

**Bijlage C: Programma van Eisen
ICT-dienstverlening**

Stichting Nieuwe Veste
Breda

1	INLEIDING.....	3
1.1	ALGEMEEN	3
1.2	OMVANG:	3
2	HUIDIGE SITUATIE.....	4
3	GEWENSTE SITUATIE.....	6
3.1	ALGEMEEN	6
3.2	MICROSOFT-OMGEVING	7
3.3	SERVERPARK	7
3.4	ICT-WERKPLEK	8
3.5	BEVEILIGING.....	10
3.5.1	<i>Disk Encryption.....</i>	<i>10</i>
3.5.2	<i>Privileged accounts</i>	<i>10</i>
3.5.3	<i>Multifactor Authentication</i>	<i>11</i>
3.5.4	<i>Single Sign On.....</i>	<i>11</i>
3.5.5	<i>Back-up</i>	<i>11</i>
3.5.6	<i>Beveiligd mailen.....</i>	<i>12</i>
3.6	GOVERNANCE.....	12
3.7	ADOPTIE EN TRAINING	13
3.8	BEWAKING, BEHEER EN ONDERHOUD.....	13
3.8.1	<i>Servicedesk.....</i>	<i>14</i>
3.8.2	<i>Incidenten.....</i>	<i>14</i>
3.8.3	<i>Wijzigingen.....</i>	<i>16</i>
3.8.4	<i>Probleembeheer en escalatie</i>	<i>16</i>
3.8.5	<i>Bewaking.....</i>	<i>17</i>
3.9	TRANSITIE.....	17
3.10	OPTIONELE DIENSTEN.....	19
3.10.1	<i>Endpoint Detection and Response.....</i>	<i>19</i>
3.10.2	<i>Inrichten, beheren en onderhouden iMacs, iPads en Chromebooks</i>	<i>20</i>
4	KWALITATIEVE CRITERIA.....	21
1.	BIJLAGE PVE-A OVERZICHT SERVERPARK.....	23
2.	BIJLAGE PVE-B APPLICATIEOVERZICHT	24

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt het Programma van Eisen dat als Bijlage C onderdeel uitmaakt van de EU-aanbesteding ten behoeve van het leveren, inrichten, bewaken, beheren en onderhouden van de ICT-dienstverlening voor stichting Nieuwe Veste, hierna Nieuwe Veste genoemd. Het TenderNed-kenmerk van deze EU-aanbesteding is: 457215.

In dit document is in hoofdstuk 2 een beschrijving gegeven van de huidige situatie van de ICT-dienstverlening. Hoofdstuk 3 beschrijft de eisen die aan de ICT-dienstverlening zijn gesteld. De kwalitatieve criteria staan beschreven in hoofdstuk 4.

Het beantwoorden van de Eisen (hoofdstuk 3) doet u door de conformiteitentabel in te vullen dat is meegeven in het document Bijlage D2 PvE Conformiteitentabel. Voor het beantwoorden van de Doelen (hoofdstuk 4) maakt u gebruik van het format uit het document 'Bijlage D3 Beantwoording Doelen'.

De beide bijlages dient u zowel ondertekend in pdf-formaat als in oorspronkelijk Word-formaat aan te leveren bij Inschrijving.

1.2 Omvang:

De ICT-dienstverlening omvat de volgende zaken:

- De Microsoft-omgeving (domein, tenant, M365).
- Het serverpark met migratie van on-premise naar zoveel mogelijk de cloud.
- De ICT-werkplek (OS en lokaal geïnstalleerde applicaties).
- De beveiliging waaronder Disk Encryption, MFA, SSO, Back-up en Beveiligd e-mailen.
- Ten behoeve van governance leveren van inzicht en rapportage en werken conform het SLA, het DAP en overlegmomenten.
- Adoptie en training waaronder de jaarlijkse security awareness training.
- Het beheer en onderhoud van de bovengenoemde ICT met levering van de Single Point of Contact servicedesk, incidentenbeheer, wijzigingsbeheer, probleembeheer en de monitoring.
- Het verzorgen van de transitie en de migratie.

Optioneel worden de volgende diensten gevraagd:

- Endpoint Detection and Response.
- Inrichten, beheren en onderhouden iMacs, iPads en Chromebooks.

De volgende objecten hebben wel een directe relatie met de ICT-dienstverlening, maar zijn geen onderdeel van de Inschrijving:

- Microsoft-licenties (betreft Nieuwe Veste via SLB-diensten).
- Levering gebruikers hardware (computers, printers).
- ICT-netwerk (LAN, WLAN, DNS/DHCP, Firewall, internetverbindingen).
- Het publieke netwerkdomein met de publieke pc's waarop de bezoekers van Nieuwe Veste mogen werken.
- Vaste telefonie VoIP.

2 Huidige situatie

Momenteel wordt de ICT-dienstverlening geleverd door de ICT-partner Provide (overgenomen van Actacom). De medewerkers werken op een Windows-pc of laptop in de Microsoft-omgeving van Nieuwe Veste. Voor specifieke taken zijn 20 iMacs, 15 iPads en 21 Chromebooks in gebruik. Het aantal medewerkers per 1 februari 2024 is: 287 in het Nieuwe Veste domein + 6 in het Volksuniversiteit Breda-domein = 293 gebruikers. Daarnaast zijn er ca. 90 functionele accounts voor testen en beheer. Dit aantal wil Nieuwe Veste terugdringen naar enkel nog de nodige accounts voor beheer (privileged accounts).

Er wordt voor de medewerkers in loondienst gebruikgemaakt van de E3-licentie van Microsoft. De medewerkers niet in loondienst maken gebruik van een E1-licentie.

Hieronder een overzicht van de locaties met het aantal medewerkers en Microsoft-werkplekken:

Locatie	Aantal werkplekken	Aantal publieke werkplekken
Centrum (hoofdlocatie) Molenstraat 6 Breda	186	23
Noord Heksenakker 37 Breda	4	6
Zuid Allerheiligenweg 19 Breda	9	6
Dorpshuis 't Klooster Jack van Gilsplein 1 Bavel	2	0
Koele Mei Magazijn Koele Mei 26 Breda	5	0
Stokvishallen Belcrumweg 58-60 Breda	0	0

Naast het Nieuwe Veste-domein is er een domein voor de Volksuniversiteit Breda met 5 pc-werkplekken (onderdeel van de telling Centrum) met 6 gebruikers. Dit domein hangt onder het Nieuwe Veste-domein. Dit is in beheer bij ICT-partner Provide.

Aan de Microsoft tenant van Nieuwe Veste zijn de volgende domeinen gekoppeld:

- bibliotheekbreda.nl
- educatiewijzerbreda.nl
- nieuweveste.nl
- volksuniversiteit-breda.nl
- volksuniversiteit.nl

Deze domeinen worden nu beheerd door ICT-partner Provide.

Voor de publieke werkplekken in de bibliotheek is een apart Microsoft-domein ingericht dat bestaat uit een domeinserver en 35 publieke werkplekken (pc's). Dit aparte domein wordt niet door de ICT-dienstverlener onderhouden. Deze omgeving wordt onderhouden door de ICT-partner BeeSmart.

