

Inhoud

1. Algemeen	2
2. Implementatie	3
3. Werkplekbeheer	8
4. Vergaderruimte reservering	10
5. Techniek	13
6. Dienstverlening en beheer (na implementatie)	16
7. Privacy en informatiebeveiliging	18
8. Rapportages	22
9. Wensen	23

1. Algemeen

Nummer	Beschrijving
1.1	De oplossing is fit-for-use bij oplevering. Dat wil zeggen dat bij livegang er geen onderdelen van de scope van deze opdracht nog in ontwikkeling zijn en niet productie-klaar zijn.
1.2	De wensen mogen alleen met 'ja' beantwoord worden als de functionaliteit tijdig beschikbaar is voor klanten in de productieomgeving om in te richten en te testen voor 1 april 2027. Dit staat los van of de functionaliteit ook per 1 april 2027 in gebruik genomen gaat worden.
1.3	De inschrijving bevat alle benodigde kosten en licenties, ook kosten van eventuele derden programmatuur en plug-ins, inclusief de benodigde updates gedurende de looptijd van het contract en service afspraken met betrekking tot het gebruik van de helpdesk van de Opdrachtnemer.
1.4	Facturatie van de implementatie vindt plaats na acceptatie van de geleverde functionaliteit en/of fase van het project per gemeente. De kosten voor het beheer van de Oplossing gaan pas in na live gang van de betreffende gemeente.
1.5	Facturatie van de gebruiks- en beheerkosten vindt maandelijks plaats op basis van de werkelijk afgenomen aantallen licenties/gebruikers van de betreffende gemeente. Als niet alle functionaliteit wordt afgenomen door een van de gemeenten wordt daar ook niet voor betaald.

2. Implementatie

Nummer	Beschrijving
2.1	Binnen 4 weken na definitieve gunning en oplevering van het communicatieplan vindt een overleg plaats tussen de projectleider(s) van de Opdrachtgever en de projectleider van Opdrachtnemer om tot een gezamenlijk projectplan te komen. Het door Opdrachtnemer geleverde plan van aanpak als onderdeel van de aanbesteding vormt hiervoor de basis. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten door Opdrachtnemer en welke door Opdrachtgever uitgevoerd dienen te worden. Op basis van dit plan wordt gezamenlijk een projectorganisatie gevormd en een definitief implementatieplan opgesteld. Hierin zijn tenminste opgenomen: eventuele datamigratie, inrichting van de Oplossing, installatie van de hardware, inrichten van koppelingen, testen/gebruikersacceptatie, training, live-gang, een fallback scenario en nazorg. Dit plan geeft een overzicht van de belangrijkste risico's, een realistische planning inclusief afhankelijkheden en het kritieke pad aansluitend op de gewenste datum voor livegang.
2.2	De Opdrachtnemer levert als voorbereiding op de implementatie binnen 4 weken na definitieve gunning een communicatieplan, inclusief communicatiemateriaal voorbeelden, zoals bijvoorbeeld instructies, posters en filmpjes. Ook bevat dit communicatieplan best practice adviezen, bijvoorbeeld informatie over wat goed gewerkt heeft bij een vergelijkbare organisatie. In het communicatieplan wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende type gebruikers; eindgebruikers, leidinggevenden, facilitair medewerkers, functioneel beheerders; de directie, eventueel receptie/KCC, eventuele externe gebruikers/gasten. Voor deze verschillende gebruikers is beschreven wat noodzakelijk is om te weten en welk kanaal geadviseerd wordt om te gebruiken.
2.3	De Opdrachtgever wenst tijdens de implementatiefase maximaal te worden ontzorgd. De implementatie wordt uitgevoerd binnen een gezamenlijke projectorganisatie waarin zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zijn vertegenwoordigd. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de tijdige inzet van de juiste expertise en capaciteit gedurende het project. Per gemeente wordt één projectplan opgesteld. Binnen deze projectstructuur vervult de Opdrachtnemer de rol van projectleider en penvoerder. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de interne projectleiding en stelt de benodigde interne resources beschikbaar.
2.4	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering en coördinatie van de implementatie en levert een volledig operationele oplossing op. Tot de verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer behoren in ieder geval de inrichting van workflows, autorisaties, reserveringsregels, rapportages, notificaties en plattegronden inclusief vergaderruimten en werkplekken. Het aanpassen van de Oplossing aan de huisstijl van de Opdrachtgever.

