



Gemeente  
West  
Maas en  
Waal

# Programma van Eisen

Behorend bij Europese Aanbesteding IV/ICT dienstverlening

**Opdrachtgever: Gemeente West Maas en Waal**

# Inhoudsopgave

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INHOUDSOPGAVE .....</b>                                         | <b>2</b>  |
| <b>LIJST MET TABELLEN .....</b>                                    | <b>3</b>  |
| <b>BEGRIPPENLIJST .....</b>                                        | <b>4</b>  |
| <b>1 INLEIDING .....</b>                                           | <b>5</b>  |
| 1.1 Eisen en Vragen .....                                          | 6         |
| 1.1.1 Eisen .....                                                  | 6         |
| 1.1.2 Vragen .....                                                 | 6         |
| <b>2 SUB-GUNNINGSCRITERIUM 1: ADVISERING .....</b>                 | <b>7</b>  |
| 2.1 Eisen sub-gunningscriterium Advisering .....                   | 7         |
| 2.2 Beantwoordingsformaat Advisering .....                         | 8         |
| <b>3 SUB-GUNNINGSCRITERIUM 2: IMPLEMENTATIE .....</b>              | <b>9</b>  |
| 3.1 Beantwoordingsformaat Implementatie Algemeen .....             | 10        |
| 3.2 Onderdeel 1: Overgang naar 'X'aaS .....                        | 10        |
| 3.2.1 Eisen Implementatie XaaS dienstverlening .....               | 11        |
| 3.2.2 Beantwoordingsformaat Implementatie XaaS .....               | 12        |
| 3.3 Onderdeel 2: Microsoft 365 .....                               | 13        |
| 3.4 Eisen met betrekking tot Microsoft Dienstverlening .....       | 13        |
| 3.4.1 Beantwoordingsformaat Implementatie Microsoft .....          | 14        |
| 3.5 Onderdeel 3: Werkplekken .....                                 | 14        |
| 3.5.1 Inrichting .....                                             | 15        |
| 3.5.2 Eisen met betrekking tot werkplekken .....                   | 15        |
| 3.5.3 Beantwoordingsformaat Werkplekken .....                      | 16        |
| 3.6 Onderdeel 4: Netwerk .....                                     | 16        |
| 3.6.1 Eisen met betrekking tot netwerk .....                       | 17        |
| 3.6.2 Beantwoordingsformaat Netwerk .....                          | 17        |
| <b>4 SUB-GUNNINGSCRITERIUM 3: BESCHIKBAARHEID .....</b>            | <b>18</b> |
| 4.1 Eisen met betrekking tot Beschikbaarheid .....                 | 18        |
| 4.2 Beantwoordingsformaat Beschikbaarheid .....                    | 19        |
| <b>5 SUB-GUNNINGSCRITERIUM 4: ONDERHOUD EN ONDERSTEUNING .....</b> | <b>20</b> |
| 5.1 Ondersteuning .....                                            | 20        |
| 5.2 Beheer .....                                                   | 20        |
| 5.3 Eisen met betrekking tot Onderhoud en Ondersteuning .....      | 20        |
| 5.4 Beantwoordingsformaat Onderhoud en Ondersteuning .....         | 21        |
| <b>6 SUB-GUNNINGSCRITERIUM 5: AFNEMEN VAN DE DIENST .....</b>      | <b>22</b> |
| 6.1 Eisen met betrekking tot Afname van de Dienst .....            | 23        |
| 6.2 Beantwoordingsformaat Afname Dienst .....                      | 23        |
| <b>7 ALGEMENE EISEN .....</b>                                      | <b>24</b> |
| 7.1 Beantwoordingsformaat Afname Dienst .....                      | 25        |
| <b>8 OVERZICHT BEANTWOORDINGSFORMAAT .....</b>                     | <b>26</b> |

## Lijst met tabellen

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1 Begrippenlijst .....                          | 4  |
| Tabel 2 Sub-gunningscriteria .....                    | 5  |
| Tabel 3 Eisen Advisering .....                        | 7  |
| Tabel 4 Eisen Implementatie XaaS.....                 | 12 |
| Tabel 5 Eisen Microsoft Dienstverlening .....         | 14 |
| Tabel 6 Eisen Werkplekken .....                       | 16 |
| Tabel 7 Eisen Netwerk dienstverlening .....           | 17 |
| Tabel 8 Eisen Beschikbaarheid.....                    | 19 |
| Tabel 9 Eisen Beheer, onderhoud en ondersteuning..... | 21 |
| Tabel 10 Eisen Afname van de dienst .....             | 23 |
| Tabel 11 Eisen Algemeen.....                          | 24 |
| Tabel 12 Formaat beantwoording .....                  | 26 |

## Begrippenlijst

| Begrip                             | Betekenis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cloud dienst</b>                | Een Dienst waarbij een leverancier een applicatie levert vanuit een locatie, niet zijnde een locatie van de gemeente. Het kan een clouddienst van een hyperscaler zijn, maar het kan ook een VM in een datacenter van Inschrijver zijn, zolang de Dienst vanaf iedere locatie, op ieder tijdstip, vanaf ieder beheerd device door iedere geauthenticerde gebruiker gebruikt kan worden. |
| <b>Dienst(en), Dienstverlening</b> | De door de Inschrijver op basis van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties die voldoen aan de gestelde functionaliteiten, de kwaliteitseisen en randvoorwaarden van Opdrachtgever.                                                                                               |
| <b>IaaS</b>                        | Infrastructure as a Service. Dit betreft met name hosting van VM's                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>ICT</b>                         | Het geheel aan <b>middelen</b> dat invulling geeft aan de Informatie Voorziening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Inschrijver</b>                 | Tijdens de aanbesteding: een rechtspersoon die naar aanleiding van het Beschrijvend Document een Offerte indient.<br>Na gunning: degene die de Opdracht gegund heeft gekregen en daaruit voortvloeiend taken of handelingen dient te verrichten tijdens de looptijd van de Overeenkomst.                                                                                                |
| <b>IV</b>                          | Informatie Voorziening. Alle <b>diensten</b> die gezamenlijk de gevraagde, benodigde of gewenste informatie aan medewerkers van Opdrachtgever bieden om hun werkzaamheden naar behoren te kunnen uitvoeren.                                                                                                                                                                             |
| <b>IVaaS</b>                       | IV as a Service. Het gevraagde van deze aanbesteding waarbij een leverancier de volledige Informatie Voorziening als Dienst levert.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>ITSM</b>                        | IT Service Management                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>MAM</b>                         | Mobile Access Management. Het geheel aan middelen om gebruikers die gebruik maken van middelen MDM gecontroleerde devices ongeacht locatie of plaatst, toegang te geven tot de IV diensten waartoe zij op basis van hun profiel gerechtigd zijn.                                                                                                                                        |
| <b>MDM</b>                         | Mobile Device Management. Het geheel aan middelen om devices (laptops, mobiles etc) zodanig te beheren dat zij gecontroleerd gebruik kunnen maken van de IV dienstverlening. Op dit moment gebruikt Opdrachtgever hiervoor Intune.                                                                                                                                                      |
| <b>Offerte</b>                     | De aanbieding van een Inschrijver, uitgebracht aan Opdrachtgever, gebaseerd op de Inschrijvingsleidraad, het Programma van Eisen en Bijlagen.                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Opdrachtgever</b>               | Gemeente West Maas en Waal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Overeenkomst</b>                | De set van afspraken tussen Opdrachtgever en Inschrijver betreffende de voorwaarden die gelden voor het leveren van de Dienstverlening.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>PaaS</b>                        | Platform as a Service. Dit is IaaS waarbij het volledige beheer van de VM's tot de Dienstverlening behoort.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>SaaS</b>                        | Software as a Service. Hierbij levert de leverancier geen VM's maar volledige software systemen als Dienst aan. Vaak betreft dit cloud diensten.                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>XaaS</b>                        | Iets of alles 'as a Service'. Wordt gebruikt daar waar sprake is van zowel IaaS, PaaS, SaaS of een willekeurige combinatie daarvan.                                                                                                                                                                                                                                                     |

Tabel 1 Begrippenlijst

# 1 Inleiding

Voorliggend document is het Programma van Eisen (hierna: PvE) van gemeente West Maas en Waal (hierna: WMW) om IV/ICT-dienstverlening te verwerven.