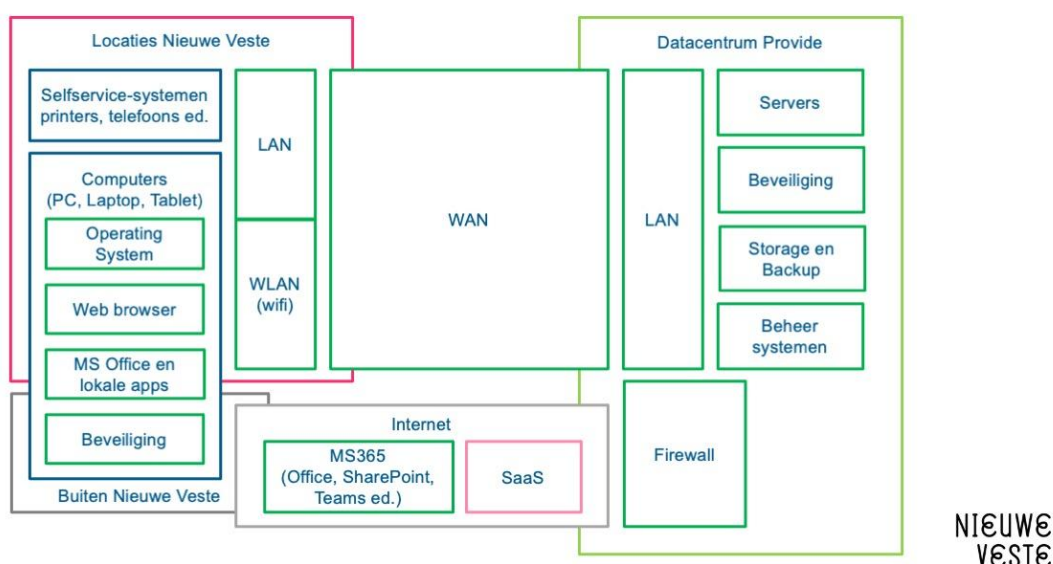
Een schematische weergave van de domeinen is hieronder gegeven, waarbij het Nieuwe Veste-domein/tenant met Volksuniversiteit onderdeel van de scope van dit project is en het publieke domein niet in de scope van dit project zit.



Het serverpark bestaat uit ca. 22 servers. Het overzicht van de servers is in Bijlage PVE-A Overzicht serverpark weergegeven.

De samenhang op hoofdlijnen is in onderstaand schema weergegeven waarbij de ICT-partner Provide diensten levert op de groene vlakken.

Huidige architectuur ICT-infrastructuur



De locaties van Nieuwe Veste hebben internetverbindingen (MPLS-verbindingen) met het datacenter van ICT-partner Provide. Vanuit het datacenter van ICT-partner Provide gaat het internetverkeer naar buiten.

In de gewenste situatie ziet Nieuwe Veste dat deze MPLS-verbindingen worden omgezet naar internetverbindingen. Deze omzetting zal in afstemming met alle betrokken ICT-partners van Nieuwe Veste worden uitgevoerd.

De ICT-partners van Nieuwe Veste zijn nu:

- Provide ICT-dienstverlening, ICT-netwerk, telefonie.
- BeeSmart Beheer Publieke domein met pc's in de bibliotheken.
- Canon Printers.
- Eurofiber WAN-verbindingen (nu via Provide).
- Diverse partijen voor applicaties (zie Bijlage PVE-B Applicatieoverzicht).

3 Gewenste situatie

In de volgende paragrafen zijn de eisen gesteld aan de gewenste ICT-dienstverlening.

Nieuwe Veste wil voor de ICT-dienstverlening het totale beheer, onderhoud en bewaking van de Microsoft-omgeving en werkplekomgeving en advies hierop opnieuw uitbesteden, waarbij Nieuwe Veste volledig wordt ontzorgd.

Dit betekent dat de nieuwe Opdrachtnemer in naam van en in het belang van Nieuwe Veste alle zaken waarneemt die nodig zijn om het ICT-netwerk naar behoren te laten functioneren en aan te laten sluiten op de veranderende behoefte.

3.1 Algemeen

De looptijd van de Raamovereenkomst is 4 jaren. Er is de mogelijkheid om de Raamovereenkomst met wederzijds goedkeuren (dus niet stilzwijgend) tweemaal (2x) met één (1) jaar te verlengen. De kosten voor een verlenging van één jaar vult u in op het prijzenblad.

De aangeboden middelen en oplossing voldoen tenminste aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu (inclusief de verduurzaamde maatregelen), ergonomie en veiligheid. Dit geldt voor de huidige wetgeving, maar ook voor wat betreft al bekend zijnde toekomstige veranderingen.

Indien er sprake is van het verwerken van persoonsgegevens dan dient de ICT-dienstverlener in het kader van de AVG hiervoor een Verwerkersovereenkomst aan te leveren.

De Inschrijver heeft alle benodigde fabrikantrelaties, certificeringen, kennis, kunde en capaciteit in huis om zelfstandig de ICT-dienstverlening uit te voeren. Daarnaast is de Inschrijver ISO27001 gecertificeerd of vergelijkbaar. Mede daarmee heeft Nieuwe Veste een toekomstbestendig, actueel en veilige ICT-dienstverlening en kantoorautomatisering dat aansluit op het gebruik op de vestigingen door zowel medewerkers als cursisten (Volks Universiteit).

De Inschrijver levert bij haar Inschrijving haar relevante certificeringen voor de gevraagde ICT-dienstverlening waaronder ten minste de Microsoft partnerstatus voor Microsoft Azure, Microsoft365, Microsoft Entra, Microsoft Windows en de ISO27001 of vergelijkbaar.

De beschikbaarheid over de applicaties en bestanden is gemeten over een heel jaar ten minste 99%.

De Inschrijver vult het Prijsmodel uit Bijlage B uit de Inschrijvingsleidraad conform model in en geeft daarbij een open calculatie op van de aangeboden prijs. De mate van detail van de open calculatie is in het Prijsmodel tabblad 'Open Calculatie' opgegeven. De opgegeven prijzen zijn exclusief btw. Prijzen voor diensten mogen na het eerste contractjaar 1x per jaar worden geïndexeerd conform het CBS-indexcijfer zakelijke dienstverlening 62 IT-dienstverlening.

Facturatie wordt per maand achteraf uitgevoerd. De betalingstermijn is ten minste 30 dagen. De specificatie van de factuur wordt nader met elkaar overeengekomen.

Nr	Omschrijving Eisen	Maximaal te behalen waarde	Eis / Doel
1.	De Inschrijver voldoet en geeft met zijn inschrijving invulling aan de in deze paragraaf 3.1 beschreven gewenste situatie en uitgangspunten.	N.v.t.	EIS

3.2 Microsoft-omgeving

De bestaande Microsoft-omgeving (domein en 365-tenant) is het vertrekpunt dat door de ICT-dienstverlener in beheer wordt overgenomen waarbij ook de functioneel beheerder van Nieuwe Veste het functioneel beheer uitvoert.

Nieuwe Veste slaat alle bestanden op in Microsoft365 SharePoint (evt. via Teams) en OneDrive (de persoonlijke map).

De bestanden in OneDrive en de gedeelde SharePoint 'mappen' (de afdelingsmappen) zijn direct via de verkenner op het werkplekapparaat van de gebruiker te benaderen.

Nieuwe Veste heeft een begin gemaakt met het werken in Teams.

E-mail en agenda zijn gebaseerd op Outlook waarbij zowel de lokaal geïnstalleerde Outlook Client als de webclient wordt gebruikt.

Naast de persoonlijke e-mail en agenda zijn er circa 70 gedeelde mailboxen en agenda's. Voor deze functionele mailboxen en agenda's hebben specifieke medewerkers de lees- en schrijfrechten.

Microsoft365-toepassingen als OneNote en Forms worden meer en meer toegepast.

Het gebruikersbeheer wordt momenteel door Nieuwe Veste uitgevoerd. Van de ICT-dienstverlener wordt verwacht hierin te ondersteunen als de ICT-er van de Nieuwe Veste daarom vraagt. Nieuwe Veste wil binnen een jaar een Identity and Access Management (IAM)-oplossing inregelen waarbij het HR-systeem het bronsysteem wordt en de (Azure)ActiveDirectory/Entra één van de doelsystemen is.