2.5	De Opdrachtnemer stelt de plattegronden op basis van de door de Opdrachtgever aangeleverde informatie en tekeningen. De Opdrachtgever verstrekt hiervoor de benodigde informatie en tekeningen tijdig en in de door de Opdrachtnemer benodigde vorm, hoeveelheid en kwaliteit, zodat de Opdrachtnemer de plattegronden overeenkomstig de eisen van de Opdracht kan opstellen.
2.6	De Opdrachtnemer voert de implementatiewerkzaamheden zelfstandig uit. De Opdrachtgever levert de benodigde informatie aan, valideert de inrichting en stelt hiervoor de vereiste interne resources beschikbaar. Functioneel beheerders en andere medewerkers van de Opdrachtgever hebben daarbij een adviserende en toetsende rol.
2.7	Het opzetten en configureren van workflows, autorisaties, reserveringsregels, rapportages en plattegronden maakt tijdens de implementatie expliciet onderdeel uit van de dienstverlening van de Opdrachtnemer en behoort niet tot de werkzaamheden die zelfstandig door functioneel beheerders van de Opdrachtgever worden uitgevoerd.
2.8	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren, configureren, testen en in gebruik nemen van het deel van de koppeling dat binnen de oplossing van Opdrachtnemer valt. Daarnaast begeleidt Opdrachtnemer de Opdrachtgever bij het realiseren van koppelingen met Oplossings van derden. Deze begeleiding omvat onder meer inhoudelijke en technische ondersteuning bij het ontwerpen, inrichten en testen van de koppelingen. Indien noodzakelijk stelt Opdrachtnemer een technisch consultant beschikbaar voor overleg met derde partijen, zodat de inrichting, afstemming en validatie van de koppelingen efficiënt en correct kunnen plaatsvinden. Deze ondersteuning kan zowel op afstand als op locatie worden geleverd.
2.9	Voor de implementatie worden drie afzonderlijke inrichtingen gerealiseerd, één per gemeente. Iedere inrichting wordt zelfstandig opgezet en beheerd, waarbij wijzigingen in de inrichting binnen de ene gemeentelijke omgeving geen invloed hebben op de inrichting van een andere gemeente.
2.10	Trainingen worden in de Nederlandse taal gegeven en handleidingen worden in de Nederlandse taal beschikbaar gesteld.
2.11	De oplossing wordt, behoudens overmacht, ononderbroken door dezelfde projectdeelnemers vanuit Opdrachtnemer geïmplementeerd. Onder overmacht valt ziekte en wijziging van werkgever. Continuïteit van het project staat centraal staan.
2.12	De projectleider en projectmedewerkers van de Opdrachtnemer hebben tenminste 2 keer eerder een vergelijkbare implementatie uitgevoerd. Vergelijkbaar is een overheidsorganisatie met ongeveer dezelfde grootte en meerdere gebouwen en meerdere inrichtingen.

2.13	De Opdrachtnemer moet garanderen dat de projectleider of diens vervanger gedurende de implementatie op werkdagen tijdens kantooruren telefonisch (en per e-mail) bereikbaar is.
2.14	De Opdrachtnemer verzorgt voor live-gang voor key-users, waaronder facilitair adviseurs, functioneel beheerders en overige aangewezen beheerders (niet zijnde eindgebruikers), een producttraining gericht op het zelfstandig beheren en optimaal gebruiken van de oplossing. Volgens het implementatieplan. De training besteedt ten minste aandacht aan het dagelijks gebruik van de Oplossing, het functioneel beheer, de inrichting van de oplossing, het opstellen van rapportages, het oplossen van veelvoorkomende problemen en het doorvoeren van eenvoudige configuratiewijzigingen, zoals het toevoegen van faciliteiten aan ruimten. Doel van de training is dat de Opdrachtgever zoveel mogelijk vragen van eindgebruikers tijdens de beheerfase zelfstandig kan beantwoorden en veelvoorkomende beheertaken en eenvoudige incidenten zonder tussenkomst van Opdrachtnemer kan afhandelen.
2.15	De Opdrachtgever is gerechtigd de trainingen op te nemen en het trainingsmateriaal gedurende de looptijd van de overeenkomst intern onbeperkt te gebruiken. Het trainings- en instructiemateriaal blijft gedurende de gehele contractperiode beschikbaar voor de Opdrachtgever.
2.16	Bij belangrijke nieuwe releases actualiseert Opdrachtnemer de relevante documentatie. Indien een release leidt tot substantiële wijzigingen in functionaliteit, beheerprocessen of gebruikerservaring, verzorgt Opdrachtnemer aanvullend instructiemateriaal en, indien nodig, een aanvullende training of instructiesessie voor de betrokken gebruikersgroepen.
2.17	Voorafgaand aan de livegang wordt de oplossing door de aangewezen facilitair adviseurs en functioneel beheerders getest en beoordeeld. De test- en acceptatiefase wordt door iedere gemeente afzonderlijk uitgevoerd en afgerond, waarbij elke gemeente zelfstandig verantwoordelijk is voor de beoordeling en acceptatie van haar eigen inrichting.
2.18	Opdrachtgever en Opdrachtnemer leggen gezamenlijk in het implementatieplan vast aan welke voorwaarden moet zijn voldaan voordat tot livegang kan worden besloten. Deze voorwaarden omvatten onder meer de resultaten van de acceptatietesten, de afhandeling van bevindingen en de beschikbaarheid van de overeengekomen functionaliteit.
2.19	Opdrachtnemer stelt standaard testscenario's en testcases beschikbaar op basis van de geleverde functionaliteit en adviseert de Opdrachtgever over een efficiënte en effectieve uitvoering van de acceptatietesten. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het opstellen van eventuele aanvullende, organisatiespecifieke testcases en voor het beschikbaar stellen van voldoende testers.

