners, card-readers voor tachograaf o.a. bij milieustraten en weegbrug. In overleg met leverancier(s) Vaktoepassingen.	- Installeren driver in Image < 5 werkdagen - End-point protection wordt toegepast indien van toepassing
IP-Randapparatuur	AS	IH	Niet direct gekoppeld met PC/TC. Het betreft o.a. slagboom, intercom, kassa, mediaplayers.	- Uitgifte IP-adres en VLAN < 5 dagen - End-point protection wordt toegepast indien van toepassing

Telefonie / bereikbaarheid				
Producten	In	Avri	Beschrijving	KPI / Eis
Telefonische bereikbaarheid	X	H	Avri wil t.b.v. vaste telefonie een telefooncentrale in de cloud . Inschrijver adviseert over de beste oplossing. Avri gebruikt thans een telefooncentrale in de cloud (Xelion7) Inschrijver adviseert over de benodigde bandbreedte	De volgende functionaliteit is noodzakelijk: - Bellen en gebeld worden op vaste nummers en mobiele nummers. - Inzicht in beschikbaarheid en bereikbaarheid van medewerkers. - Bellen vanaf laptop, PC, smartphone of vast toestel. - Doorverbinden (blind of ruggespraak) - Beller in de wacht zetten. - Meerdere mensen toevoegen aan een gesprek. - Aan- en afmelden wachtrijen of belgroepen. - Verschillende ringtones voor intern of extern - IVR of keuzemenu - Wachtrijen en call groups - Openingstijden en tijdroutheringen - Voicemail - Online beheer - Voice policies voor gebruikersgroepen - Noodnummer bereikbaar in alle landen in Europa. - Opname en terugluisteren van gesprekken. - Downloaden van gesprekken
Telefonie abonnementen	A	X	Avri regelt de telefonie abonnementen voor mobiel Avri heeft nu een mobiel contract met Vodafone met de voorwaarden GT-Mobiele Communicatie van de VNG. Avri beschikt nu over een Siptrunc met 100 nummers bij Tele2	
Vaste telefoontoestellen + headsets	AS	IH	Is beperkt tot het KCC en de afdeling Bedrijfsafval	
Smartphones	AS	IH	Voor alle medewerkers	- Toestellen en accessoires worden door Avri ingekocht. - Bestaande contracten worden gerespecteerd. - End-point protection wordt toegepast.

Printers en plotters				
Producten	In	Avri	Beschrijving	KPI / Eis
Follow-me printing	X	H	De Inschrijver voorziet in een follow-me print service.	- Spooling printopdracht PDF doc 5 MB, 50 pagina's < 2 min - Werkt samen met de druppel van de toegangscontrole. - Het is mogelijk om vanaf de mobiele devices te printen.
Multifunctional, printers	AST	IFH	Met inachtneming van bestaande contracten.	- Drivers worden door inschrijver geïnstalleerd en onderhouden.
A0-Plotters/scanner	AST	IFH	Met inachtneming van bestaande contracten.	- Spooling printopdracht A0-poster 75 MB < 1 min - Drivers worden door inschrijver geïnstalleerd en onderhouden.

Snijplotters	AST	IFH	T.b.v. het maken van belettering voor verkeersborden.	- Spooling printopdracht 75 MB < 1 min - Drivers worden door inschrijver geïnstalleerd en onderhouden.
Losse printers	AST	IFH	Het betreft label-printers, scanners, toner, papier, draagbare printers (zebra).	- Inschrijver levert met inachtneming van bestaande contracten. - Drivers worden door inschrijver geïnstalleerd en onderhouden.