Nr	Omschrijving Eisen	Maximaal te behalen waarde	Eis / Doel
2.	De Inschrijver voldoet en geeft met zijn inschrijving invulling aan de in deze paragraaf 3.2 beschreven gewenste situatie en uitgangspunten.	N.v.t.	EIS

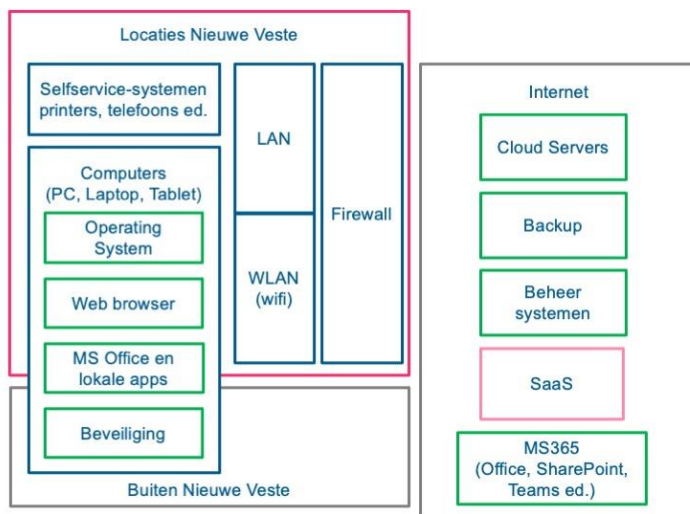
3.3 Serverpark

De bestaande servers die ook in de gewenste situatie nodig zijn, worden door de ICT-dienstverlener gemigreerd, bewaakt, beheerd en onderhouden. Met de migratie wil Nieuwe Veste zo veel mogelijk het fysieke datacenter overzetten naar de cloud-omgeving van Nieuwe Veste. Hiervoor worden de servers in de Azure-omgeving van Nieuwe Veste ingericht of indien noodzakelijk als dienst door de ICT-dienstverlener geleverd.

Een verandering ten opzichte van de huidige situatie ten aanzien van het serverpark is dat de DNS- en DHCP-services niet meer vanuit het serverpark worden geleverd, maar worden belegd bij de ICT-netwerkpartner die het ICT-netwerk voor de Nieuwe Veste verzorgt.

Onderstaande schematische voorstelling geeft de doelarchitectuur aan waar Nieuwe Veste naartoe wil bewegen met daarin de groen omlijnde vlakken, wat onderdeel is van de ICT-dienstverlening.

Doel architectuur ICT-infrastructuur 2024



NIEUWE
VESTE

Het aantal te beheren en onderhouden servers wordt tenminste eenmaal per jaar vastgesteld waarop vervolgens ook de maandelijkse prijsstelling wordt bijgesteld.

Nr	Omschrijving Eisen	Maximaal te behalen waarde	Eis / Doel
3.	De Inschrijver voldoet en geeft met zijn inschrijving invulling aan de in deze paragraaf 3.3 beschreven gewenste situatie en uitgangspunten.	N.v.t.	EIS

3.4 ICT-werkplek

De medewerkers werken zowel binnen als buiten de vestigingen van Nieuwe Veste op de werkplekapparatuur van Nieuwe Veste. De medewerker ervaart daarbij geen verschil in functionaliteit. De medewerker werkt op een lokale desktop (geen remote desktop) met lokale applicaties en webapplicaties. Nieuwe Veste verwacht ten aanzien van de ICT-werkplek een prettig werkbare ICT-werkplek. Dit maakt dat de capaciteit, performance, prestatie en de functionaliteiten aansluiten op de verwachting van de gebruikers.

De medewerkers slaan de bestanden op in Microsoft 365 SharePoint (eventueel via Teams). Er staan nu nog bestanden op een fileshare in het datacenter. De bestanden op de fileservers moeten worden overgezet naar SharePoint. De medewerkers hebben via de verkenners direct toegang tot de bestandslocaties in SharePoint waarop de betreffende gebruiker rechten heeft. Standaard worden er geen bestanden op het werkplekapparaat opgeslagen. Het moet mogelijk zijn om hier uitzonderingen op te maken op gebruikersniveau. De desktop-achtergrond kan (bij voorkeur) per groep van gebruikers worden afgedwongen.

Een deel van de werkplekapparaten is toegewezen aan een vaste gebruiker (wordt door één persoon gebruikt) en een deel van de werkplekapparaten wordt gedeeld gebruikt (waaronder de pc voor besturing boekeninnamemachine, balie-pc's en de Volksuniversiteit-computers)

Het aantal werkplekken varieert in de tijd en is afhankelijk van het aantal medewerkers. Op basis van uitbreiding en krimp van het aantal werkplekken en medewerkers wordt eenmaal per jaar het aantal in beheer zijnde werkplekapparaten en gebruikers bepaald. In het Prijsmodel zijn de initieel verwachte aantallen opgegeven.

Er zijn globaal twee soorten werkplekken, te weten: de kantoorwerkplekken en de werkplekken voor de Volksuniversiteit Breda it. De twee soorten werkplekken moeten verschillend van elkaar kunnen worden ingericht waarbij voor de werkplekken voor de Volksuniversiteit Breda de gebruikersgegevens (zoals browserhistorie) bij uitloggen of inloggen worden gewist.

De ICT-dienstverlener beheert de werkplekapparatuur zodanig dat deze veilig, actueel en volledig wordt onderhouden en in beheer blijft, ook al wordt de werkplekapparatuur buiten een vestiging van Nieuwe Veste gebruikt. De updates, uitrol van applicaties en (her)imaging van een werkplekapparaat worden dus zowel binnen als buiten een vestiging van Nieuwe Veste uitgevoerd (onder voorwaarde dat de computer een internetverbinding heeft). Het doorvoeren van updates, patches, upgrades e.d. wordt dagelijks gecontroleerd, waarbij het tijdstip van doorvoeren met Nieuwe Veste vooraf is afgesproken (bijvoorbeeld vastgelegd in het DAP).

De werkplekapparatuur is bij installatie voorzien van alle standaardapplicaties, waaronder ten minste de Webbrowser, Microsoft Office en 365-apps, PDF-reader, de beveiligings- en beheerapplicaties. Eventueel aanvullende applicaties worden door de ICT-dienstverlener aanvullend op afstand geïnstalleerd. Daarnaast kan de gebruiker zelf applicaties toevoegen uit een bibliotheek van applicaties die door Nieuwe Veste zijn goedgekeurd.

Medewerkers met een ICT-rol binnen Nieuwe Veste (de eerstelijns ICT-beheerders en functioneel beheerders) hebben rechten (local, admin) om eerstelijns ondersteuning te bieden waaronder op een lokale computer applicaties installeren, instellingen aanpassen, snelkoppelingen op de desktop plaatsen e.d. De medewerkers zonder een ICT-rol hebben geen local-, of admin-rechten op de computer. De medewerkers kunnen wel de gebruikersinstellingen aanpassen zoals: beeld, geluid, toetsenbord en muisinstellingen.

Wanneer een medewerker van Nieuwe Veste om welke reden dan ook het werkplekapparaat softwarematig beschadigt waardoor deze niet goed meer functioneert, kan de medewerker zelf een herinstallatie en herstelinstallatie uitvoeren. Dit kan op basis van een eenvoudige en korte procedure van enkele stappen. Eventuele eigen instellingen zal de gebruiker zelf weer moeten aanpassen.

Nieuwe werkplekapparatuur kan eenvoudig door de ICT'er van Nieuwe Veste worden voorzien van een installatie met daarbij de juiste configuratie/instellingen en applicaties. De ICT-dienstverlener is verantwoordelijk voor de installatieset/image, het proces, en de

voorzieningen die nodig zijn om een nieuw werkplekapparaat te voorzien van de juiste installatie, zodanig dat deze na installatie gebruiksklaar is voor de medewerker van Nieuwe Veste.

De ICT-dienstverlener zorgt ervoor dat zowel de ICT'ers van Nieuwe Veste als de ICT-dienstverlener zelf een werkplek op afstand kunnen overnemen waarbij de betreffende gebruiker toestemming moet geven voordat de werkplek wordt overgenomen.

De ICT-dienstverlener is verantwoordelijk voor het goed laten functioneren van de werkplekapparatuur. De levering van de werkplekapparatuur is geen onderdeel van deze aanbesteding.

Nr	Omschrijving Eisen	Maximaal te behalen waarde	Eis / Doel
4.	De Inschrijver voldoet en geeft met zijn inschrijving invulling aan de in deze paragraaf 3.4 beschreven gewenste situatie en uitgangspunten.	N.v.t.	EIS

3.5 Beveiliging

Ten aanzien van de beveiliging verwacht Nieuwe Veste van de Opdrachtnemer invulling te geven aan de volgende beveiligingscomponenten:

- Disk Encryption
- Privileged accounts
- Multifactor Authentication
- Single Sign on
- Back-up
- Beveiligd e-mailen.