In hoofdstuk 6 van het Beschrijvend Document behorend bij deze aanbesteding is opgenomen wat de maximale score is voor onderdelen in het PvE. Dit PvE bevat Eisen en Vragen per sub-gunningscriterium. Daarbij is een maximale score te behalen per sub-gunningscriterium zoals aangegeven in het bijhorend Beschrijvend Document:

| Sub-gunningscriterium                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Doelstelling                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Maximum punten |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>1. Advisering</b>                  | De Inschrijver dient te omschrijven hoe hij de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst adviseert over de IV/ICT-dienstverlening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | De Opdrachtgever wenst een Inschrijver te selecteren die haar zo deskundig, klantgericht en kostenefficiënt mogelijk adviseert.                                                                                                                                                                             | 1600           |
| <b>2. Implementatie</b>               | De Inschrijver dient te omschrijven hoe hij de IV/ICT- Dienstverlening implementeert gedurende de Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | De Opdrachtgever wenst een Inschrijver te selecteren die de IV/ICT-dienstverlening zo effectief en efficiënt mogelijk implementeert.                                                                                                                                                                        | 2000           |
| <b>3. Beschikbaarheid</b>             | De Inschrijver dient te omschrijven hoe hij gedurende de Overeenkomst de beschikbaarheid van de totale Dienst binnen de aangeven tijden waarborgt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | De Opdrachtgever wenst een Inschrijver die haar zo effectief en efficiënt mogelijk bijstaat in het geval van storingen en calamiteiten t.a.v. hardware, software, SaaS/PaaS-dienstverlening, connectiviteit en service zodat de Dienstverlening van Opdrachtgever richting de burgers niet verstoord wordt. | 1200           |
| <b>4. Onderhoud en Ondersteuning</b>  | De Inschrijver dient te omschrijven hoe hij invulling geeft aan het beheer en onderhoud van de Dienstverlening en hoe (op welke wijze) hij ondersteuning biedt bij Incidenten en Problemen.                                                                                                                                                                                                                                                                    | De Opdrachtgever wenst een Inschrijver te selecteren die de zo effectief en efficiënt mogelijk beheer, onderhoud en ondersteuning biedt waarbij Inschrijver Opdrachtgever zoveel mogelijk ontzorgt ten aanzien van de IV/ICT-dienstverlening.                                                               | 1600           |
| <b>5. Afnemen van de Dienst (SLA)</b> | De Inschrijver dient te omschrijven hoe hij de processen: <ul style="list-style-type: none"><li>- Leveren Dienst</li><li>- ITSM beheer van de Dienst</li><li>- SLA monitoring van de Dienst</li><li>- Oplossen van klachten</li><li>- Onsite Support</li><li>- 1<sup>ste</sup> lijns support</li><li>- 2<sup>de</sup> lijns support</li><li>- Beveiliging van de Dienst</li></ul> heeft ingericht en uitvoert bij afname van Diensten onder deze Overeenkomst. | De Opdrachtgever wenst een Inschrijver te selecteren die een voor haar zo efficiënt en effectief mogelijk proces voor de klantgericht en pro-actief beheer heeft ingericht en uitvoert rekening houdend met beveiliging.                                                                                    | 2400           |
| <b>Totaal</b>                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>8800</b>    |

Tabel 2 Sub-gunningscriteria

Per sub-gunningscriterium geeft Opdrachtgever aan wat hij van Inschrijver verlangt voor de beantwoording van het betreffende sub-gunningscriterium.

Opdrachtgever vraagt uitdrukkelijk niet om een gedetailleerde technische invulling van de oplossing. De Dienst die Opdrachtgever wenst te gaan afnemen bestaat naar mening van Opdrachtgever uit een viertal onderdelen die aan specifieke eisen van Opdrachtgever dienen te voldoen en die als geheel een totale IV/ICT-dienst vormen, afgenomen van Inschrijver, die Opdrachtgever op zodanige wijze ontzorgt ten aanzien van de IV/ICT-dienstverlening dat Opdrachtgever na implementatie en in bedrijfsstelling van de dienst, nog slechts de regiefunctie hoeft te vervullen.

Hoe inschrijver die totale Dienst en de samenhang tussen de verschillende onderdelen van Dienst realiseert is daardoor in principe niet relevant voor Opdrachtgever, zolang hij maar aan de voorwaarden zoals gesteld aan de Dienst voldoet.

Opdrachtgever ziet de totale Dienst als samenhang van de volgende onderdelen:

- Xaas Dienstverlening
- Microsoft Dienstverlening
- Werkplek Dienstverlening
- Netwerk Dienstverlening

## **1.1 Eisen en Vragen**

Het Programma van Eisen is per sub-gunningscriterium opgesteld per Dienst indien Opdrachtgever dit voor het specifieke sub-gunningscriterium nodig acht.

### **1.1.1 Eisen**

Het PvE omvat een tabel met Eisen die Opdrachtgever stelt aan het sub-gunningscriterium of aan het specifieke onderdeel binnen het sub-gunningscriterium. Het niet voldoen aan een gestelde eis, impliceert dat de inschrijving verder niet meedingt naar gunning.

Middels bijlage 17 “Antwoord formulier Eisen”, geeft Inschrijver per eis aan of hij voldoet aan de eis of niet.

### **1.1.2 Vragen**

Per sub-gunningscriterium of per onderdeel van een sub-gunningscriterium vraagt Opdrachtgever een beschrijving te geven van de wijze waarop Inschrijver het sub-gunningscriterium realiseert, waarbij Opdrachtgever in de beantwoording een aantal specifieke zaken benoemd wil zien.

Dit zijn de Vragen die Opdrachtgever beoordeelt en waarbij hij een score toekent op de wijze zoals aangegeven in het Beschrijvend Document van deze aanbesteding.

## 2 Sub-gunningscriterium 1: Advisering

Inschrijver dient in maximaal 10 A4 te beschrijven hoe hij de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst adviseert over de IV/ICT-dienstverlening, waarbij het uitgangspunt is dat Inschrijver de IV/ICT-dienstverlening effectief en efficiënt levert conform de doelstellingen die Opdrachtgever heeft. Inschrijver besteedt daarbij tenminste aandacht aan:

- Hoe hij Opdrachtgever adviseert en ondersteunt bij het aanschaffen, beheren en optimaliseren van de IV/ICT-omgeving en bij het geven van voorlichting over nieuwe producten en/of diensten waarmee Opdrachtgever effectiever of efficiënter de doelstellingen kan behalen;
- Hoe hij Opdrachtgever adviseert over de inrichting en de wijze van implementatie van de aangeboden IV/ICT-dienstverlening;
- Hoe hij het Accountteam samenstelt, waarbij hij de expertises binnen dit team benoemt, in welke mate hij externe expertise (productspecialisten) inzet en hoe hij de bereikbaarheid organiseert;
- Hoe hij Opdrachtgever gevraagd en ongevraagd adviseert over nieuwe producten en/of diensten die de IV/ICT-omgeving betrouwbaarder en beheersbaarder maken danwel de operationele kosten voor de Dienst omlaag kunnen brengen.
- Hoe hij Opdrachtgever adviseert en begeleidt bij de overgaan van 'hosted' applicaties naar PaaS of SaaS mogelijkheden.

Opdrachtgever beoordeelt de uitwerking op:

- De mate waarin het voor Opdrachtgever duidelijk is hoe Inschrijver de hiervoor aangegeven onderdelen vormgeeft;
- Het kennisniveau van Inschrijver om technisch inhoudelijke zaken duidelijk en beknopt aan te kunnen geven (duidelijker en beknopter is beter);
- De onderbouwing die Inschrijver geeft van hetgeen is opgegeven;
- De voordelen voor Opdrachtgever die hij kan behalen door de oplossingen/beschrijvingen die in de beantwoording zijn gegeven;
- De wijze waarop Inschrijver Opdrachtgever op een effectieve en efficiënte wijze gevraagd en ongevraagd van advies voorziet (effectiever en efficiënter is beter).

### 2.1 Eisen sub-gunningscriterium Advisering

Om Opdrachtgever goed te kunnen adviseren moet Inschrijver aan onderstaande Eis voldoen. Bij de beantwoording van de Eis geeft Inschrijver, indien hij voldoet aan de eis, in de kolom 'Bewijs' het bijlagennummer aan van de bijlage waarin hij het bewijs van voldoen geeft.

| Eis             | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                      | J/N |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>E-ADV-01</b> | Inschrijver adviseert Opdrachtgever over en ontwerpt, levert, implementeert en ondersteunt alle Diensten en hardware inclusief aanvullende Diensten conform de in de Aanbestedingsleidraad incl. bijlagen gestelde uitgangspunten en voorwaarden. |     |

Tabel 3 Eisen Advisering

Inschrijver maakt de gevraagde aantoonbare ervaring duidelijk in de beantwoording van Sub-gunningscriterium Advisering. Inschrijver geeft de uitwerking in Bijlage 1. Beoordeling van de uitwerking is op basis van de wijze waarop Inschrijver adviseert (het HOE), de zaken waarover hij adviseert (het WAT), wanneer hij adviseert en wat zijn adviezen bijdragen aan de gemeente (effectiviteit en efficiency). De mate waarin deze zaken naar mening van de beoordelaars overeenkomen met de doelstelling van de aanbesteding bepaalt de score voor dit gunningscriterium.

## 2.2 Beantwoordingsformaat Advisering

| Sub-gunningscriterium Advisering eigenschap     | Waarde                    |
|-------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Maximale score</b>                           | 1600                      |
| <b>Bijlage nummer bij indienen inschrijving</b> | 1                         |
| <b>Uitwerking Advisering</b>                    | Max 10 A4 als Bijlage 1.1 |
| <b>Kosten specificatie</b>                      | Max 5 A4 als Bijlage 1.2  |

### 3 Sub-gunningscriterium 2: Implementatie

Dit sub-gunningscriterium is verdeeld in de vier eerder aangegeven onderdelen.

Inschrijver geeft in maximaal 25 A4 een projectplan om van de bestaande situatie naar de gewenste situatie te komen, het zogeheten 'Implementatieplan'.