Audiovisueel				
Producten	In	Avri	Beschrijving	KPI / Eis
Audiovisuele middelen	AS	IFH	Gewenste audiovisuele middelen	- Levering < 20 werkdagen

Data + opslag				
Producten	In	Avri	Beschrijving	KPI / Eis
Data opslag algemeen	X	H	Het betreft de opslag van alle data van Avri. Inschrijver ontwerpt en implementeert een opslag voor Avri met de volgende voorkeuren: - Afdelingsmappen in SharePoint (nu G-drive); - Teams voor samenwerking en projecten (nu O-drive); - Persoonlijke documenten in Onedrive (nu H-drive); - Applicaties (nu K-drive, P-drive). Avri wil geen opslag van bestanden op fileservers of lokale harde schijven, maar op Onedrive, SharePoint en Teams. De drive-letters zijn noodzakelijk voor Vakttoepassingen. De oude bestandsstructuur is nog herkenbaar op het nieuwe opslagmedium	- KPI's voor bestandsopslag zijn gedefinieerd onder de paragraaf "Werkplek". - Inschrijver ontwerpt een (voor de gebruiker intuïtieve en begrijpelijke) opslag en maakt gebruik van slimme technieken voor opslag en beheer (O.a. deduplicatie).
Beschikbaarheid bestanden	X	H	Zie bijlage 1 van de inschrijvingsleidraad voor de definities.	- De inschrijver adviseert Avri over een zo laag mogelijke RPO voor bestanden en databases van Vakttoepassingen.
Grote raadpleegbare en bewerkbare bestanden	X	H	Het betreft bijvoorbeeld luchtfoto's en kaartmateriaal (bestandsgrootte tot 1 GB) voor ongeveer 2 medewerkers.	- Vloeiend bewerken van deze bestanden zonder hick-ups
Back-up / beschikbaarheid van data	X	H	Het betreft tevens het terughalen van oude bestanden die per ongeluk verwijderd zijn of door een hacker beschadigd of verwijderd zijn. Avri moet voldoen aan de Archiefwet.	- Elk half jaar wordt er een bewijs geleverd dat de back-up- en restore operatie werkt. - De inschrijver maakt elk jaar aantoonbaar dat disaster recovery goed is geregeld. - De KPI's uit dit document lijden niet onder het maken van een back-up - De inschrijver ontwerpt een back-up-schema dat voldoet aan de richtlijnen van de Archiefwet. - Data en virtuele servers worden overgedragen naar Avri binnen 8 uur in het geval van surseance van inschrijver of op aanvraag.
Encryptie	X	H	Encryptie op bestanden wordt zoveel mogelijk toegepast.	- De KPI's uit dit document lijden niet onder het gebruik van encryptie. - Beveiligingscertificaten voor Vakttoepassingen t.b.v. beveiligde datacommunicatie worden op verzoek geïnstalleerd.

E-mail	X	H	Avri wil standaardiseren op Microsoft 365, of vergelijkbaar SMTP relay vanaf Vakttoepassingen is mogelijk.	- Gebruikers ontvangen een notificatie wanneer e-mail niet bij de geadresseerde wordt afgeleverd, met een vermelding van de reden.
Data migratie	X	H		- De schijffletters en documenten worden automatisch gemigreerd naar SharePoint.

Server infrastructuur				
Producten	In	Avri	Beschrijving	KPI / Eis
Server-infrastructuur	X	H	Inclusief uitwijk, Back-up (zie begrippenlijst Bijlage 1 inschrijvingsleidraad) Zie inventarisatie (zie bijlages inschrijvingsleidraad) voor de typen en aantallen.	- De RTO voor de Server-infrastructuur is max 24 uur. - Systeemsoftware wordt geüpdatet naar de meest recent mogelijke versie mede afhankelijk van de specificaties van de Vakttoepassingen. - De inrichting van de servers voldoet aan de specificaties van de leveranciers van de Vakttoepassingen.
MER Avri: Koeling en UPS	A	X	UPS voor lokale apparatuur en koeling worden door Avri geregeld. MER wordt gebruikt voor actieve netwerkcomponenten, gebouw-gebonden servers.	- N.v.t.