3.5.1 Disk Encryption

Van de werkplekapparatuur van Nieuwe Veste die door de ICT-dienstverlener wordt beheer, is de lokale disk volledig versleuteld met de Bitlocker-oplossing. De in beheer zijnde werkplekapparatuur wordt voorzien van een Bios-wachtwoord dat in beheer is bij de ICT-dienstverlener. Enkele geautoriseerde medewerkers van Nieuwe Veste hebben toegang tot het Bios-wachtwoord om daarmee op locatie herstelwerkzaamheden uit te kunnen voeren.

3.5.2 Privileged accounts

Privileged accounts zijn accounts die worden ingezet voor het beheren van een deel of specifiek onderdeel van de ICT-omgeving. Onder de privileged accounts zijn daarmee de niet persoonlijke accounts met daaraan verhoogde rechten gekoppeld zoals de domein-admin, systeem-admin accounts. De Privileged accounts worden door Nieuwe Veste geadministreerd, beheerd en bewaakt. De wachtwoorden van de privileged accounts zijn zeer sterk, worden tenminste elk half jaar veranderd en Multifactor Authentication is van toepassing.

De ICT-dienstverlener vraagt bij Nieuwe Veste de benodigde privileged accounts aan met daarbij de motivatie waarvoor deze accounts worden gebruikt en voor welke periode. De ICT-dienstverlener is verantwoordelijk voor het rechtmatig en doelmatig gebruik van deze accounts.

3.5.3 Multifactor Authentication

De ICT-dienstverlening is verantwoordelijk voor de adequate inrichting en werking van de Multifactor Authentication (MFA) voor de gebruikers. De MFA voldoet aan de IBP wet- en regelgeving.

3.5.4 Single Sign On

Wanneer de gebruiker op de werkplek inlogt, is de gebruiker ook tegelijk ingelogd op de Microsoft365-omgeving en op zo veel mogelijk applicaties waarop de gebruiker anders apart moet inloggen (Single Sign On, SSO). Een overzicht van alle applicaties is in Bijlage PVE-B Applicatieoverzicht weergegeven.

3.5.5 Back-up

Alle data (waaronder de bestanden, e-mail, agenda, taken, gebruikersaccounts, servers e.d.) worden naast het standaard Microsoft online back-upbeleid veiliggesteld in een back-upoplossing van een derde partij (anders dan Microsoft). Nu wordt daarvoor gebruikgemaakt van Barracuda Cloud back-up.

Alle data, bestanden in Microsoft365, Azure AD en op serverplatforms voor Nieuwe Veste zijn veiliggesteld in een back-up. Aan de back-up worden de volgende eisen gesteld:

- Recovery Time Objective (RTO): 4 uur.
- Recovery Point Objective (RPO): 12 uur.
- Van elke maand wordt een volledige maandback-up gemaakt. Na 12 maanden wordt de eerste maandback-up weer overschreven. Dus maandback-up 01-2023 wordt overschreven door de maandback-up 01-2024 enz.
- Van ieder jaar is een back-up beschikbaar van alle data en bestanden per 31-12 van dat betreffende jaar. Deze back-up is gedurende de looptijd van Raamovereenkomst beschikbaar. Bij afloop van de Raamovereenkomst wordt de back-up overgedragen aan de nieuwe contractant.
- Servers: de totale server/virtuele server (exclusief bestanden als temp-files).
- Office365: restore op ten minste Teamsite- en SharePointsite- en mailbox- en bestands- en OneDrive-niveau.
- Azure AD: restore ten minste op ACL-, groep- en gebruikersniveau.
- Ten minste tweemaal per jaar wordt de inhoud van de back-up met de Nieuwe Veste getoetst en wordt een proef-restore uitgevoerd.
- De back-up maakt gebruik van het 321-principe waarbij:
 - tenminste 3 kopieën voor alle bestanden;
 - 2 verschillende opslagmedia;
 - 1 offsite back-up.

Gebruikers kunnen zelfstandig bestanden en versies van bestanden terugzetten tot tenminste dertig dagen terug in de tijd.

3.5.6 Beveiligd mailen

Wanneer een Nieuwe Veste-medewerker een e-mail verstuurt, wordt deze altijd beveiligd verstuurd (met onder andere STARTTLS en DANE) tenzij de medewerker aangeeft dat de e-mail niet veilig hoeft te worden verstuurd.

De ICT-dienstverlener verzorgt hiervoor de inrichting en indien nodig de oplossing.

Nr	Omschrijving Eisen	Maximaal te behalen waarde	Eis / Doel
5.	De Inschrijver voldoet en geeft met zijn inschrijving invulling aan de in deze paragraaf 3.5 (met sub paragrafen) beschreven gewenste situatie en uitgangspunten.	N.v.t.	EIS

3.6 Governance

De ICT-dienstverlener stelt een SLA op die is afgestemd op deze uitvraag. De SLA is van kracht nadat beide partijen hiermee akkoord gaan. Een concept SLA wordt met de inschrijving ingediend.

De ICT-dienstverlener stelt een Dossier van Afspraken en Procedures op (DAP) dat met en op Nieuwe Veste is afgestemd. Het DAP is een levend document waarin de wijzigingen door de ICT-dienstverlener worden doorgevoerd. Het DAP omvat tenminste het incidentproces, wijzigingsproces, escalatieproces, servicedesk met SPOC-proces en het onderhoudsschema.

De ICT- dienstverlener documenteert de bij haar in beheer zijnde ICT van Nieuwe Veste en houdt deze documentatie actueel.

De ICT-dienstverlener levert per kwartaalrapportage op waaruit Nieuwe Veste tenminste het volgende kan opmaken:

- De trends op gebruik van servers, computers, data en applicaties.
- De top 3 van aandachtspunten/verbeterpunten.
- De prio 1- en 2-verstoringen.
- Overzicht van alle meldingen gecategoriseerd op afhandelingspercentage en doorlooptijd.
- Status van actualiteit patches en updates.

Ten behoeve van de Single Point of Contact Servicedesk stelt Nieuwe Veste een Operational Level Agreement (OLA) op. In deze OLA zijn alle ICT-contractanten van Nieuwe Veste opgenomen met daarbij de afspraken op hoofdlijnen en contactgegevens. Namens Nieuwe Veste zal de ICT-dienstverlener issues, wijzigingen en vragen afhandelen met de betreffende contractanten.

Per kwartaal worden op tactisch niveau de ontwikkelingen afgestemd, advies gegeven over verbeteringen en de kwaliteit van dienstverlening behandeld. Tenminste éénmaal per jaar vindt er strategisch overleg plaats met als doel de lange termijn (komende jaren) te bespreken. In het DAP wordt van beide overlegniveau's een standaardagenda vastgelegd.

Het operationeel overleg wordt met de ICT'ers van Nieuwe Veste gevoerd waarbij incidenten, vragen en wijzigingen worden vastgelegd in het Topdek-systeem van Nieuwe Veste en in het registratiesysteem van de ICT-dienstverlener.

Bij verstoringen treedt de ICT-dienstverlener op als ICT-partner en vertegenwoordiger van Nieuwe Veste. Wat Nieuwe Veste beoogt is dat Nieuwe Veste niet van de ene naar de andere ICT-partner van Nieuwe Veste wordt doorverwezen, maar dat de ICT-partners van Nieuwe Veste constructief met elkaar samenwerken om met elkaar de kwaliteit van de ICT-voorzieningen van Nieuwe Veste en bijbehorende diensten op orde te houden en mee te kunnen bewegen met veranderingen in de benodigde ICT-voorzieningen en bijbehorende dienstverleningen.