Waar nodig maakt Inschrijver in het ingediende Implementatieplan een verdere onderverdeling ten aanzien van de vier onderdelen zoals in dit Programma van Eisen is aangegeven die ieder een eigen doorlooptijd qua planning kunnen hebben:

- 'X'aaS dienst
- Microsoft-producten en -diensten
- Netwerk
- Werkplekken

Daarbij zorgt Inschrijver ervoor dat de vier planningen zodanig op elkaar zijn afgestemd dat na een implementatieperiode van één (1) jaar, de volledige IV/ICT-dienstverlening als één Dienst is overgegaan.

Het uitgangspunt voor het Implementatieplan is dat Inschrijver start met het overnemen van het beheer van de 'as-is' situatie per onderdeel, waarna hij een gedetailleerd inventarisatie traject start om te bepalen op welke wijze hij het best (meest efficiënt en effectief) de bestaande situatie kan migreren naar de gewenste situatie. Na overeenstemming met Opdrachtgever (dus: na akkoord op het plan) over deze wijze, voert Inschrijver vervolgens alle activiteiten uit die nodig zijn om tot de gewenste situatie te komen.

Voor dit sub-gunningscriterium kan Inschrijver een score van 2000 punten behalen. Inschrijver levert uitwerkingen in Bijlage 2 van zijn aanbieding, verdeeld in sub-hoofdstukken per soort bijlage.

In het Implementatieplan dient Inschrijver tenminste de volgende onderwerpen te behandelen:

- Projectdefinitie, scope, doelstelling en beoogde resultaten, gespecificeerd per onderdeel;
- Verdeling verantwoordelijkheden, Risico's & beheersmaatregelen;
- Fasering en tijdsplanning per onderdeel;
- Inschrijver is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Implementatie. Hij dient te beschrijven hoe Inschrijver de rol van projectleider (bereikbaarheid, communicatie) invult;
- Hoe Inschrijver de communicatie tussen hem en Opdrachtgever inricht en uitvoert;
- Hoe Inschrijver risicomanagement uitvoert met betrekking tot de implementatie: welke relevante risico's hij ziet en welke beheersmaatregelen hij treft om die risico's te mitigeren (inclusief beschrijving van opzet, bestaan, werking en toetsing van die maatregelen);
- Op welke manier hij invulling geeft aan het coördineren van de inrichting en migratie zonder dat de beschikbaarheid van de IV/ICT-diensten van de Opdrachtgever negatief worden beïnvloed;
- Hoe de planning van de Implementatie per onderdeel er uit ziet, in ieder geval voor wat betreft doorlooptijd, personele inzet van Inschrijver en Opdrachtgever;
- Welke inspanning van de Opdrachtgever nodig is om de Implementatie succesvol uit te voeren;
- Hoe Inschrijver omgaat met kennisoverdracht, nazorg (vragen, instructies) en inbedding van de Dienst in de regioorganisatie van Opdrachtgever.

- De inspanningen van de Opdrachtgever (minder is beter, maar wel realistisch);
- De effectiviteit en efficiëntie voor de Opdrachtgever van de beschreven nazorg (effectiever en efficiënter is beter).

### 3.1 Beantwoordingsformaat Implementatie Algemeen

| Sub-gunningscriterium Implementatie eigenschap | Waarde                    |
|------------------------------------------------|---------------------------|
| Maximale score                                 | 2000                      |
| Bijlage nummer bij indienen inschrijving       | 2                         |
| Implementatieplan                              | Max 25 A4 als Bijlage 2.1 |

### 3.2 Onderdeel 1: Overgang naar 'X'aaS

Gemeente WMW is voornemens om de lokale systemen, 95 VMWare Virtual Machines (VM) inclusief opslag (storage), te migreren naar cloud-based VM's. Inschrijver dient de cloud Dienst zo in te richten dat applicaties die draaien op de cloud-based VM's, voor de werknemers op hun werkplekken op dezelfde wijze beschikbaar zijn als in de bestaande omgeving.

Daarnaast beheert Inschrijver de cloud-based Dienst. Alle licenties en andere zaken die nodig zijn om de VM's operationeel te krijgen en te houden zijn onderdeel van de door Inschrijver geleverde Dienst, waarbij Inschrijver bestaande licenties, die nodig zijn voor het leveren van de Dienst, kan overnemen.

Opdrachtgever stelt geen eisen aan de cloud Dienst zelf, anders dan dat deze moet voldoen aan de meest actuele GIBIT voorwaarden, met name waar het gaat om de locatie van de opslag.

Een gedetailleerd overzicht van de huidige VM's, inclusief vCPUs, cores, memory, vGPU's en diskcapaciteit per VMWare server, is bijgevoegd.

Opdrachtgever heeft momenteel twee virtualisatie servers: VVC01 en VVC02. Deze virtualisatie servers beheren een zestal hosts, drie waarop de VM's draaien en drie waarop alle desktops (VDI) draaien. De SaaS-dienstverlening betreft alleen de VM's. Opdrachtgever is voornemens (zie onderdeel 2) niet langer gebruik te maken van thin-client werkplekken en deze te vervangen door laptops in combinatie met dockingstations. Dit is grotendeels al gebeurd. In de nieuwe situatie zijn derhalve geen VDI servers voor thin clients meer voorzien. Wel zullen er VDI servers in gebruik blijven voor 'application delivery' aan gebruikers. Opdrachtgever zal de VM's zoals nu aangegeven (zie bijlages) derhalve anders gaan inrichten en gebruiken. Momenteel gebruikt Opdrachtgever VDI nog voor remote toegang, maar met de komst van steeds meer cloud-based SaaS en PaaS diensten zal dit steeds minder nodig zijn. Mogelijk blijkt tijdens de ontwerpfase (deel van de Implementatie) dat voor specifieke toepassingen een terminal based oplossing noodzakelijk blijft. Tevens zal er een overgangssituatie zijn gedurende welke tijd de VDI hosts eveneens nog nodig zijn.

Opdrachtgever verwacht een Implementatieplan om te komen van de lokaal gehoste VM's naar de cloud-based VM's en het overgaan van de VDI omgeving naar een 'fat-client' inrichting waarbij inbegrepen het na een succesvolle overgang verwijderen van de lokale apparatuur.

Het uitgangspunt daarbij is dat Inschrijver start met het overnemen van de huidige omgeving 'as-is', en vervolgens de activiteiten onderneemt om deze omgeving te migreren naar de gevraagde XaaS Dienst.

Naast het Implementatieplan dient Inschrijver een technische ‘blueprint’ van de te realiseren Cloud services en hun onderlinge samenhang, inclusief beveiliging, beheer, inrichting Azure AD en ADFS, verdeling in (stretched) VLANs en firewalls, op te leveren. Deze technische blueprint mag maximaal 25 pagina’s omvatten.

- Gedetailleerd technisch overzicht van de benodigde Cloud services, de wijze waarop de onderlinge communicatie tussen deze services is geregeld, de wijze van beveiliging van de cloud services, de inrichting van Azure AD en ADFS

Tevens dient Inschrijver de kosten voor de Dienstverlening zoals beschreven in de technische blueprint inzichtelijk te maken.

De volledigheid van het Implementatieplan en de technische blueprint (alle benoemde zaken zijn er duidelijk in opgenomen) alsmede de mate waarin het Implementatieplan en de technische blueprint naar mening van de beoordelaars overeenkomt met de doelstelling van de aanbesteding bepaalt de score voor dit onderdeel.