Netwerk (LAN/WAN)				
Producten	In	Avri	Beschrijving	KPI / Eis
Netwerkinfrastructuur op locatie van Inschrijver	X	H	Avri beschikt nu over een 100Mbit glasvezel internet.	- Ping op LAN: <1ms - Kopiëren 1 GB bestand < 60 sec - Vloeiend afspelen 100 MB SD/HD filmpje. - Downloaden van 100 MB < 10 sec - Minimale capaciteit voor draadloze apparaten die gelijktijdig verbonden zijn met een AP: 50 apparaten. - Dekking van draadloos netwerk per afzonderlijk gebouw: 100% met voldoende signaalsterkte: - 60 dBm of beter. - Een draadloos gastennetwerk is gewenst.
Actieve netwerk componenten	X	H	Inclusief WAN en LAN, Inclusief VLANs en IP-nummerplan Inclusief dislocaties	
Wifi-netwerk	X	H	Inclusief dislocaties	
Passieve netwerk componenten	X	H	Het betreft o.a. glasvezel-hubs, patchpanels.	
LAN-Netwerkbekabeling cat 5	A	X	Inclusief alle locaties, Inclusief aansluiting voor o.a. toegangscontrole, camera's, PV-omvormers	- Avri zorgt voor een gecertificeerd netwerk.
Glasvezels en ADSL-dislocaties	A	X	Glasvezels en ADSL-verbindingen naar dislocaties	- Avri regelt glasvezel toegangspunten.
Internet Toegang	A	X	Met inachtneming van bestaande contracten.	- De KPI's uit dit document lijden niet onder het soort en type abonnement voor Internet toegang
LAN/WAN Verbinding naar Inschrijver	X	H		- De KPI's uit dit document lijden niet onder het soort en type verbinding naar het datacenter van de Inschrijver
Externe toegang voor leverancier van Vakttoepassing	X	H	Lijst van leveranciers is beschikbaar bij inventarisatie.	- Levering: op afspraak doch maximaal 5 werkdagen bij de eerste keer. - Op verzoek van een Avri-functioneel-beheerder beschikbaar gemaakt voor een korte periode voor geautoriseerde leveranciers < 30 minuten. - Opbouwen verbinding < 30 sec. - Managementoverzicht van uitgegeven toegang beschikbaar < 1 dag.
Firewall	X	H	De firewall wordt nu o.a. gebruikt voor: - Application control;	- Voldoet aan BIO richtlijnen - Toevoegen en weghalen regels in Firewall < 2 werkdagen

			- Content scanning; - VPN; - Wireless protection; - IP-blokkering; - Intrusion detection; - Port scanning; - Anti virus op http, https en ftp.	- De ICT-infrastructuur is beschermd tegen bedreigingen van buitenaf zoals DDOS, gijzelsoftware, etc. - De KPI's uit dit document lijden niet onder het gebruik van de firewall.
MDM	X	H	Inschrijver voorziet in een MDM-oplossing Van toepassing op Avri mobiele devices en privé devices die door gebruiker voor het werk worden gebruikt.	- Beschikbaar voor alle mobiele devices en alle gangbare besturingssystemen. - Privé en zakelijk gebruik moet gecombineerd kunnen worden op één device. - Het zakelijke gedeelte op een mobiele device moet op afstand gewist kunnen worden. - Alleen geautoriseerde apparaten kunnen op het Avri netwerk inloggen en/of op AvriConnect portaal inloggen