Nr	Omschrijving Eisen	Maximaal te behalen waarde	Eis / Doel
6.	De Inschrijver voldoet en geeft met zijn inschrijving invulling aan de in deze paragraaf 3.6 beschreven gewenste situatie en uitgangspunten.	N.v.t.	EIS

3.7 Adoptie en training

Gedurende de contractperiode stimuleert de ICT-dienstverlener actief de digitale vaardigheden van de medewerkers van Nieuwe Veste. Zodanig dat de medewerkers van Nieuwe Veste de ICT veilig, effectief, efficiënt en naar behoren kunnen toepassen/gebruiken en daarin zelfredzaam zijn. Een jaarlijks onderdeel is daarbij een security awareness-training en test die de ICT-dienstverlener levert/verzorgt.

Nr	Omschrijving Eisen	Maximaal te behalen waarde	Eis / Doel
7.	De Inschrijver voldoet en geeft met zijn inschrijving invulling aan de in deze paragraaf 3.7 beschreven gewenste situatie en uitgangspunten.	N.v.t.	EIS

3.8 Bewaking, beheer en onderhoud

Nieuwe Veste wil zich zoveel mogelijk concentreren op haar kerntaken. Dit houdt in dat Nieuwe Veste zich niet inhoudelijk (anders dan de eerste-lijn) wil bezighouden met de techniek ten aanzien van de ICT-back-office en de werkplekken. De Microsoft-omgeving met onder andere het serverpark, het domein, Azure, M365, de werkplekken, de beveiliging moet daarom door de ICT-dienstverlener proactief en preventief worden bewaakt, beheerd en onderhouden. Proactief wil zeggen dat de ICT-partner op eigen initiatief het beheer en onderhoud uitvoert, preventief wil zeggen dat het beheer en onderhoud wordt uitgevoerd om uitval en verstoringen te voorkomen.

Het eerstelijns ICT-beheer dat Nieuwe Veste zelf uitvoert zijn de ICT-werkzaamheden die de directie gebruikersondersteuning betreffen die niet langer duren dan maximaal 30 minuten en het doorvoeren van standaard wijzigingen (zie par 3.8.3). Op hoofdlijnen zijn dit instellingen op een ICT-werkplek.

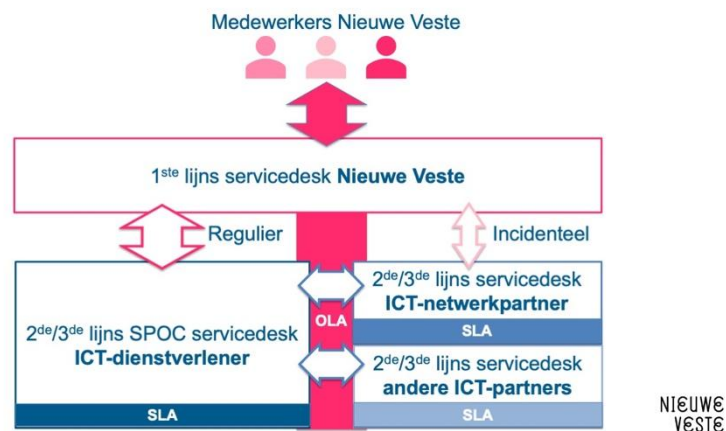
De gevraagde Service Level Agreement (SLA) moet tenminste voorzien in de hierna beschreven onderdelen en dient te worden aangeboden op basis van een termijn van vier jaar met de mogelijkheid tot jaarlijkse verlenging. De hieraan verbonden kosten zijn onderdeel van de Inschrijving.

3.8.1 Servicedesk

De ICT-dienstverlener is voor Nieuwe Veste het Single Point of Contact (SPOC) voor alle ICT-gerelateerde zaken en verzorgt het beheer en onderhoud van de ICT-dienstverlening voor Nieuwe Veste. De eigen servicedesk van Nieuwe Veste verzorgt de eerstelijns afhandeling van incidenten, vragen en wijzigingen. Er zijn ca. 15 medewerkers van Nieuwe Veste die eerstelijns servicedeskwerkzaamheden uitvoeren (waaronder de functioneel beheerders van applicaties). Als de eigen servicedesk van Nieuwe Veste een incident, vraag of wijziging niet kan oplossen, wordt deze doorgezet naar de SPOC-servicedesk van de ICT-dienstverlener. Hiervoor is het Topdesk-systeem van Nieuwe Veste gekoppeld met het ticketsysteem van de ICT-dienstverlener. Nieuwe Veste verwacht dat de status van een ticket altijd voor de ICT'ers van Nieuwe Veste in het Topdesk-systeem van Nieuwe Veste inzichtelijk is.

De ICT-dienstverlener functioneert als tweede en hogere lijn SPOC-servicedesk en onderhoudt daarom voor de dagelijkse gang van zaken contact met de andere ICT-partners van Nieuwe Veste waaronder de ICT-netwerkpartner, de printerpartner, internetprovider e.d. Voor de bij de ICT-dienstverlener SPOC-servicedesk gemelde incidenten geldt dat de ICT-dienstverlener de probleemeigenaar is en als zodanig de incidenten afhandelt of deze in samenwerking met de andere ICT-partners van en met Nieuwe Veste afhandelt.

In het Operational Level Agreement (OLA) van Nieuwe Veste zijn de demarcatie, contacten en processen van alle ICT-partners van Nieuwe Veste vastgelegd. Onderstaande schema geeft de flow tussen de verschillende servicedesks van alle partijen weer.



De ICT'ers van Nieuwe Veste kunnen onder regie van de ICT-dienstverlener eenvoudige handelingen op locatie uitvoeren. Hieronder verstaat Nieuwe Veste kortdurende handelingen waarbij geen specifieke en diepgaande technische kennis nodig is. Bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, het opnieuw imageren van een werkplek.

3.8.2 Incidenten

Om incidenten op te lossen voert de ICT-dienstverlener correctief onderhoud uit. Hieronder wordt verstaan het opsporen en herstellen van gebreken, nadat deze door (systemen van) de ICT-dienstverlener zijn geconstateerd en/of door Nieuwe Veste zijn gemeld. De benodigde diensten voor het oplossen van de incidenten zijn onderdeel van de vaste maandprijs voor bewaking, beheer en onderhoud van het ICT-netwerk. De uren kunnen aan

Nieuwe Veste op basis van nacalculatie worden doorbelast als het incident aantoonbaar is veroorzaakt door Nieuwe Veste.

Voor het correctief onderhoud gelden de volgende servicetijden:

Openingstijden servicedesk

Het tijdsinterval waarin de servicedesk van de ICT-netwerkpartner bereikbaar is voor Nieuwe Veste. Dit is op werkdagen (ma t/m vr) van het jaar van 08:00 uur tot en met 18:00 uur.

Servicevenster

Het dagelijkse tijdsinterval waarin de dienstverlening conform raamovereenkomst wordt geleverd. Dit is op alle werkdagen van het jaar van 8.00 uur tot en met 22.00 uur per dag. Ernstige calamiteiten (Prio 1) worden gedurende het servicevenster gemeld en in behandeling genomen.

Onderhoudsvenster

Het dagelijkse tijdsinterval waarin het onderhoud kan worden uitgevoerd dat impact heeft op gebruikers. Dit betreft het tijdsinterval buiten het Servicevenster.

Issues/verstoringen worden ingedeeld in prioriteiten met daarbij de hersteltijd conform onderstaande tabel:

Prioriteit	Urgentie		
	Hoog	Medium	Laag
Hoog	Prio1 = 4 uur	Prio 2 = 8 uur	Prio 3 = 14 uur
Medium	Prio 2 = 8 uur	Prio 3 = 14 uur	Prio 4 = 24 uur
Laag	Prio 3 = 14 uur	Prio 4 = 24 uur	Prio 5 = 40 uur

Urgentie is:

- hoog als: een proces escaleert, er is een veiligheidsmanco is;
- medium als een proces stagneert (bijvoorbeeld les kan niet doorgaan of een afdeling kan niet werken);
- laag als een proces overlast ondervindt, maar niet stagneert.

Impact is:

- hoog als het de organisatie schaadt (bijvoorbeeld een hele locatie);
- medium als het een deel van de organisatie schaadt (bijvoorbeeld een afdeling);
- laag als het de organisatie beperkt schaadt (bijvoorbeeld enkele personen).