2.20	Na afronding van de testwerkzaamheden en het oplossen van eventuele bevindingen wordt tijdens een formeel go/no-go-overleg besloten tot ingebruikname van de oplossing. Acceptatie en goedkeuring door één gemeente hebben geen invloed op de test-, acceptatie- en besluitvormingsprocedures van de overige gemeenten.
2.21	De Opdrachtgever is gerechtigd de livegang uit te stellen indien kritieke functionaliteit niet voldoet aan de overeengekomen eisen. In gezamenlijk overleg bepalen Opdrachtgever en Opdrachtnemer welke bevindingen als blokkerend worden aangemerkt. Voor niet-blokkerende bevindingen wordt een herstelplanning met duidelijke termijnen overeengekomen.
2.22	Gedurende de eerste 3 maanden na livegang is de projectorganisatie nog in stand voor nazorg en kan de Opdrachtgever (specifiek benoemde collega's) direct contact opnemen met de projectleider van de Opdrachtnemer voor ondersteuning. Pas aan het einde van de nazorgperiode volgt overdracht aan de helpdesk van de Opdrachtnemer. Dit kan pas plaats vinden als alle benodigde kennisoverdracht heeft plaats gevonden en de documentatie beschikbaar is.
2.23	Aan het einde van de nazorg periode vindt een formele overdracht naar beheer (facilitair adviseur en functioneel beheer) van de Opdrachtgever plaats. Minimaal moet dan de volgende informatie in de Nederlandse taal beschikbaar zijn in een overdrachtdossier voor de Opdrachtgever: • beheerhandleiding; • configuratiedocumentatie; • autorisatiemodel; • beschrijving van koppelingen; • technische documentatie; • bekende issues; • FAQ; • escalatieprocedure; • contactgegevens; • beheer- en monitoringinformatie; • actuele plattegronden/configuratie.
2.24	Inzet van een floorwalker door Opdrachtnemer gedurende 6 weken is onderdeel van de implementatie per gemeente. De floorwalker wordt ingezet op de locaties volgens een schema dat opgesteld is in overleg met de Opdrachtgever. De verantwoordelijkheden van de floorwalker zijn: • actief gebruikers helpen; • problemen registreren;

	• veel voorkomende vragen signaleren; • kleine problemen direct oplossen; • terugkoppeling aan de projectorganisatie.
--	---

3. Werkplekbeheer

Nummer	Beschrijving
3.1	De functionaliteit om een werkplek te reserveren kan voor iedere gemeente apart ingericht worden. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de ene gemeente wel gebruik maakt van de functionaliteit om te reserveren en de andere niet.
3.2	Een medewerker kan een werkplek reserveren via de app op haar telefoon en ook op de laptop voor vast ingestelde tijdseenheden.
3.3	In de mobiele app moet een medewerker kunnen zien waar een vrije werkplek beschikbaar is zodat zij snel en makkelijk een werkplek kan vinden voor die dag.
3.4	Een medewerker kan in de Oplossing alle werkplekken zien, ook die werkplekken die niet reserveerbaar (bijvoorbeeld een werkplek van de bodes) of beschikbaar zijn.
3.5	Een medewerker kan filteren op het type werkplek (stilte, arbo, overleg, afdeling), zodat de werkplek aansluit bij haar behoefte.
3.6	De oplossing maakt onderscheid tussen de status van een werkplek als beschikbaar, gereserveerd en daadwerkelijk in gebruik. ○ Beschikbaar, niemand heeft de werkplek gereserveerd en niemand gebruikt de werkplek. ○ Gereserveerd, iemand heeft de werkplek vooraf gereserveerd, maar zit er mogelijk nog niet. ○ Bezet/in gebruik, iemand is daadwerkelijk aanwezig. ○ Gereserveerd, maar niet in gebruik, no-show / reservering vervalt.
3.7	Als de medewerker de werkplek niet meer nodig heeft dan meldt zij zich af om de werkplek te kunnen laten gebruiken door een collega.
3.8	Een gereserveerde werkplek komt vrij als de reservering niet wordt gebruikt of bevestigd na een per gemeente in te stellen periode.
3.9	De Oplossing van de Opdrachtnemer kan worden gekoppeld aan informatieschermen, waardoor bij de entree en op iedere verdieping realtime inzicht wordt geboden in de beschikbaarheid en bezetting van werkplekken. Medewerkers krijgen hiermee een helder en overzichtelijk beeld van de beschikbare werkplekken per afdeling en verdieping.