3.4 Beveiliging

Beveiliging				
Producten	In	Avri	Beschrijving	KPI / Eis
BIO, AVG en WPG	X	H	BIO = Baseline Informatiebeveiliging Overheid AVG = Algemene Verordening Gegevensbescherming WPG = Wet Politie Gegevens	- De ICT-Infrastructuur voldoet gedurende de looptijd van het contract aan de richtlijnen van de BIO, AVG en WPG.
Certificering Inschrijver	X	H		- De inschrijver voldoet aan ISO9001, ISO 27001, ISEA3402.
Inloggen op vakapplicatie	X	H	- Single Sign On en/of TFA	- Inschrijver levert een oplossing voor het beheer van gebruikersnamen en wachtwoorden en het eenvoudig, makkelijk (maar wel veilig) inloggen in Vakttoepassingen (dus ook webbased).
End-point protection	X	H	De ICT-infrastructuur voorziet in End-point protection en Server protection (o.a. malware, virus, versleuteling) voor alle gebruikte besturings-systemen zoals Windows, Android en iOS.	- Devices kunnen op afstand gelokaliseerd worden. - Devices kunnen op afstand gewist worden.
Updates	X	H	De installatietijden van securityupdates, patches en systeemsoftware worden gepland in overleg met Avri.	- Verplichte securityupdates en -patches van systeemsoftware liggen maximaal 1 dag achter op de releasedatum. - Installaties van de laatste versies van systeemsoftware (patches en updates) mogen geen negatieve invloed hebben op de werking van alle toepassingen.
Toegang tot de AvriConnect portaal	X	H	Het AvriConnect portaal is beschikbaar vanaf een willekeurige locatie	- De RDP-sessies (naar niet webbased Vakttoepassingen) kunnen alleen opgestart worden vanuit het AvriConnect Portaal (om te voorkomen dat hackers van buitenaf een RDP sessie kunnen proberen).
Beveiliging tegen virussen	X	H		- De opslag van data is zo ontworpen dat impact van virussen (o.a. ook gijzelsoftware) minimaal is

3.5 Scope ICT prestatie diensten

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de geleverde diensten. Deze specificatie heeft een overlap met de bovenstaande tabellen, maar bepaalde diensten zijn ter verduidelijking nogmaals opgenomen.

Diensten	In	Avri	Bijzonderheden	KPI/Eis
ICT-diensten algemeen	X		Voor de dienstverlening wordt nogmaals met klem gewezen op de GIBIT-voorwaarden. Inschrijver voert zowel correctief, preventief, innovatief onderhoud uit. 1 ^e lijns ondersteuning door Avri en 2 ^e lijns ondersteuning door Inschrijver	- Voor de exacte vensters en prioriteiten wordt Addendum 1 van dit document gebruikt. - Werkzaamheden worden uitgevoerd door aantoonbaar gecertificeerde medewerkers. - DAP wordt onderhouden door inschrijver en is digitaal beschikbaar. - Selfservice-module is beschikbaar. - Documentatie van de ICT-infrastructuur, inclusief wijzigingen wordt aangelegd en onderhouden. - Actuele overzicht CMDB beschikbaar < 1 werkdag - Nederlands gesproken: ja
Support diensten + rapportages	A	X	De inschrijver beschikt over een portaal voor een aantal veelgebruikte service-functies Avri wil tenminste de volgende zaken in de 1 ^e lijns helpdesk uitvoeren: - Instellen wachtwoord; - Overnemen scherm; - Lock/Unlock account; - MDM-functionaliteit: Inspoelen nieuwe hardware, registreren, op afstand wissen en beheren; - Registratie in CMDB; - Microsoft 365/telefonie licenties intrekken/toekennen; - Intrekken/toekennen rechten voor gebruik applicaties; - Rechten/permisies beheren.	- Avri en Inschrijver registreren incidenten en meldingen in het door de Inschrijver beschikbaar gestelde pakket. - Realtime rapportages over 2^e lijns meldingen zijn beschikbaar. Uitgesplitst naar vraag/aanvragen en incidenten. - Inzicht in het verloop van actuele en historische meldingen - 1^e lijns helpdesk heeft ook de mogelijkheid om het monitoringsysteem te raadplegen om te kunnen bepalen of IT-systemen beschikbaar zijn. - Na het afsluiten van een melding krijgen gebruikers (random) een mail met het verzoek een korte enquête in te vullen om de klanttevredenheid te meten - 1e lijns rapportages bestaan uit: # binnengekomen en afgesloten meldingen, doorlooptijd, klanttevredenheid, percentage online fixed, percentage 1e lijns opgelost, percentage doorgezet naar 2e lijns, #openstaande incidenten (werkvoorraad), aantal binnen gekomen en opgeloste problemen en wijzigingsverzoeken, aantal openstaande problemen en wijzigingsverzoeken.
Account-management	X	X	Avri stelt voor het operationeel, tactisch en strategisch niveau vaste contactpersonen aan.	- Er is een maandelijks rapportage en overleg over alle operationele zaken. - Er is een kwartaalrapportage en overleg over tactische zaken. - Er is een jaarlijkse rapportage en overleg over strategische- en kennis gerelateerde zaken.
Ontwerp, implementatie en migratie	X		Van de bestaande ICT-infrastructuur naar de nieuwe oplossing zoals voorgesteld door de Inschrijver Inschrijver voert de regie over de vernieuwde installaties van Vaktoepassingen in samenspraak met functioneel beheerders van Avri. Inschrijver houdt rekening met gekoppelde (office) bestanden en applicatieverwijzingen. De lopende bedrijfsvoering ondervindt geen hinder van de implementatie.	- Avri accepteert oplevering middels implementatie-, test-en-acceptatieplan
2 ^e lijns	X		De prioriteiten van toepassingen is weergegeven binnen de Inventarisatie (Zie bijlages inschrijvingsleidraad).	- Telefoon wordt opgenomen < 30 seconden door een medewerker. - Mogelijkheid tot het escaleren van een 1^e lijns melding naar de 2^e lijns. - Een schatting van de oplostijd op de melding met Prioriteit 1: < 10 minuten - Gemiddelde oplostijd Prioriteit 1 meldingen < 60 minuten