Nieuwe Veste bepaalt in eerste instantie de prioriteit waarnaar wordt gehandeld.

In het eerste jaar handelt de ICT-dienstverlener ten minste 90% van de incidenten af binnen de aangegeven tijd. Van de overige 10% handelt de ICT-dienstverlener ten minste 93% af binnen de aangegeven tijd van één categorie lager. In de opvolgende jaren handelt de ICT-dienstverlener ten minste 98% van de incidenten af binnen de aangegeven tijd. De overige 2% wordt afgehandeld binnen de aangegeven tijd van één categorie lager.

3.8.3 Wijzigingen

Nieuwe Veste onderscheidt standaardwijzigingen en niet-standaardwijzigingen. Standaardwijzigingen zijn aanpassingen die snel kunnen worden uitgevoerd en een lage impact hebben. De niet-standaardwijzigingen zijn wijzigingen anders dan de standaardwijzigingen. De niet-standaardwijzigingen worden op basis van een aanvullende opdracht projectmatig uitgevoerd.

Nieuwe Veste onderscheidt onder andere, maar niet uitsluitend, de volgende standaardwijzigingen:

Item	Omschrijving	Maximale doorlooptijd	Verantwoordelijke
C1	Creëren, aanpassen of verwijderen van gebruikersaccounts, inclusief alle gebruikersspecifieke instellingen (gemiddeld ca 25 verzoeken per maand).	1 werkdag	ICT-dienstverlener en functioneel beheerder Nieuwe Veste
C2	Creëren, aanpassen of verwijderen van een groep.	1 werkdag	ICT-dienstverlener en functioneel beheerder Nieuwe Veste
C3	Creëren, aanpassen of verwijderen van een SharePoint site of Team.	1 werkdag	ICT-dienstverlener en functioneel beheerder Nieuwe Veste
C4	Creëren, aanpassen of verwijderen van een e-mailaccount.	1 werkdag	ICT- dienstverlener en functioneel beheerder Nieuwe Veste
C5	Creëren, aanpassen of verwijderen van een distributielijst.	2 werkdagen	ICT- dienstverlener en functioneel beheerder Nieuwe Veste
C6	Toevoegen van een applicatie; na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie door de Nieuwe Veste, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving en het toekennen van de juiste rechten. Toevoegen, aanpassen en verwijderen van een snelkoppeling.	2 werkweken 1 werkdag	ICT- dienstverlener ICT- dienstverlener en functioneel beheerder Nieuwe Veste
C7	Aanpassen of verwijderen van een applicatie; na aanlevering van de benodigde informatie door de Nieuwe Veste, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving en het toekennen van de juiste rechten.	2 werkweken	ICT- dienstverlener
C8	Toevoegen van een patch, update of upgrade; inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving.	1 werkweek	ICT- dienstverlener
C9	Beschikbaar maken, toekennen of wijzigen van een netwerkprinter.	1 werkweek	ICT- dienstverlener
C10	Terugzetten van back-up of deel van een back-up zoals een bestand, map, mailbox.	Per direct 1 werkdag	M365 bestanden: door medewerker zelf of door ICT- dienstverlener
C11	Bouwen en aanpassen van een werkplek image.	1 werkweek	ICT- dienstverlener
C12	Het aanpassen van een beveiligingsregel.	1 werkdag	ICT- dienstverlener

* Activiteit van Nieuwe Veste is in deze gericht op fysieke handelingen. De verantwoordelijkheid van het goed functioneren van het ICT-netwerk ligt bij de ICT-dienstverlener.

3.8.4 Probleembeheer en escalatie

In tegenstelling tot incidentenbeheer waarbij alleen wordt gereageerd op vragen en storingen, is de doelstelling van Probleembeheer om mogelijk achterliggende oorzaken van storingen op te sporen en deze door middel van het aanbrengen van wijzigingen (via het wijzigingsbeheerproces) zoveel mogelijk te voorkomen, of er in ieder geval voor te zorgen dat bij eventuele storingen bekend is welke handelingen moeten worden verricht om de impact te minimaliseren.

De Opdrachtnemer analyseert de incidenten zodanig dat er onderscheid wordt gemaakt tussen een incident en een Probleem en rapporteert daarover aan Nieuwe Veste. Probleem-tickets worden op dezelfde wijze geclassificeerd in prioriteit als de incidenten. Bij het signaleren van een Probleem onderneemt de Opdrachtnemer zelf actie om het Probleem op te lossen. Nieuwe Veste onderscheidt twee type Problemen:

1. Een Probleem is de oorzaak van meerdere incidenten.
2. Wanneer een incident een derde keer terugkeert (Repeat).

Na het afronden van een Probleem-ticket controleert de Probleembeheerder van Opdrachtnemer of de oplossing een structurele oplossing betreft.

Wanneer een probleem na uiterlijk drie pogingen niet is opgelost, moet een alternatief worden aangeboden dat maakt dat de verstoorde/uitgevallen functionaliteit weer beschikbaar is.

Er is een duidelijk proces van escalatie en de escalatiemanager heeft het mandaat om voor de korte termijn beslissingen namens de Opdrachtnemer te nemen. De escalatiemanager is gedurende het servicevenster bereikbaar.

3.8.5 Bewaking

De ICT-dienstverlener bewaakt de ICT die zij van Nieuwe Veste in beheer en onderhoud heeft en heeft primair als doel de juiste werking en het gebruik te borgen.

Monitoringinformatie die relevant is voor de Nieuwe Veste en andere ICT-partners van de Nieuwe Veste wordt met de Nieuwe Veste en betreffende ICT-partner van Nieuwe Veste gedeeld.

Nr	Omschrijving Eisen	Maximaal te behalen waarde	Eis / Doel
8.	De Inschrijver voldoet en geeft met zijn Inschrijving invulling aan de in deze paragraaf 3.8 (met subparagrafen) beschreven gewenste situatie en uitgangspunten.	N.v.t.	EIS

3.9 Transitie

De gewenste ICT-omgeving, zoals in hoofdstuk 3 opgegeven, moet door de ICT-dienstverlener worden bewaakt, beheerd en onderhouden. Daarbij moet het serverpark worden gemigreerd (zo veel mogelijk naar de cloud) en de werkplekken worden opgenomen in de beheeromgeving van de ICT-dienstverlener. Ook verzorgt de ICT-dienstverlener de migratie van de bestanden op bestaande Fileserver naar SharePoint. De ICT-dienstverlener ontwerpt samen met Nieuwe Veste de structuur in Sharepoint. De ICT-dienstverlener inventariseert en documenteert de ICT-omgeving op alle locaties om deze goed in bewaking, beheer en onderhoud te kunnen nemen.

De Inschrijver dient alle diensten, zoals in dit document beschreven en diensten die nodig zijn voor het in beheer en onderhoud overnemen van de ICT-omgeving, als eenmalige transitiekosten op te geven in het prijsmodel. De ICT-dienstverlener is verantwoordelijk voor het resultaat.

De transitie heeft een maximale duur van 3 maanden, gerekend vanaf opdrachtverstrekking.

De ICT-dienstverlener stelt bij transitie een projectleider aan die fungeert als eerste aanspreekpunt betreffende de planning, voortgang, het testen en uitrollen van de ICT-omgeving. De projectleider is aanwezig bij ieder projectgroepoverleg, houdt actie- en besluitenlijsten bij, voert acties uit, dient voorstellen in, etc. De projectleider verantwoordt de voortgang in de stuurgroep van Nieuwe Veste. De projectleider voert, indien van toepassing, tenminste de volgende taken uit:

- Het bijwonen van de werk- en voortgangsvergaderingen.
- Het opstellen van een tijdsplanning en wekelijks de voortgang rapporteren en toelichten.
- Het tijdig signaleren van knelpunten en bepalen van Go/No-Go-momenten.
- Het verstrekken van de benodigde gegevens aan Nieuwe Veste.
- Aanspreekpunt zijn tijdens de uitvoering.
- Het coördineren van de door de Inschrijver te verrichten engineering en werkzaamheden.
- Het zorgen voor een projectmatige aanpak van de uitvoering en afstemming hiervan met derden.
- Overleg met andere betrokken partijen.