3.10	De Opdrachtgever kan zelf werkplektypen en kenmerken definiëren en beheren. En hierbij ook aangeven welke werkplekken niet reserveerbaar zijn (bijv. ICT, KCC).
3.11	De Opdrachtgever kan in de Oplossing zelf inrichten voor welke tijdseenheden (een uur, een dagdeel, een dag) een werkplek gereserveerd kan worden.
3.12	Opdrachtgever kan zelf inrichten hoe ver in de toekomst werkplekken gereserveerd kunnen worden. Bijvoorbeeld één week, één maand of één jaar.
3.13	De Oplossing biedt inzicht in de werkplek van de medewerker binnen een van de gemeentelijke gebouwen. Hierdoor wordt zichtbaar of de medewerker op een gemeentelijke locatie aan het werk is, en zo ja waar of dat de medewerker extern is.
3.14	Medewerkers moeten ervoor kunnen kiezen om niet vindbaar te zijn via de Oplossing. Deze instelling moet op ieder moment door de medewerker zelf gewijzigd kunnen worden.
3.15	Een medewerker zonder speciale autorisaties kan alleen een werkplek reserveren voor zichzelf.
3.16	Medewerkers met een speciale autorisatie kunnen meerdere werkplekken in één keer reserveren, bijvoorbeeld voor teams of projectgroepen.
3.17	De Oplossing mag geen functionaliteit bevatten waarmee inzicht kan worden verkregen in de historische of toekomstige werkpleklocaties of werkplekreserveringen van individuele medewerkers. Indien dergelijke functionaliteit standaard onderdeel uitmaakt van de Oplossing, dient de Opdrachtnemer deze volledig en aantoonbaar uit te schakelen, zodat deze voor geen enkele gebruiker beschikbaar is.
3.18	Iedere medewerker moet inzicht hebben in de beschikbare werkplekken op alle locaties van de verschillende gemeenten, voor zover hiervoor autorisatie is verleend. En de medewerker kan een werkplek reserveren op de locatie waar dit voor ingericht is.

4. Vergaderruimte reservering

Nummer	Beschrijving
4.1	De Oplossing integreert met de Microsoft 365-omgeving van Opdrachtgever voor het reserveren en beheren van vergaderruimten. De binnen Microsoft 365 ingerichte vergaderruimten en bijbehorende resources kunnen hiervoor worden gebruikt. Reserveringen, wijzigingen en annuleringen worden automatisch en bidirectioneel verwerkt tussen Outlook/Exchange Online en de Oplossing. Daarbij geldt minimaal dat: • in beide omgevingen de actuele beschikbaarheid van een vergaderruimte wordt weergegeven; • dubbele reserveringen worden voorkomen; • wijzigingen en annuleringen automatisch worden verwerkt; • terugkerende reserveringen correct worden verwerkt; • bestaande Microsoft 365-vergaderruimten en de daaraan gekoppelde voorzieningen, waaronder Microsoft Teams Rooms, kunnen worden gebruikt; • fouten of verstoringen in de gegevensuitwisseling inzichtelijk zijn voor geautoriseerde beheerders van de Opdrachtgever. De integratie vindt plaats via door Microsoft ondersteunde en gedocumenteerde interfaces.
4.2	De Opdrachtgever moet foto's, beschrijvingen en beschikbare voorzieningen van vergaderruimten kunnen toevoegen en beheren. Deze informatie moet beschikbaar zijn voor medewerkers, zodat zij een passende ruimte kunnen selecteren op basis van uitstraling, capaciteit en aanwezige faciliteiten.
4.3	Bij het selecteren van een vergaderruimte dient de Oplossing inzicht te bieden in de eigenschappen en beschikbare voorzieningen van de ruimte. Hierbij wordt minimaal informatie getoond over de capaciteit van de ruimte en de aanwezige faciliteiten, zoals beeldschermen, camera's, whiteboards en overige audiovisuele middelen.
4.4	Wanneer aanvullende diensten of producten worden aangevraagd waarvoor kosten worden doorbelast, dient het mogelijk te zijn een kostenplaats vast te leggen en eventuele goedkeuringsprocessen te doorlopen voordat de aanvraag definitief wordt ingediend. De Opdrachtgever moet deze verplichting zelfstandig kunnen aanpassen per dienst of productcategorie.
4.5	De Oplossing dient te ondersteunen dat catering minimaal twee werkdagen voorafgaand aan de vergadering wordt besteld, zodat voldoende tijd beschikbaar is voor de voorbereiding en inkoop van de benodigde producten. Deze termijn moet door de Opdrachtgever te wijzigen zijn.
4.6	Medewerkers moeten de mogelijkheid hebben om herhalende reserveringen voor vergaderruimten aan te maken.