				- Prioriteit 1 melding kan venster 2 gemeld worden aan een calamiteiten-dienst
Wijzigings-verzoeken	X		Niet-standaard wijzigingen worden altijd door het Avri CAB beoordeeld. Het betreft o.a. capaciteitsuitbreiding/functionaliiteit uitbreiding, maar ook op verzoek van Avri installeren of aanpassen van software. Dit gebeurt altijd in overleg met functioneel beheerder van Avri en binnen de SLA van de leverancier van de Vakttoepassing. Avri verwacht dat Inschrijver installaties en patches installeert conform eisen van applicatieleverancier	- Een reactie (kosten, planning) op een wijzigingsverzoek < 5 werkdagen - Grote wijzigingen dienen projectmatig opgepakt te worden.
ICT-infrastructuur gerelateerde Project activiteiten	X		Een businesscase wordt in gezamenlijkheid opgesteld, gebaseerd op een opdrachtbrief die door Avri wordt opgesteld	- Inhoudelijke reactie op de opdrachtbrief < 5 werkdagen - Projecten worden pas uitgevoerd na formele goedkeuring. - Actuele projectmanagement methodiek, en tevens digitaal beschikbaar - Projectactiviteiten worden als meerwerk beschouwd als de projectbrief door 2 partijen is goedgekeurd.
Technisch beheer	X	H	Technisch beheer is van toepassing op server-, vaste telefonie- en netwerkinfrastructuur.	- Zie KPI's Beschikbaarheid
A-adviesdiensten	X		Gericht op innovatie	- Avri wordt minimaal één keer per jaar geïnformeerd over de relevante technische ontwikkelingen en de kansen voor Avri.
Behandeling Klachten	X		Via de accountmanager	- Inhoudelijke reactie op een klacht < 1 werkdag
Technisch Database beheer		X	o.a. Oracle platform, SQL-server wordt uitgevoerd door een Leverancier van Avri	
CMDB	X	X		- Alle Devices, servers, licenties, etc. worden uniek geregistreerd. - Actuele overzicht licenties beschikbaar. - Avri is qua licenties compliant na oplevering ICT-infrastructuur.

3.6 Scope beschrijving Migratie

De aanschaf, inrichting en migratie van de systemen is een omvangrijke operatie die grote gevolgen heeft voor de gehele organisatie. Vanuit oogpunt van bedrijfsvoering is dit traject bepalend voor de praktische en tijdige werking van de systemen. De aanschaf, inrichting, training van gebruikers en migratie is daarmee een onderdeel van de aanbesteding.