### 3.2.1 Eisen Implementatie XaaS dienstverlening

| Eis             | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                    | J/N |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>E-AAS-01</b> | Datacenter en dataopslag bevindt zich in de Europese Economische Ruimte of in een land waar de persoonsgegevens een vergelijkbaar beschermingsniveau biedt als de <b>EER (artikel 76 Wbp)</b> .                                                                 |     |
| <b>E-AAS-02</b> | De data blijft altijd eigendom van de Gemeente en de Gemeente bepaalt als enige wie de beschikking heeft over de gegevens, de gegevens verwerkt, opslaat of distribueert.                                                                                       |     |
| <b>E-AAS-03</b> | De data-at-rest is versleuteld.                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| <b>E-AAS-04</b> | De data is alleen toegankelijk via de applicatie en via een beveiligd koppelvlak.                                                                                                                                                                               |     |
| <b>E-AAS-05</b> | Voor het opslaan en verwerken van zaakgerichte gegevens voldoet Inschrijver aan de NEN 2082 norm                                                                                                                                                                |     |
| <b>E-AAS-06</b> | Verkeer van en naar SaaS applicaties of andere omgevingen buiten de omgeving van Inschrijver is altijd versleuteld en Inschrijver maakt <u>tenminste</u> gebruik van TLS 1.2 in combinatie met een IP whitelist.                                                |     |
| <b>E-AAS-07</b> | Er is een rolmodel mogelijk met verschillende rollen met bijbehorende autorisaties (RBAC).                                                                                                                                                                      |     |
| <b>E-AAS-08</b> | Inschrijver slaat wachtwoorden altijd sterk versleuteld op.                                                                                                                                                                                                     |     |
| <b>E-AAS-09</b> | Het gebruik van een IP whitelist is mogelijk, waardoor de tenant of omgeving met de data van de Gemeente alleen toegankelijk is met IP adressen die op de IP whitelist staan.                                                                                   |     |
| <b>E-AAS-10</b> | Inschrijver heeft de actuele architectuur van de IaaS en PaaS diensten vastgelegd en houdt die altijd actueel, waaruit de onderlinge samenhang en de afhankelijkheden van de IT-functionaliteiten die deel uitmaken van de clouddienst duidelijk wordt.         |     |
| <b>E-AAS-11</b> | Inschrijver heeft de IaaS/PaaS Dienst zo ingericht dat gebruikers van de verschillende organisaties die gebruik maken van een XaaS Dienst van opdrachtnemer niet bij elkaars gegevens kunnen en geen verstoring voor elkaars Dienstverlening op kunnen leveren. |     |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>E-AAS-12</b> | In geval van communicatie met systemen van de gemeente moet Inschrijver voor Identity Management open standaarden zoals LDAP, PKI-overheid, TLS 1.2 of hoger, SAML2 gebruiken. Inschrijver versleutelt verbindingen met behulp van certificaten.                                                                                                                                                        |  |
| <b>E-AAS-13</b> | Inschrijver heeft een security officer in dienst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| <b>E-AAS-14</b> | Inschrijver heeft de implementatie van ISO 27001 geborgd in processen en procedures die voor Opdrachtnemer inzichtelijk zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>E-AAS-15</b> | Inschrijver heeft een eigen privacy beleid en kan deze laten zien.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| <b>E-AAS-16</b> | Inschrijver laat minimaal 1 x per jaar een security scan uitvoeren op de op de IaaS/PaaS Dienst en communiceert het resultaat en de gemeente kan na overleg zelf ook een penetratietest (laten) uitvoeren.                                                                                                                                                                                              |  |
| <b>E-AAS-17</b> | Inschrijver accepteert het 'right to audit' zodat de gemeente kan (laten) controleren dat de Dienstverlening aan toepasselijke beveiligingseisen voldoet en dat de gemeente aan de verantwoordingsplicht conform BIO voldoet. Een TPM (Third Party Memorandum) kan als vervanging dienen van de gevraagde audit als de scope toereikend is. De gemeente bepaalt in dat geval of de scope toereikend is. |  |
| <b>E-AAS-18</b> | Bij een security incident dat de gemeente direct raakt, bijvoorbeeld bij een datalek, informeert Inschrijver de CISO van de gemeente onmiddellijk en stellen partijen gezamenlijk een actieplan op.                                                                                                                                                                                                     |  |
| <b>E-AAS-19</b> | Inschrijver maakt gebruik van een TIER-3 of hoger gekwalificeerd datacenter.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>E-AAS-20</b> | In geval van datareplicatie tussen de datacenters is het verkeer altijd versleuteld met AES256 of minimaal vergelijkbare encryptiestructuur.                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>E-AAS-21</b> | Het is mogelijk om zonder extra kosten alle data uit het systeem te exporteren in een open formaat inclusief metadata met minimaal beschrijving van de betekenis van entiteiten, relaties, attributen en waardenbereik, o.a. t.b.v. de exitstrategie. De gemeente kan dit doen, of Inschrijver kan dit na aanvraag uitvoeren.                                                                           |  |
| <b>E-AAS-22</b> | De Dienstverlening slaat niet méér data op dan strikt noodzakelijk voor de juiste werking van de Dienst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| <b>E-AAS-23</b> | Er is niet-muteerbare auditlogging beschikbaar (wie heeft wanneer wat gedaan) die eenvoudig toegankelijk is voor geautoriseerde personen binnen de Gemeente.                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>E-AAS-24</b> | Het is mogelijk om een periodiek externe beschikbaarheidstest uit te voeren van de IaaS/PaaS diensten voor de eigen monitortool (b.v. via een http request of REST API call waarbij het systeem statusinformatie teruggeeft).                                                                                                                                                                           |  |
| <b>E-AAS-25</b> | In geval van single sign-on (SSO) functionaliteit moet de applicatie aansluiten op SAML SSO met een ADFS 4.0 omgeving met ADFS proxy t.b.v. forms authenticatie.                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| <b>E-AAS-26</b> | Inschrijver heeft een Coordinated Vulnerability Disclosure (voorheen Responsible Disclosure) proces of vergelijkbaar dat gepubliceerd is op de website van Inschrijver en dat operationeel is.                                                                                                                                                                                                          |  |
| <b>E-AAS-27</b> | De gemeente stelt vast welke minimale set aan maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) Inschrijver moet implementeren. Inschrijver past deze maatregelen aantoonbaar toe.                                                                                                                                                                                                       |  |

Tabel 4 Eisen Implementatie XaaS

### 3.2.2 Beantwoordingsformaat Implementatie XaaS

| Sub-gunningscriterium Implementatie XaaS eigenschap | Waarde                    |
|-----------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Technische blueprint</b>                         | Max 5 A4 in Bijlage 2.2.1 |
| <b>Kosten specificatie</b>                          | In 2.3                    |

### 3.3 Onderdeel 2: Microsoft 365

Gemeente West Maas en Waal gebruikt al Microsoft 365 als Microsoft Azure dienst. Inschrijver dient het beheer en inrichting, zowel technisch als functioneel van deze Dienst op zich te nemen.

Daaronder vallen ook alle zaken die vanuit de cloud Dienstverlening nodig zijn om probleemloos met de Microsoft 365 omgeving te kunnen werken.

Uitgangspunt is dat medewerkers van de gemeente op basis van hun login credentials altijd en overal gebruik kunnen maken van de gemeentelijke Microsoft 365 omgeving (inclusief SharePoint, OneDrive, Teams, InTune, Exchange, enzovoort) en dat vanaf werkplekken binnen de gemeente altijd via de firewall van de cloud Dienstverlening verbinding maken met Microsoft 365.

Inschrijver dient in een Implementatieplan van maximaal 5 A4 aan te geven hoe hij de Microsoft 365 Suite inclusief de bijhorende Microsoft producten en diensten voor de gemeente gaat beheren.

Uitgangspunt is dat Inschrijver start met het in beheer nemen van de huidige Microsoft producten en licenties en het licentiebeheer overneemt van Opdrachtgever. Daarna migreert Inschrijver de licenties en producten naar de meest geschikte varianten. De inventarisatie van alle benodigde Microsoft producten en diensten maakt onderdeel uit van het project.

Opdrachtgever beschikt over de volgende Microsoft licenties:

| Microsoft product                 | Aantal licenties | In gebruik | Type        |
|-----------------------------------|------------------|------------|-------------|
| Enterprise Mobility & Security E3 | 229              | 209        | Organisatie |
| Business Center                   | 10000            | 1          | Organisatie |
| Power Automate Free               | 10000            | 89         | Organisatie |
| Teams Phone Standard              | 12               | 8          | Organisatie |
| Teams Telephone Resource Account  | 12               | 2          | Organisatie |
| Microsoft 365 E1                  | 49               | 35         | Organisatie |
| Microsoft 365 E3                  | 229              | 210        | Organisatie |
| Power BI (Free)                   | 4                |            | Organisatie |
| Power BI Pro                      | 1                | 1          | Organisatie |
| Project 3                         | 5                | 1          | Organisatie |
| Visio                             | 3                | 3          | Organisatie |

Het is uitdrukkelijk de bedoeling dat Inschrijver het licentiebeheer gaat uitvoeren. Dit dient derhalve deel uit te maken van het Implementatieplan. Daarbij maakt Inschrijver de kosten voor de Dienstverlening zoals beschreven in het Implementatieplan inzichtelijk.

De volledigheid van het Implementatieplan (alle benoemde zaken zijn er duidelijk in opgenomen) alsmede de mate waarin het Implementatieplan naar mening van de beoordelaars overeenkomt met de doelstelling van de aanbesteding bepaalt de score voor dit gunningscriterium.

### 3.4 Eisen met betrekking tot Microsoft Dienstverlening

| Eis      | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | J/N |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| E-MIC-01 | Inschrijver is een aantoonbaar gecertificeerd Microsoft Partner voor implementeren, leveren en adviseren van tenminste en niet uitsluitend, Azure, Microsoft 365, Intune, Sharepoint, Exchange, Identity and Access Management, Active Directory, Teams, Windows (werkplekken) en alle andere Microsoft services, producten en diensten die Inschrijver daarvoor inzet. |     |

|                 |                                                                                                                                                                        |  |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>E-MIC-02</b> | Inschrijver is aantoonbaar door Microsoft gecertificeerd voor het verkopen en beheren van Microsoft licenties van de in hiervoor aangegeven eis Microsoft componenten. |  |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Tabel 5 Eisen Microsoft Dienstverlening

### 3.4.1 Beantwoordingsformaat Implementatie Microsoft

| Sub-gunningscriterium Implementatie Microsoft | Waarde                     |
|-----------------------------------------------|----------------------------|
| <b>Technische blueprint</b>                   | Max 5 A4 als Bijlage 2.2.2 |
| <b>Kosten specificatie</b>                    | In bijlage 2.3             |

## 3.5 Onderdeel 3: Werkplekken

Zoals eerder aangegeven wil WMW al haar werkplekken baseren op Windows laptops met dockingstations en de standaard office functionaliteit ook beschikbaar stellen op mobiles en tablets (Android en iOS).