Met nadruk wordt gesteld dat Nieuwe Veste het recht heeft om een vervanger voor de projectleider te eisen in geval van gebleken ongeschiktheid of belemmering in samenwerking. De vervanging dient binnen drie werkdagen te zijn gerealiseerd.

De ICT-dienstverlener moet kort na de overname van het beheer en onderhoud tenminste de volgende documentatie als onderdeel van de levering aanleveren:

- Configuratieschema en tekening.
- Configuratiegegevens die nodig zijn voor beheer en onderhoud.
- Nederlandstalige instructie voor de gebruiker hoe de ICT-werkplek te gebruiken.
- Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

Deze documentatie moet digitaal in .doc(x) en/of .xls(x) en/of .vsd en/of .dwg-formaat worden aangeleverd (afhankelijk van de inhoud van het document). De ICT-dienstverlener moet in de Nederlandse of Engelse taal gestelde gebruikers- en installatiehandleidingen van alle geleverde apparatuur en software aanleveren.

De acceptatie van het geheel is onderhevig aan een nader overeen te komen acceptatietestprocedure. Een onderdeel hiervan moet een stresstest zijn waarin de performance en de mate van beveiliging wordt getoetst. De acceptatiecriteria worden door Nieuwe Veste (op basis van dit PvE en IBP wet- en regelgeving) opgesteld.

De testprocedure wordt in onderlinge samenwerking (ICT- dienstverlener en Nieuwe Veste) opgesteld. De methode en procedures worden door de ICT- dienstverlener vastgelegd in de acceptatietestprocedure.

De acceptatietests worden door Nieuwe Veste uitgevoerd waarbij de ICT- dienstverlener ter plekke aanwezig en beschikbaar is voor ondersteuning en instructie.

De ICT-omgeving zal op basis van een acceptatietestprocedure worden getoetst op de in dit document beschreven eisen en doelen. Voor het afnemen van deze testen is het noodzakelijk dat de aangesloten systemen operationeel zijn.

De juiste werking van de ICT-omgeving moet door de ICT- dienstverlener worden aangetoond.

Schriftelijke acceptatie geschiedt nadat alle eventuele restpunten uit de acceptatietestprocedure zijn afgehandeld, tenzij anders overeengekomen.

De ICT- dienstverlener dient in geval van retransitie maximale medewerking te verlenen om een succesvolle transitie naar de andere opdrachtnemer of Nieuwe Veste te realiseren. De medewerking dient tenminste te omvatten:

- Overdracht van gebruikersrechten c.q. licenties (voor zover de fabrikant dat toestaat).
- Overdracht van documentatie en administratie in de ruimste zin des woords.

Nr	Omschrijving Eisen	Maximaal te behalen waarde	Eis / Doel
9.	De Inschrijver voldoet en geeft met zijn Inschrijving invulling aan de in deze paragraaf 3.9 beschreven gewenste situatie en uitgangspunten.	N.v.t.	EIS

3.10 Optionele diensten

Nieuwe Veste vraagt de Inschrijver de volgende optionele diensten te leveren. Nieuwe Veste is niet verplicht deze diensten van de Opdrachtnemer af te nemen.

- Endpoint Detection and Response.
- Inrichten, beheren en onderhouden iPads, iMacs en Chromebooks.

In de volgende paragrafen zijn deze optionele diensten verder uitgewerkt. De prijs voor de optionele diensten dient de Inschrijver in Bijlage B Prijsmodel van de Inschrijvingsleidraad op te geven.

3.10.1 Endpoint Detection and Response

Nieuwe Veste vraagt de Inschrijver optioneel een aanbod te doen voor de Endpoint Detection and Response (EDR) op alle voor Nieuwe Veste in beheer genomen apparatuur/endpoints (werkplekken en servers). De ICT-dienstverlener levert Nieuwe Veste hiervoor een EDR-oplossing en is verantwoordelijk voor de inrichting van de EDR-oplossing en het up-to-date houden van de EDR-oplossing op de endpoints. Hiermee beoogt Nieuwe Veste veilige Endpoints te hebben dat onder andere polymorfische virussen (kwaadaardige code die constant verandert en zich aanpast) weert.

De ICT-dienstverlener richt een 'EDR-portal' in waarin zowel de ICT-dienstverlener als de functioneel beheerder van Nieuwe Veste de EDR bewaakt en beheert en om (forensische) analyse te doen. Primair is de ICT-dienstverlener verantwoordelijk voor de juiste werking van de EDR-oplossing.

De aangeboden EDR-oplossing is tenminste een oplossing uit het onderstaande Gartner-quadrant 'Leaders' and 'Visionaries'. De benodigde licenties zijn onderdeel van de Inschrijvingsprijs van uw Inschrijving:

Figure 1: Magic Quadrant for Endpoint Protection Platforms



3.10.2 Inrichten, beheren en onderhouden iPads, iPads en Chromebooks

Nieuwe Veste maakt naast de Windows-computers gebruik van 15 iPads, 20 iMac-pc's en 21 Chromebooks. Van de ICT-dienstverlener wordt verwacht deze als optionele dienst op een vergelijkbare wijze als de Windows ICT-werkplekken in beheer te nemen.

Bij diefstal of verlies kan op verzoek van Nieuwe Veste een mobiel apparaat worden geblokkeerd of gewist.

Nr	Omschrijving Eisen	Maximaal te behalen waarde	Eis / Doel
10.	De Inschrijver voldoet en geeft met zijn inschrijving invulling aan de in deze paragraaf 3.10 met subparagrafen beschreven gewenste situatie en uitgangspunten.	N.v.t.	EIS