De uitgangspunten die hierbij gehanteerd worden zijn:

- De regie voor de aanschaf, inrichting en migratie ligt bij de Inschrijver;
- De Inschrijver is eindverantwoordelijk voor het resultaat van de aanschaf, inrichting en migratie;
- De normale productie en daarmee ook de normale dienstverlening door de opdrachtgever dient tijdens het traject gewoon door te kunnen gaan;
- De continuïteit van de dienstverlening door de Inschrijver moet worden gegarandeerd;
- Uitvoering van taken m.b.t. aanschaf, inrichting en migratie kan alleen plaatsvinden tijdens de normale openingstijden van Avri, tenzij afwijkende tijden overeengekomen worden met de opdrachtgever (de opdrachtgever staat in principe positief tegenover dergelijke verzoeken);
- Invoering kan pas plaatsvinden na het integraal accepteren van de ICT-infrastructuur door Avri.

3.7 Communicatie en escalatie tijdens beheer fase

De communicatie met de Inschrijver wordt op 3 niveaus gevoerd (zie afbeelding aan het einde van deze paragraaf) volgens een hier voorgestelde Escalatieprocedure: op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Avri zal op elk van deze niveaus medewerkers beschikbaar stellen. De Inschrijver geeft aan welke personen/afdelingen op de genoemde niveaus acteren.

Op operationeel niveau worden de volgende zaken besproken:

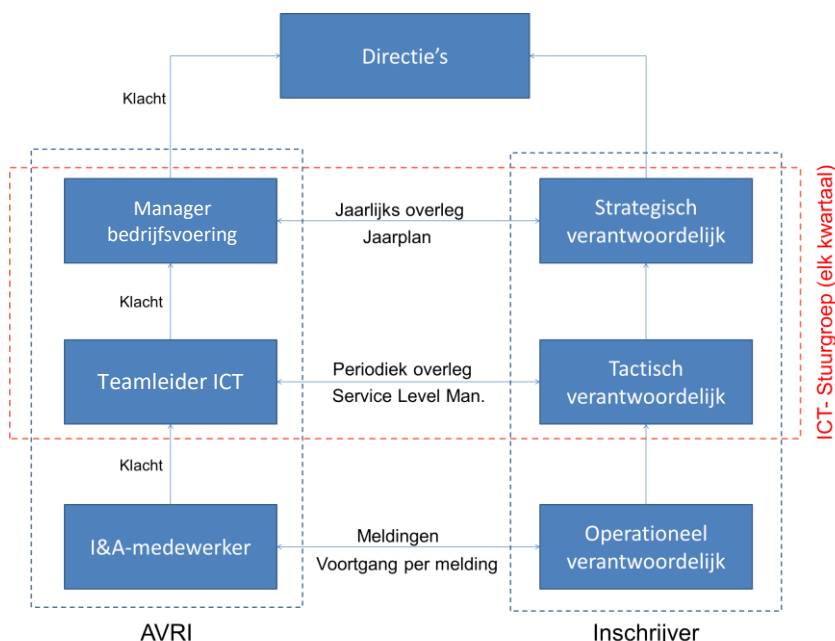
- De Meldingen die niet binnen de afgesproken tijden zijn opgelost;
- De Klachten van Gebruikers alsmede de status en de communicatie daaromtrent;
- Door het CAB goedgekeurde en ingevoerde wijzigingen en de status/afloop hiervan;
- Structurele incidenten die naar een "probleem" geëscaleerd dienen te worden;
- Voortgang van projecten en lopende problemen.

Op tactisch niveau worden maandelijks op basis van de management rapportages de volgende zaken besproken:

- Management rapportage van de meldingen (uitgesplitst naar Vragen, Aanvragen en Storingen) die wel en niet binnen de afgesproken tijden zijn opgelost en de klanttevredenheid;
- Percentage door Servicedesk zelfstandig opgeloste meldingen;
- Aantal binnengekomen versus aantal afgewerkt;
- Aantal openstaand aan het einde van de maand;
- Rapportage gebruikerstevredenheid
- Management rapportage van de Klachten van Gebruikers;
- Voortgangsrapportage van projecten en problemen;
- Evaluatie en aanscherping van de KPI's (o.a. Uptime %, SLA (per prioriteit) Servicedesk, gebruikerstevredenheid);
- Plannen en ontwikkelingen bij Avri (ter voorbereiding van het ICT-jaarplan).