Opdrachtgever neemt de werkplekken, inclusief twee monitoren per werkplek, een dockingstation, muis en toetsenbord, als Dienst af van Inschrijver. Inschrijver voert het beheer over de werkplekken inclusief levering/vervanging, inrichting, onderhoud en ondersteuning.

Een overzicht van de huidige installed base van de werkplekken is in bijlage 8 toegevoegd, waarbij de ouderdom van de apparatuur is aangegeven.

Opdrachtgever verwacht dat Inschrijver de huidige installed base, voor zover dit geen verouderde apparatuur betreft, overneemt voor beheer, inrichting, onderhoud en ondersteuning. Voor verouderde apparatuur geeft Inschrijver nieuwe apparatuur op inclusief specificaties daarvan en de kosten per apparaat.

Inschrijver geeft tevens een totaalprijs voor inrichting, beheer, onderhoud en ondersteuning van alle werkplekken met een prijs per werkplek.

Daarbij maakt Inschrijver onderscheid in een drietal soorten werkplekken:

- Lichte mobiele werkplekken voor standaard KA werkzaamheden (referentie: 14 inch, i7 processor of gelijkwaardig, 16GB RAM, 512GB SSD, XHD scherm of hoger, USB-C voeding) voor met name mobiel gebruik;
- Standaard mobiele werkplekken (referentie: 15 of 16 inch, i7 processor of hoger, 32 GB RAM, 1TB SSD, grafische kaart, 1920 \* 1200 minimale resolutie) voor met name kantoor gebruik;
- Zware mobiele werkplekken voor CAD/CAM toepassingen (referentie: 16 of 17 inch, i9 processor, 32 GB RAM, 1 TB SSD, Nvidia grafische kaart, 4K resolutie) die vrijwel alleen op kantoor gebruikt worden.

Deze indeling dient alleen als referentie om de inschrijvingen met elkaar te kunnen vergelijken.

Alle type werkplekken dienen van een universeel dockingstation gebruik te maken en twee beeldschermen (HD kwaliteit) zonder problemen aan te kunnen sturen. Voor de zware grafische mobiele werkplekken geldt dat deze tenminste twee 4K beeldschermen zonder problemen kan aansturen.

Alle werkplekken zijn voorzien van de laatste Windows Professional versie (op dit moment Windows 11 Pro) en bij levering voorzien van alle updates, zowel van Windows als leveranciersafhankelijke

(drivers, BIOS etc). Gedurende de looptijd van het contract zal Opdrachtnemer de werkplekken voorzien van alle benodigde updates.

### 3.5.1 Inrichting

Inschrijver voorziet werkplekken standaard van de laatste versie van 64-bit Windows. Medewerkers binnen de gemeente hebben een Microsoft-account. Op basis van dit account kunnen zij zich aanmelden op een werkplek (dit omvat ook de smartphone). Inschrijver installeert door middel van MDM en MAM de toepassingen waartoe het account gerechtigd is, voor zover de toepassing dit toelaat, lokaal voor gebruik door het specifieke account. Voor toepassingen die slechts via de browser of via VDI constructies benaderbaar zijn, distribueert Inschrijver via het MDM snelkoppelingen naar de werkplek.

De inrichting van het MDM en MAM valt daarmee binnen het domein van de werkplekken/accounts en is de verantwoordelijkheid van Inschrijver.

In de beschrijving van dit onderdeel doet Inschrijver een voorstel voor de wijze waarop hij de werkplekken inricht en geeft hij aan waarom hij voor deze inrichting kiest.

Daarbij maakt Inschrijver de kosten voor de Dienstverlening voor dit onderdeel zoals beschreven in het voorstel inzichtelijk, waarbij hij specifiek voor de werkplekken een lease prijs per soort werkplek geeft. De lease duur van een werkplek is standaard 4 jaar.

De volledigheid van het voorstel (alle benoemde zaken zijn er duidelijk in opgenomen) alsmede de mate waarin het voorstel naar mening van de beoordelaars overeenkomt met de doelstelling van de aanbesteding bepalen de score voor dit onderdeel.

### 3.5.2 Eisen met betrekking tot werkplekken

| Eis             | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                | J/N |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>E-WPL-01</b> | Apparatuur, inclusief de programmatuur die onlosmakelijk verbonden is met de apparatuur om deze te laten werken (zoals BIOS, Operating Systems, stuurprogramma's, etc), geleverd door Inschrijver, als onderdeel voor de invulling van de gevraagde Dienst blijft eigendom van Inschrijver. |     |
| <b>E-WPL-02</b> | Inschrijver is verantwoordelijk voor de juiste werking van de apparatuur en programmatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst.                                                                                                                                                        |     |
| <b>E-WPL-03</b> | Inschrijver vervangt apparatuur door gelijkwaardige apparatuur zodra blijkt dat de apparatuur niet meer of niet meer goed functioneert, bepaald op basis van de mate waarin werknemers van Opdrachtgever hun werkzaamheden nog goed kunnen uitvoeren.                                       |     |
| <b>E-WPL-04</b> | Inschrijver garandeert na acceptatie van geleverde apparatuur en programmatuur, dat hij de gebreken en of onvolkomenheden in de geleverde apparatuur en programmatuur voor rekening van Inschrijver herstelt.                                                                               |     |
| <b>E-WPL-05</b> | Inschrijver garandeert de door de fabrikant geboden doorontwikkeling van en het onderhoud op de hardware gedurende de looptijd van de Overeenkomst.                                                                                                                                         |     |
| <b>E-WPL-06</b> | Inschrijver rekent voor de werkplekapparatuur één vaste prijs per maand per component gedurende de initiële looptijd van de Overeenkomst (operational lease).                                                                                                                               |     |
| <b>E-WPL-07</b> | Inschrijver stemt er mee in dat Opdrachtgever geen afnameverplichting heeft.                                                                                                                                                                                                                |     |
| <b>E-WPL-08</b> | Inschrijver garandeert dat alle te leveren producten voldoen aan alle in Nederland geldende wetten, normen en richtlijnen betreffende veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden.                                                                                                          |     |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>E-WPL-09</b> | Inschrijver is geautoriseerd door de fabrikant(en) om de als onderdeel van de levering van de Dienst benodigde hardware aan te houden, te leveren, te installeren en te onderhouden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| <b>E-WPL-10</b> | Leveringen geschieden conform aanvraag van Opdrachtgever. Deelleveringen zijn alleen toegestaan na overleg met Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| <b>E-WPL-11</b> | Hardware voldoet aan alle performance eisen zoals gesteld in dit PvE gedurende volledige looptijd van het contract. Dit gebeurt doordat Opdrachtgever alle nieuw geleverde hardware benchmark bij eerste ingebruikname, waarna Opdrachtgever jaarlijks dezelfde benchmark uitvoert. Hij vergelijkt de uitkomst met de initiële benchmark uitkomst. Bij afwijkingen bepalen Opdrachtgever en Inschrijver in overleg welke maatregelen Inschrijver neemt om de performance weer op het vereiste niveau te krijgen. |  |
| <b>E-WPL-12</b> | Opdrachtgever verwacht dat door de verdergaande ontwikkeling van de technologie in de komende jaren hardware, software en/of diensten beschikbaar komen die vallen binnen de scope van deze aanbesteding, maar verbeterde functionaliteit bieden. Wanneer dit zich tijdens de looptijd van de Overeenkomst voor doet, wil Opdrachtgever die verbeterde apparatuur of Dienstverlening kunnen afnemen van Inschrijver.                                                                                             |  |

Tabel 6 Eisen Werkplekken

### 3.5.3 Beantwoordingsformaat Werkplekken

| Sub-gunningscriterium Implementatie Werkplekken | Waarde                     |
|-------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>Technische blueprint</b>                     | Max 5 A4 als Bijlage 2.2.3 |
| <b>Kosten specificatie</b>                      | In bijlage 2.3             |

## 3.6 Onderdeel 4: Netwerk

Het onderdeel 'Netwerk' omvat zowel het Wide Area Network als de Local Area Netwerken. Voor de Local Area Netwerken omvat dit zowel het bedrade als het draadloze netwerk. Inschrijver dient het draadloze netwerk te leveren op twee locaties: het gemeentehuis (BHV) en de werf. Opdrachtgever heeft de plattegronden van de Wurf en BHV als bijlage toegevoegd (bijlages 11, 12, 13 en 14). Deze plattegronden dienen als uitgangspunt voor het door Inschrijver te leveren en onderhouden WiFi netwerk. Het WiFi netwerk dient de laatste WiFi standaarden te ondersteunen en biedt zowel een bedrijfsnetwerk als een gastennetwerk waarbij de SSID voor deze netwerken op alle locaties hetzelfde is. Het WiFi netwerk dient voldoende capaciteit te hebben om 200 gelijktijdige sessies te ondersteunen met een bandbreedte van tenminste 400 Mbps.

Het bedrade deel van het lokale netwerk is gebaseerd op 1 Gbps UTP aansluitingen. Op dit moment heeft Opdrachtgever 8 28-poorts [Dell S4128T-ON Powerswitches] PoE switches voor zowel werkplek aansluiting als WiFi access points. Daartoe dient Inschrijver op beide aangegeven locaties switches te leveren en onderhouden. De UTP-bekabeling zelf is géén onderdeel van deze aanbesteding.