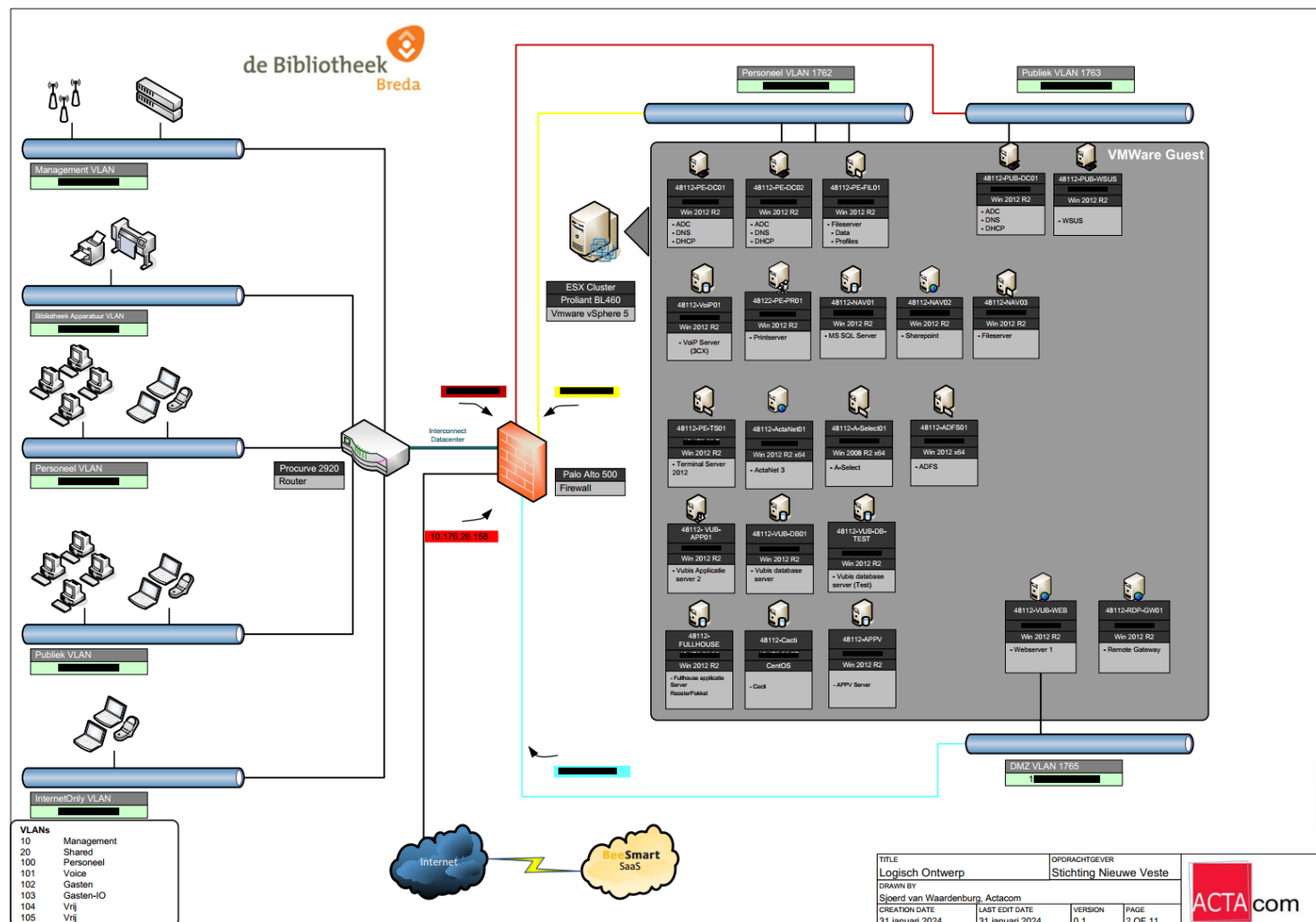
4 Kwalitatieve criteria

Nieuwe Veste heeft kwalitatieve criteria als doelen gespecificeerd met daarbij de aspecten die in ieder geval voor Nieuwe Veste van waarde zijn. Het is aan de Inschrijver om met de Inschrijving te motiveren hoe de Inschrijver het betreffende doel met bijbehorende aspecten waarmaakt. De motivatie dient zo te zijn dat Nieuwe Veste daaruit kan opmaken in welke mate en hoe aan het doel wordt voldaan.

Nr	Omschrijving kwalitatieve criteria (doelen)
K-1	Nieuwe Veste heeft als doel om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst succesvol gebruik te maken van de ICT-omgeving. Wat maakt dat de door Inschrijver geboden oplossing en dienstverlening tot een succes zal leiden? Voor Nieuwe Veste zijn gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de volgende aspecten van waarde: - Het hebben van een veilige ICT-omgeving en beveiligingsbewuste medewerkers. - Het hebben van een beschikbare, betrouwbare en duurzame ICT-omgeving. - Het hebben van een gebruiksvriendelijke ICT-werkplek wat maakt dat een gebruiker: - met beperkte instructie de ICT-werkplek adequaat kan gebruiken; - bestanden, applicaties en ICT-werkplek instructie weet te vinden; - weet om te gaan met het werken in SharePoint; - weet ook buiten de Nieuwe Veste toegang tot de bestanden en online applicaties te krijgen. - De zelfredzaamheid van de medewerkers. Inschrijver dient voor de beantwoording van de bovengenoemde punten gebruik te maken 'Bijlage D3 Beantwoording Doelen' op maximaal 6x A4, lettertype Calibri, lettergrootte 10 of groter. Totaal te behalen Meerwaarde is €655.000.
K-2	Het doel van Nieuwe Veste is dat de ICT-omgeving wordt bewaakt, beheerd en onderhouden zodat deze stabiel is, actueel is en aansluit op de behoefte van Nieuwe Veste. Wat maakt dat de aangeboden oplossing hierin voorziet? Voor Nieuwe Veste zijn de volgende zaken van waarde: - Ontzorgd zijn ten aanzien van de techniek rond de ICT-omgeving. - De onderlinge samenwerking met de ICT'ers en functioneel beheerders en ICT-partners van Nieuwe Veste. - Nieuwe Veste de regie kan voeren over de ICT-omgeving. Inschrijver dient voor de beantwoording van de bovengenoemde punten gebruik te maken 'Bijlage D3 Beantwoording Doelen' op maximaal 4x A4, lettertype Calibri, lettergrootte 10 of groter. Totaal te behalen Meerwaarde is €180.000.

K-3	Doel van Nieuwe Veste is om een succes te maken van de transitie. Wat maakt dat de Inschrijver op basis van de Inschrijving dit waarmaakt? Voor Nieuwe Veste zijn de volgende aspecten bepalend voor het succes: a. Inzicht en vertrouwen in de aanpak van de transitie, de belasting op de verwachte inzet van Nieuwe Veste-medewerkers en de risico's en de beheersing hiervan. b. Dat de verwachtingen over en weer worden waargemaakt. c. Minimale impact op het primaire proces. d. Dat de samenwerking tussen alle betrokken partijen goed verloopt. Inschrijver dient voor de beantwoording van de bovengenoemde punten gebruik te maken 'Bijlage D3 Beantwoording Doelen' op maximaal 3x A4, lettertype Calibri, lettergrootte 10 of groter. Totaal te behalen Meerwaarde is €55.000.
-----	---

1. Bijlage PVE-A Overzicht serverpark



2. Bijlage PVE-B Applicatieoverzicht

Titel	Inloggen	Aantal licenties	Soort licentie	Versie
3CX Telefonie	ja			
ActaNet Control	ja	6	Webbased	
Adobe Acrobat Professional DC	nee	3	Userbased	
Adobe Illustrator CC	nee	9	Computerbased	
Adobe Reader	nee		Computerbased	
Band in a Box	nee	10	Computerbased	2004
Barracuda Networks	ja			
Capturetech keyconductor	ja			
CMS system ExpressionEngine Cultuurwinkel	ja			
CMS system ExpressionEngine Nieuwe Veste	ja			
Color Picker	nee			
Continia Online	ja	unlimited	Webbased	1.6.0
Course Online docentenrooster	ja			
Cubase	nee	1		10
De Klankenkraker	nee	10	Computerbased	1.0
Delve	ja			
Earmaster school 5	nee	1	Concurrent user	5
Elocus CMS	ja			
Enterprise Mobility & Security	ja			
ESET Secure Authentication	ja	270	User	2.8.22
Eventbrite	ja	1		
Eventix	ja			
Extern bureaublad	ja			
Eyo Social Screens		1		
Facebook	ja			
Fruityloops	nee	10 + op 14 lpt's T&W	Computerbased	12
Google Chrome	nee			
Gravita PSU kassa	ja			5
Gravita PSU voorraad	ja			5
Guitar Pro	nee	1		4
HR2day salarissysteem	ja			
Imcer Beesmart				
Instagram	ja			
iTrack (voorheen bibliocheck4lite)				
Jet Reports Professional	nee	5	Designer	5
KCE gids Breda	ja			
LastPass	ja			
Messagebird	ja	1	Abonnement	
Microsoft Dynamics NAV 2016	ja	38	Concurrent user	2016
Microsoft Office 2019	ja			
Microsoft Power Automate				
Microsoft PowerBI				
Microsoft Projects				
Microsoft SQL Server	ja			

Bijlage C: Programma van Eisen ICT-dienstverlening
Nieuwe Veste

Microsoft Windows Azure Active Directory Premium License	ja			
Mozilla Firefox	nee			
Muziek Theorie A	nee	1		
Muziek Theorie B	nee	1		
Office 365 E3 voor medewerkers	ja			
OneDrive Online	ja			
Paylogic	ja			
PDF Creator	nee			
Sharepoint Nieuwe Veste	ja			
Sharepoint Shareboard	ja			
Sibelius	nee	15	Perpetual	8.7.2
Survey Monkey	ja			
Topdesk	ja	50	Behandelaars	
Twitter	ja			
VNC Viewer	ja			1.2.1.2
V-smart bibliotheeksysteem (productie) - modules: V-smart, V-Insight, V-eyeQ, Iguana, Argus, V-Link = databaseserver & webserver	ja	160		
V-smart testbibliotheeksysteem - modules: V-smart, V-Insight, V-eyeQ, Iguana, Argus, V-Link etc = databaseserver en webserver	ja	4		
Yammer	ja			
Yousician		1	Als App op muziek lpt's + Tablets	
Zetadocs	nee	5	Fixed users	