Op strategisch niveau worden minimaal elk jaar de volgende zaken besproken:

- Klanttevredenheid;
- Algehele evaluatie van de ICT-Outsourcing;
- Innovaties, trends en ontwikkelingen waar Avri voordeel mee kan doen, ontwikkelingen Avri en het Jaarplan;
- Mogelijkheden voor kostenbesparing;
- Actualisatie van de Dienstverleningsovereenkomst (of Service Level Agreement).



3.8 Acceptatieprocedure

De definitieve afronding van het implementatietraject kan pas dan plaatsvinden na het uitvoeren van de technische implementatie en nadat de acceptatieprocedure succesvol is doorlopen en nadat de opdrachtgever het resultaat van de acceptatieprocedure heeft geaccepteerd.

De afronding van de acceptatieprocedure van de ICT-Infrastructuur vindt in één keer voor alle onderdelen plaats.

De inschrijver dient de technische en functionele testen zelf uit te voeren. Aangezien de ICT-Infrastructuur (mede) bestaat uit koppelingen, zal de inschrijver idem als onderdeel van de testprocedure, een ketentest uitvoeren, waarbij alle koppelingen tussen de ICT-Infrastructuur en het Applicatielandschap getest worden op de overeengekomen interoperabiliteit. De totale testrapportage wordt ter acceptatie aan de opdrachtgever verzonden.

Opdrachtgever zal zelf een definitieve acceptatietest uitvoeren.

Tijdens de concretiseringsfase zal de concrete acceptatietest- en acceptatieprocedure (conform de in het in de GIBIT 2020 vastgelegde protocol) door de inschrijver worden vastgelegd.

3.9 Aanpassingen tijdens looptijd overeenkomst

Naast hetgeen onderdeel is van de uitvoering van de opdracht, verwacht Avri ook een proactieve houding van de inschrijver bij het bedenken, voorstellen, ontwikkelen, voorbereiden en uitvoeren van gewenste en noodzakelijke verbeteringen van de ICT-Infrastructuur.

De gebruikte KPI's gelden tenminste tijdens looptijd van initiële overeenkomst, maar kunnen tijdens de looptijd ten gevolge van technische innovaties in samenspraak worden aangescherpt. De KPI's vormen de basis van het SLA en het contract met de Inschrijver.

Zowel de Inschrijver als Avri kunnen voorstellen indienen voor het uitvoeren van verbeteringen. De Inschrijver werkt loyaal mee aan de uitvoering van verbeteringen, welke door Avri worden gewenst. Ieder verbetervoorstel wordt uitgewerkt in een onderbouwd voorstel en kan pas uitgevoerd en doorgevoerd worden na uitdrukkelijke toestemming van Avri.

Avri verwacht van de Inschrijver een redelijke en billijke benadering inzake:

- De processen, stappenplannen en werkwijzen;
- De wijze van samenwerken;
- De uitgangspunten en randvoorwaarden;
- De te hanteren marktconforme kostencalculaties op basis van volledig open / transparante begrotingen, met respect voor de (financiële) gevolgen van eventuele eerder door de inschrijver gemaakte kosten (zoals investeringen);
- De acceptatieprocedure.

Avri wil over en weer de verwachtingen bij de eventuele aanpassingen, op verzoek van de opdrachtgever, borgen door het vastleggen van bindende afspraken hierover. De bindende afspraken hebben betrekking op bovengenoemde punten.