De WAN verbinding(en) tussen de locaties van Opdrachtgever en het datacenter van Inschrijver behoren tevens tot de te leveren Dienst van Inschrijver. Deze WAN verbinding(en) bieden minimaal een bandbreedte van 1 Gbps. Inschrijver is vrij in de keuze van een partij voor de fysieke verbinding.

In de beschrijving van dit onderdeel doet Inschrijver een voorstel voor de wijze waarop hij het netwerk inricht, inclusief een toelichting waarom hij voor deze inrichting kiest. Ook maakt het voorstel de wijze van beheer, inclusief vervanging/uitbreiding van componenten inzichtelijk.

Inschrijver geeft in het voorstel aan op welke wijze hij de gemeente ontzorgt met alle zaken met betrekking tot netwerken, verbindingen en aansluitingen.

Daarbij maakt Inschrijver de kosten voor de Dienstverlening zoals beschreven in het voorstel inzichtelijk.

De volledigheid van het voorstel (alle benoemde zaken zijn er duidelijk in opgenomen) alsmede de mate waarin het voorstel naar mening van de beoordelaars overeenkomt met de doelstelling van de aanbesteding bepalen de score voor dit gunningscriterium.

### 3.6.1 Eisen met betrekking tot netwerk

| Eis             | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                          | J/N |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>E-NET-01</b> | Al het verkeer tussen het datacenter en de gemeentelijke locaties maakt gebruik van de WAN netwerkdienst waarbij deze WAN netwerkdienst de bedrijfscommunicatie logisch scheidt van gastverkeer.                                                      |     |
| <b>E-NET-02</b> | Inschrijver heeft de actuele architectuur van de netwerk Diensten vastgelegd en houdt die altijd actueel.                                                                                                                                             |     |
| <b>E-NET-03</b> | Gebruikers van het gasten WiFi netwerk worden alleen geautoriseerd voor een internetverbinding vanuit het datacenter. Zij hebben dus geen rechtstreekse toegang tot de omgeving van WMW.                                                              |     |
| <b>E-NET-04</b> | Het WiFi netwerk is voor gebruikers van Govroam toegankelijk.                                                                                                                                                                                         |     |
| <b>E-NET-05</b> | De beschikbaarheid van de WAN netwerkdiensten is minimaal 99,95%, gemeten over 365 dagen, 24x7, waarbij Inschrijver voldoende technische en procedurele maatregelen treft om de beschikbaarheid zo hoog mogelijk te houden                            |     |
| <b>E-NET-06</b> | De capaciteit van de WAN netwerkdiensten is minimaal 1 Gbps up- en downstream werkelijk beschikbare capaciteit en er is een backup voorziening die in geval van storing van de primaire verbinding, tenminste 256 Mbps beschikbare bandbreedte biedt. |     |
| <b>E-NET-07</b> | Er is niet-muteerbare auditlogging beschikbaar (wie heeft wanneer wat gedaan) voor registratie van handelingen op netwerkcomponenten die eenvoudig toegankelijk is voor geautoriseerde personen binnen de Gemeente.                                   |     |
| <b>E-NET-08</b> | De beschikbaarheid van de LAN netwerkdiensten is minimaal 99,95%, gemeten over 365 dagen, 24x7, waarbij Inschrijver voldoende technische en procedurele maatregelen treft om de beschikbaarheid zo hoog mogelijk te houden                            |     |
| <b>E-NET-09</b> | De capaciteit van het lokale bedrade netwerk is voldoende om iedere bedrade aansluiting 1 Gbps bandbreedte te leveren, inclusief de WiFi access points.                                                                                               |     |
| <b>E-NET-10</b> | De beschikbaarheid van de Wifi netwerkdiensten is minimaal 99,95%, gemeten over 365 dagen, 24x7, waarbij Inschrijver voldoende technische en procedurele maatregelen treft om de beschikbaarheid zo hoog mogelijk te houden                           |     |
| <b>E-NET-11</b> | De dekking van de Wifi netwerkdiensten is 99,95% op alle plaatsen binnen de gemeentelijke panden en tot 5 meter buiten de panden waarbij de minimale capaciteit van het Wifi netwerk tenminste 80% van de maximale capaciteit is.                     |     |

Tabel 7 Eisen Netwerk dienstverlening

### 3.6.2 Beantwoordingsformaat Network

| Sub-gunningscriterium Implementatie Werkplekken | Waarde                     |
|-------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>Technische blueprint</b>                     | Max 5 A4 als Bijlage 2.2.4 |
| <b>Kosten specificatie</b>                      | In bijlage 2.3.4           |

## 4 Sub-gunningcriterium 3: Beschikbaarheid

Inschrijver beschrijft in maximaal 6 A4 een omschrijving hoe hij omgaat met beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de Dienst. Hierbij dient Inschrijver ten minste in te gaan op:

- Welke calamiteiten hij in zijn Dienstverlening voorziet en welke maatregelen hij neemt om de impact van de onderkende calamiteiten te minimaliseren.
- De Service Levels zijn die Inschrijver voor de totale Dienst biedt, aangegeven in termen van beschikbaarheid (percentage per jaar), reactietijd (de tijd die Inschrijver nodig heeft om te starten met het oplossen van een Incident of Probleem), de RPO (Recovery Point Objective – het maximale verlies aan gegevens in tijd) en hersteltijd (RTO – Recovery Time Objective), de tijd die nodig is om het onderdeel of de Dienst weer beschikbaar te krijgen voor medewerkers van Opdrachtgever. Inschrijver mag hierbij uitgaan van 5\*10 uur kantoortijden (maandag t/m vrijdag, van 08:00 tot 18:00). Daarbij gelden bijvoorbeeld tijdens verkiezingen (stembureaus) en raadsvergaderingen overigens afwijkende tijden. Daar dient Inschrijver rekening mee te houden in zijn SLA voorstel.
- Op welke wijze Inschrijver ITIL-processen binnen zijn organisatie geborgd heeft en over welke certificeringen zijn organisatie beschikt ten aanzien van Service Level Management. Inschrijver geeft hierbij aan welke ITSM tool hij gaat inzetten.

Opdrachtgever beoordeelt de uitwerking op:

- De wijze waarop Inschrijver de impact van incidenten en problemen mitigeert (hoe minder downtime hoe beter);
- De snelheid van reageren en adequaat optreden bij incidenten en problemen (sneller en adequater is beter);
- De wijze waarop Inschrijver Opdrachtgever notificeert bij het optreden van incidenten en problemen en de mate waarin hij terugkoppeling geeft aan Opdrachtgever gedurende de oplostijd van de incidenten en problemen;
- De voorgestelde Service Levels;
- De mate waarin Inschrijver de Opdrachtgever ontzorgt bij het optreden van incidenten en problemen (hoe meer ontzorging hoe beter).

### 4.1 Eisen met betrekking tot Beschikbaarheid

| Eis             | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                    | J/N |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>E-BES-01</b> | De Inschrijver garandeert back up- en restorevoorzieningen van de IaaS/PaaS Dienst waarbij de Dienstverlening in geval van een calamiteit binnen 24 uur wordt gecontinueerd (RTO) en waarbij het verlies van gegevens (RPO) maximaal 8 uur is.                                                  |     |
| <b>E-BES-02</b> | Inschrijver biedt een Escrow overeenkomst en continuïteitsregeling zodat er geborgd is dat Opdrachtgever de Dienst kan blijven onderhouden en gebruiken en dat de data beschikbaar blijft als de Inschrijver de Dienst niet meer kan voortzetten (bijvoorbeeld in geval van een faillissement). |     |
| <b>E-BES-03</b> | Inschrijver heeft een disaster recovery plan en kan dit laten zien.                                                                                                                                                                                                                             |     |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>E-BES-04</b> | Inschrijver heeft technische en procedurele maatregelen getroffen waardoor er nooit meer dan 24 uur dataverlies optreedt (RPO=24 uur) en hij de Dienstverlening binnen 24 uur na een calamiteit kan herstellen (RTO=24 uur).                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| <b>E-BES-05</b> | De beschikbaarheid van de IaaS/PaaS diensten is minimaal 99,95%, gemeten over 365 dagen, 24x7, waarbij de Inschrijver voldoende technische en procedurele maatregelen treft om bedreigingen van buitenaf te mitigeren (zoals virussen, malware, ransomware, DDOS aanvallen, enzovoort.).                                                                                                                                                                       |  |
| <b>E-BES-06</b> | Inschrijver rapporteert minimaal maandelijks over de beschikbaarheid van de Dienst en security incidenten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| <b>E-BES-07</b> | Ten aanzien van Artikel 30, zoals genoemd in de GIBIT, geeft Inschrijver aan op welke wijze de continuïteit van de Dienst gewaarborgd is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| <b>E-BES-08</b> | In het geval Inschrijver de voor de Dienstverlening aan Opdrachtgever benodigde hardware realiseert via (het netwerk van) een derde partij, dan is Inschrijver verantwoordelijk voor de totale Dienstverlening die over deze infrastructuur en/of aansluitingen plaatsvindt. Onder Dienstverlening verstaan partijen onder andere: aanleg en aansluiting, migratie, escalaties, (netwerk)diensten die Inschrijver van een derde partij afneemt en facturering. |  |
| <b>E-BES-09</b> | Inschrijver gaat er mee akkoord dat hij na het verzenden van de gunningsbeslissing een SLA opstelt, overeenkomstig hetgeen in deze paragraaf is aangegeven. Partijen stemmen de inhoud van deze SLA vóór aanvang van de Dienstverlening af.                                                                                                                                                                                                                    |  |

Tabel 8 Eisen Beschikbaarheid

## 4.2 Beantwoordingsformaat Beschikbaarheid

| Sub-gunningscriterium Beschikbaarheid           | Waarde                   |
|-------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>Maximale score</b>                           | 1200                     |
| <b>Bijlage nummer bij indienen inschrijving</b> | 3                        |
| <b>Uitwerking beschikbaarheid</b>               | Max 6 A4 als Bijlage 3.1 |
| <b>Kostenspecificatie</b>                       | Max 2 A4 als Bijlage 3.2 |

## 5 Sub-gunningscriterium 4: Onderhoud en Ondersteuning

### 5.1 Ondersteuning

Tijdens het werken met de werkplekken en applicaties, kunnen gebruikers tegen incidenten en problemen aanlopen. Geregistreerde gebruikers binnen de gemeente kunnen te allen tijde tijdens kantooruren een helpdesk inschakelen bij het ervaren van problemen.

Opdrachtgever beoordeelt de uitwerking op:

- De wijze waarop gebruikers de helpdesk kunnen inschakelen (hoe meer mogelijkheden hoe beter);
- De snelheid van reageren en adequaat optreden bij helpdesk verzoeken (sneller en adequater is beter);
- De wijze waarop Inschrijver Opdrachtgever notificeert bij het optreden van incidenten en problemen en de mate waarin hij terugkoppeling geeft aan Opdrachtgever gedurende de oplostijd van de incidenten en problemen;
- De voorgestelde Service Levels;
- De mate waarin Inschrijver de medewerkers van de Opdrachtgever ontzorgt bij het werken met de werkplekken, zowel hardmatig als softwarematig (hoe meer ontzorging hoe beter).

### 5.2 Beheer

Inschrijver dient werkplekken volledig te beheren, enerzijds via InTune (MDM) en Active Directory (ADM), anderzijds via tools die Inschrijver daartoe inzet. In de beschrijving van dit onderdeel geeft Inschrijver aan op welke wijze hij de werkplekken beheert en specificeert hij wat er in de door Inschrijver aangeboden oplossing, onder beheer valt.

Opdrachtgever beoordeelt de uitwerking op de mate waarin Inschrijver het proces voor beheer en de tools die hij daarvoor inzet, waaronder ook de processen voor uitbreiding (nieuwe werkplekken, nieuwe software, nieuwe locaties) als inkrimping (personeelskrimp, afstoten locaties, herinrichting kantoren enzovoort) heeft beschreven.

### 5.3 Eisen met betrekking tot Onderhoud en Ondersteuning

| Eis             | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                        | J/N |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>E-OSU-01</b> | Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het beheer, onderhoud en ondersteuning van en op de genoemde IV/ICT-dienstverlening bij een gemeente vergelijkbaar met de gemeente West Maas en Waal.                                                    |     |
| <b>E-OSU-02</b> | Inschrijver heeft aantoonbaar een onderhoudsovereenkomst met Microsoft voor 2e- en 3e-lijns ondersteuning met reactie en hersteltijden die de in de SLA aangegeven maximale downtimes mogelijk maken                                                |     |
| <b>E-OSU-03</b> | Inschrijver heeft aantoonbaar voldoende specialistische kennis beschikbaar om Opdrachtgever goed te kunnen ondersteunen bij inrichten, beheer en onderhoud op de aangegeven Microsoft producten, diensten en oplossingen.                           |     |
| <b>E-OSU-04</b> | Inschrijver wijst een vast contactpersoon aan voor het klantcontact en in voorkomend geval van escalaties gedurende de gehele uitvoering van de Overeenkomst. Inschrijver zorgt voor een vaste vervanger gedurende de looptijd van de Overeenkomst. |     |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>E-OSU-05</b> | Wanneer de helpdesk van Inschrijver een storing niet kan oplossen en hij deze doorstuurt naar een derde partij, dan verklaart Inschrijver zich probleemhouder van de storing richting de derde partij. In die hoedanigheid treedt hij op om tot een snelle oplossing te komen.                                                                                |  |
| <b>E-OSU-06</b> | Inschrijver heeft een signalerende en meldingsplicht ten aanzien van storingen of andere geconstateerde belemmeringen voor de Dienstverlening aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                              |  |
| <b>E-OSU-07</b> | Inschrijver richt een meldingsproces in, op basis van zijn ITSM tool, toegankelijk voor geselecteerde medewerkers van Opdrachtgever, waarin zowel Inschrijver als Opdrachtgever incidenten en problemen vast kunnen leggen en waarin Inschrijver de voortgang van het oplossen van incidenten en problemen bijhoudt en inzichtelijk maakt voor Opdrachtgever. |  |
| <b>E-OSU-08</b> | Inschrijver biedt een helpdesk voor 2e- en 3e-lijns ondersteuning. Deze helpdesk is niet belegd bij een derde partij.                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| <b>E-OSU-09</b> | Voor ondersteuning dient Inschrijver een Nederlandstalige telefonische helpdesk service ten behoeve van technische ondersteuning van personeel van Opdrachtgever ter beschikking te hebben.                                                                                                                                                                   |  |
| <b>E-OSU-10</b> | Inschrijver houdt een storingsadministratie bij en stelt deze via een storingsportal beschikbaar aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                           |  |

Tabel 9 Eisen Beheer, onderhoud en ondersteuning

## 5.4 Beantwoordingsformaat Onderhoud en Ondersteuning

| Sub-gunningscriterium Onderhoud en Ondersteuning | Waarde                   |
|--------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>Maximale score</b>                            | 1600                     |
| <b>Bijlage nummer bij indienen inschrijving</b>  | 4                        |
| <b>Uitwerking Onderhoud en Ondersteuning</b>     | Max 6 A4 als Bijlage 4.1 |
| <b>Kostenspecificatie</b>                        | Max 2 A4 als Bijlage 4.2 |

## 6 Sub-gunningscriterium 5: Afnemen van de dienst

Inschrijver dient in maximaal 10 A4 te beschrijven hoe hij het proces rond de afname van Dienst heeft ingericht en hoe hij deze uitvoert gedurende de looptijd van deze Overeenkomst. Daarbij besteedt Inschrijver bij de uitwerking tenminste aandacht aan:

- Hoe krijgt Opdrachtgever inzicht in de status van de IV/ICT-dienstverlening?
- Op welke wijze kan Opdrachtgever in overleg wijzigingen aanbrengen in de dienstverlening?
- Specifiek betreffende het onderdeel XaaS:
  - Hoe verloopt het proces voor aanvraag van een nieuwe applicatieserver tot en met het beschikbaar maken van de applicatie aan de daartoe gerechtigde medewerkers van Opdrachtgever?
  - Hoe verloopt het proces van verwijderen van een applicatieserver inclusief het verwijderen op de werkplekken naar eventuele koppelingen indien Opdrachtgever een applicatie niet langer gebruikt?
- Specifiek betreffende het onderdeel Werkplekken:
  - Hoe verloopt het proces voor aanvraag van een nieuwe werkplek tot en met de levering en inrichting ervan?
  - Welke afschrijvingstermijnen hanteert Inschrijver voor apparatuur?
  - Kan Opdrachtgever bestaande, recent aangeschafte apparatuur (laptops) in de Dienstverlening onderbrengen?
  - Welk retourproces hanteert Inschrijver en hoe communiceert hij hierover?
- Specifiek betreffende het onderdeel Microsoft producten en diensten:
  - Hoe borgt Inschrijver dat hij personele wijzigingen binnen Opdrachtgever en/of functie wijzigingen binnen Opdrachtgever, die gekoppeld zijn aan autorisatie profielen, snel, doeltreffend en conform de opgave van Opdrachtgever doorvoert in (de rechtenstructuur) van Azure en Microsoft 365?
  - Welke maatregelen treft Inschrijver in de Azure/Microsoft 365 om de data opslag, zowel in Azure/Office als lokaal op de werkplekken, te beheersen?
  - Hoe verloopt het proces indien Opdrachtgever gebruik gaat maken van een SaaS Dienst en Inschrijver deze beschikbaar moet stellen voor (een deel van) de medewerkers van Opdrachtgever?
- Hoe is het klachtenafhandelingsproces ingericht en hoe handelt Inschrijver deze klachten af?
- Hoe gaat Inschrijver om met 'specials':
  - Specials zijn omgevingen/inrichtingen die niet tot de standaard werkplek inrichting behoren maar die Inschrijver gedurende een beperkte tijd, voor een specifiek doel, inricht, beheert en onderhoudt. Denk bijvoorbeeld aan inrichtingen stemlokalen (stemcomputers) waarbij de installatie van hard- en software voor de stemcomputers en ondersteuning tijdens verkiezingen onderdeel is van het gevraagde.