Addendum : Definitie van vensters, prioriteiten en soorten wijzigingen

Bij het leveren van diensten worden de volgende definities gehanteerd:

Servicevensters	
Venster 1	Werkdagen (maandag t/m vrijdag) van 08:30 tot 17:00 uur exclusief officieel erkende feestdagen
Venster 2	Tijden buiten venster 1 (zaterdag, zondag (00:00 – 24:00) en maandag t/m vrijdag van 00:00 uur tot 08:30 en van 17:00 tot 24:00 uur).
Venster 3	Onderhoudsvenster: vooraf bepaalde (en gecommuniceerde) dagen en tijden waarop onderhoud aan de ICT-Infrastructuur en/of Vaktoepassingen wordt gepleegd.
Beschikbaarheid	
Beschikbaarheid	Beschikbaarheid tijdens Venster 1: 99,9% Beschikbaarheid overige Vensters: 99,5%
Prioriteiten van Incidenten	
1: Hoog	Deze prioriteit geldt als bedrijfskritische processen van Avri niet kunnen worden uitgevoerd of ernstig bedreigd worden. Situaties waarbij bedrijfskritische processen prioriteit 1 krijgen zijn: - Algehele KCC-storing: inwoners kunnen niet bellen en kunnen niet geholpen worden . - Algehele storing van de App of website: inwoners kunnen geen digitale aanvraag doen - Algehele storingen van de vaste telefonie: het kantoor is telefonisch niet bereikbaar - E-mail is niet beschikbaar voor medewerkers - Internet is niet beschikbaar: medewerkers kunnen internetdiensten niet gebruiken - Meer dan 25% van de werkplekken in het kantoor is niet meer operationeel - Eén van de volgende Vaktoepassingen die het primaire proces (afval inzameling, kcc, wegen) ondersteunen zoals : AfvalRIS, CityControl en ArcGis online - Incidenten die leiden tot veel meer werk of veel grotere impact, als er niet direct wordt ingegrepen zoals o.a. het uitvallen van (belangrijke delen van) de ICT-Infrastructuur, het uitvallen van koeling of spanning, het breken van de fysieke- of digitale beveiliging, het uitbreken van brand of het optreden van waterschade.
2: Midden	Deze prioriteit geldt als bedrijfskritische processen van Avri beperkt kunnen worden uitgevoerd. Voorbeelden van situaties waarbij bedrijfskritische processen prioriteit 2 krijgen zijn: - Gedeeltelijke storing van het KCC - Gedeeltelijke storing van het App of digitale loket - Gedeeltelijke storingen van de vaste telefonie - Meer dan 50% van de werkplekken in het kantoor heeft verminderde functionaliteit - Een Vaktoepassing (anders dan die in prioriteit 1) of Kantoorautomatisering is niet beschikbaar of heeft een zeer slechte performance - Internet of e-mail heeft een zeer slechte performance - Thuis werken is niet mogelijk
3: Laag	De bruikbaarheid van de ICT-infrastructuur wordt niet of nauwelijks beperkt. De gebruiker kan zijn werk doen, maar niet op de gewenste manier. Voorbeelden zijn: - Verminderde snelheid / performance van (onderdelen van) ICT-Infrastructuur of Vaktoepassingen - Suboptimale configuratie waardoor extra handelingen nodig zijn binnen de ICT-Infrastructuur of Vaktoepassingen - Er zijn geen gevolgen voor de bruikbaarheid van de ICT-infrastructuur. De gebruiker kan zijn werk doen maar wil een extra service of functionaliteit.
Wijzigingsverzoeken	
Standaard	De continuïteit van de bedrijfsvoering van Avri komt niet in gevaar: de risico's, de kosten, de inspanning en doorlooptijd van de wijziging zijn bekend. Bijvoorbeeld: - Aanvraag en verwijderen nieuw account - Toekennen quota

	- Installatie bekende updates en patches
Niet-standaard	De continuïteit van de bedrijfsvoering van Avri komt mogelijk in gevaar: de risico's, de kosten, de inspanning en doorlooptijd van de wijziging zijn onbekend en vereisen vooronderzoek. Voorbeelden: - Installeren van nieuwe of gewijzigde functionaliteit - Migratie van servers