Onderbouw dit met een concreet en op de Opdrachtgever toegespitst praktijkvoorbeeld waaruit de klantgerichtheid en pro-activiteit van de organisatie blijkt.

Opdrachtgever beoordeelt de uitwerking op:

- De mate waarin Inschrijver de Opdrachtgever op een effectieve en efficiënte manier ontzorgt bij het bieden van IV/ICT diensten aan de medewerkers (efficiënter en effectiever is beter).
- De mate waarin de Opdrachtgever op een effectieve en efficiënte manier de geleverde diensten inzichtelijk krijgt (efficiënter en effectiever is beter).
- De mate waarin de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Dienst wijzigingen aan de Dienst kan aanbrengen tegen begrootbare kosten.
- De mate waarin de Opdrachtgever met minimale regie voering de controle heeft over de geleverde dienst.
- De snelheid waarmee Inschrijver aanpassingen in de geleverde Dienst op verzoek van de Opdrachtgever doorvoert (korter respectievelijk minder is beter).
- De snelheid, eenvoud en oplossingsgerichtheid van klachtafhandeling (sneller, eenvoudiger en oplossingsgerichter is beter).

## 6.1 Eisen met betrekking tot Afname van de Dienst

| Eis             | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                     | J/N |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>E-SLA-01</b> | Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het leveren van de in de aanbestedingsstukken genoemde IV/ICT Dienstverlening inclusief onderhoud en ondersteuning, bij een gemeente vergelijkbaar met de gemeente West Maas en Waal. |     |
| <b>E-SLA-02</b> | Plaatsing, inrichting, beheer en onderhoud van stemcomputers tijdens verkiezingen is onderdeel van de aanbidding                                                                                                                 |     |

Tabel 10 Eisen Afname van de dienst

## 6.2 Beantwoordingsformaat Afname Dienst

| Sub-gunningscriterium Afname dienst             | Waarde                    |
|-------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Maximale score</b>                           | 2400                      |
| <b>Bijlage nummer bij indienen inschrijving</b> | 5                         |
| <b>Uitwerking beschikbaarheid</b>               | Max 10 A4 als Bijlage 5.1 |
| <b>Kostenspecificatie</b>                       | Max 2 A4 als Bijlage 5.2  |
| <b>Praktijkvoorbeeld</b>                        | Max 8 A4 als Bijlage 5.3  |

## 7 Algemene Eisen

Naast de Eisen en Vragen die onderdeel zijn van de subgunningscriteria, zijn er nog een aantal specifieke Algemene Eisen waaraan Inschrijver moet voldoen. Deze geeft Opdrachtgever in dit hoofdstuk.

| Eis             | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | J/N |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>E-ALG-01</b> | Inschrijver is verantwoordelijk voor de continuïteit, informatiebeveiliging en beschikbaarheid van de dienstverlening. Het functioneel, technisch en operationeel beheer van de Dienst ligt volledig bij Inschrijver.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
| <b>E-ALG-02</b> | Opdrachtgever en Inschrijver bepalen gezamenlijk een exitstrategie. Partijen leggen deze strategie vast voordat de Overeenkomst ingaat. De werkzaamheden nodig voor de exitstrategie maken onderdeel uit van de Offerte en kosten. De exitstrategie bevat tenminste een beschrijving van alle acties die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om er voor te zorgen dat een nieuwe Inschrijver of de Gemeente zelf zonder belemmeringen een soortgelijke Dienst ten behoeve van de Gemeente kan verrichten.<br><br>Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgt de Inschrijver er voor dat de inhoud van het exitplan actueel en toepasbaar is op de Dienstverlening aan de gemeente. Het exitplan dient gebaseerd te zijn op de Gedragscode Retransitie van Sourcing Nederland ( <a href="https://platformoutsourcing.nl/f/files/download/artikelen/transitie/gedragscode_retransitie1.2.pdf">https://platformoutsourcing.nl/f/files/download/artikelen/transitie/gedragscode_retransitie1.2.pdf</a> ) en besteedt in ieder geval aandacht aan organisatie, planning, taak- en verantwoordelijkheidsverdeling, opdeling activiteiten in hanteerbare subprojecten, risicoanalyse en beschrijving van tegenmaatregelen. |     |
| <b>E-ALG-03</b> | Inschrijver accepteert zondermeer de VNG Gemeentelijk Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) versie 2020 bepalingen en bevestigt dat hij de geleverde Dienst conform deze bepalingen biedt. De te leveren Dienst omvat alle hoofdstukken zoals vermeld in de GIBIT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
| <b>E-ALG-04</b> | De Dienstverlening voldoet blijvend aan de meest actuele toegankelijkheidseisen zoals beschreven op <a href="https://www.digitoegankelijk.nl/">https://www.digitoegankelijk.nl/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |
| <b>E-ALG-05</b> | Software, waaronder beheertooling, die Inschrijver op systemen van de Opdrachtgever installeert, is rechtmatig verkregen en wordt conform de condities van de softwareleverancier ingezet en gebruikt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| <b>E-ALG-06</b> | Inschrijver stemt ermee in dat als hij aantoonbaar door bijvoorbeeld een Benchmarkonderzoek niet marktconform handelt, dat Opdrachtgever ook andere partijen buiten de Overeenkomst mag benaderen om te voorzien in een behoefte die binnen de reikwijdte van de Dienstovereenkomst had kunnen vallen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| <b>E-ALG-07</b> | Inschrijver verplicht zich op het eerste verzoek van Opdrachtgever mee te werken aan een in opdracht van Opdrachtgever uit te voeren Benchmarkonderzoek naar de marktconformiteit van de prijs- kwaliteit-verhouding van de geleverde Dienst in het geheel. Het Benchmarkonderzoek wordt uitgevoerd door een daartoe gekwalificeerde, onafhankelijke derde naar keuze van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| <b>E-ALG-08</b> | Inschrijver geeft een gedetailleerd overzicht voor de kosten van de levering van de Dienst onder de voorwaarden zoals Inschrijver in de beantwoording van de Aanbesteding heeft aangegeven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |
| <b>E-ALG-09</b> | Specifiek voor de levering van werkplek apparatuur geeft Inschrijver een specificatie van de te hanteren kortingspercentages gedurende de looptijd van de overeenkomst op de adviesprijs van de hardwareleverancier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |

Tabel 11 Eisen Algemeen

## 7.1 Beantwoordingsformaat Afname Dienst

| Sub-gunningscriterium Afname dienst                                                     | Waarde                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Maximale score                                                                          | -                                                                         |
| Bijlage nummer bij indienen inschrijving                                                | 6                                                                         |
| Kostenspecificatie (voor zover niet al opgenomen in de voorgaande kosten specificaties) | Voorzover niet al opgenomen in Bijlage 2.3, maximaal 4 A4 als Bijlage 6.1 |

## 8 Overzicht beantwoordingsformaat

Hieronder een samenvatting betreffende de bijlage en formaten zoals Opdrachtgever die verwacht als beantwoording op dit Programma van Eisen.

In de beantwoording hanteert Inschrijver de bijlage nummers zoals aangegeven en de onderverdeling in paragrafen en sub-paragrafen zoals aangegeven.

| Criterium              | Onderwerp         | Bijlage | Paragraaf | Sub paragraaf | Max Pagina's |
|------------------------|-------------------|---------|-----------|---------------|--------------|
| <b>Advisering</b>      | Uitwerking        | 1       | 1.1       |               | 10           |
|                        | Kosten            |         | 1.2       |               | 2            |
| <b>Implementatie</b>   | Implementatieplan | 2       | 2.1       |               | 25           |
|                        | Blueprints:       |         | 2.2       |               |              |
|                        | - XaaS            |         |           | 2.2.1         | 5            |
|                        | - Microsoft       |         |           | 2.2.2         | 5            |
|                        | - Werkplekken     |         |           | 2.2.3         | 5            |
|                        | - Netwerk         |         |           | 2.2.4         | 5            |
|                        | Kosten            |         | 2.3       |               | 6            |
| <b>Beschikbaarheid</b> | Uitwerking        | 3       | 3.1       |               | 6            |
|                        | Kosten            |         | 3.2       |               | 2            |
| <b>Ondersteuning</b>   | Uitwerking        | 4       | 4.1       |               | 6            |
|                        | Kosten            |         | 4.2       |               | 2            |
| <b>Afname Dienst</b>   | Uitwerking        | 5       | 5.1       |               | 10           |
|                        | Kosten            |         | 5.2       |               | 2            |
|                        | Praktijkvoorbeeld |         | 5.4       |               | 8            |
| <b>Algemene eisen</b>  | Kosten            | 6       | 6.1       |               | 4            |

Tabel 12 Formaat beantwoording

In uw beantwoording specificeert u de kosten in de daartoe aangegeven paragrafen.

Daarnaast vult u het prijzenblad (Bijlage 4) in volgens de instructies zoals daarin aangegeven. In het prijzenblad geeft u totaalbedragen op, in Euro's exclusief BTW, all-in voor het item dat in het prijzenblad aangegeven is.

De nadere specificatie van de in het prijzenblad opgegeven all-in kosten geeft u in de gevraagde uitwerkingen van de subgunningscriteria zoals in bovenstaande tabel is aangegeven.