4.7	Wanneer één of meerdere reserveringen binnen een herhaalreeks niet kunnen worden ingepland, dient de gebruiker hiervan een melding te ontvangen. De reserveringen binnen dezelfde reeks die wel kunnen worden ingepland, blijven daarbij behouden.
4.8	De Opdrachtgever moet zelfstandig kunnen bepalen en inrichten na welke periode een vergaderruimte automatisch wordt vrijgegeven wanneer de gebruiker niet verschijnt (no-show).
4.9	De Oplossing dient te ondersteunen dat de Opdrachtgever een maximale termijn kan instellen waarbinnen toekomstige reserveringen mogen worden gemaakt, bijvoorbeeld twaalf maanden vooruit.
4.10	Bij vergaderruimten moeten displays van tabletformaat kunnen worden geplaatst waarop de actuele status van de ruimte wordt weergegeven. Dit omvat minimaal de beschikbaarheid van de ruimte, actuele bezetting en geplande reserveringen voor de betreffende dag.
4.11	Indien een vergaderruimte beschikbaar is, dient het mogelijk te zijn deze rechtstreeks via het ruimtedisplay te reserveren.
4.12	Bij een reservering via het ruimtedisplay moet de naam van de reserveerder kunnen worden vastgelegd. De Opdrachtgever moet per gemeente kunnen bepalen of deze registratie verplicht is.
4.13	De oplossing dient het registreren van aanwezigheid bij vergaderruimten te ondersteunen.
4.14	De Oplossing dient te beschikken over een actueel en gebruiksvriendelijk overzicht van alle gereserveerde diensten en producten per vergaderruimte, inclusief informatie over de aanvrager, afdeling en kostenplaats. Dit overzicht moet beschikbaar kunnen worden gesteld aan uitvoerende medewerkers en gebruikt kunnen worden als operationele takenlijst of dagplanning.
4.15	Wanneer bij een reservering catering, facilitaire ondersteuning of andere diensten worden aangevraagd, dienen deze aanvragen automatisch als taken te worden toegewezen aan de daarvoor verantwoordelijke medewerkers of teams binnen het reserveringssysteem.
4.16	Geautoriseerde medewerkers, zoals facilitair adviseurs en functioneel beheerders, dient een overzicht beschikbaar te zijn waarin voor een geselecteerde dag zichtbaar is welke vergaderruimten bezet of beschikbaar zijn. Daarbij moet inzichtelijk zijn door welke medewerker een ruimte is gereserveerd en welk vergaderonderwerp aan de reservering is gekoppeld.
4.17	Geautoriseerde medewerkers moeten bevoegd zijn reserveringen te beheren en aan te passen. Dit omvat minimaal het verplaatsen van reserveringen naar een andere vergaderruimte en het aanmaken van reserveringen namens andere medewerkers.

4.18	De oplossing dient goedkeuringsworkflows te ondersteunen voor specifiek aangewezen ruimten. Geautoriseerde medewerkers moeten reserveringsaanvragen kunnen beoordelen, goedkeuren of afwijzen voordat de reservering definitief wordt gemaakt.

5. Techniek

Nummer	Beschrijving
5.1	De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service, en de Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: - het hardware en software platform, wat tezamen de oplossing vormt; - het technische (Oplossing) beheer; - het onderhouden van de software; - de connectiviteit van de oplossing aan het internet.
5.2	De Oplossing stelt een test/acceptatie en een productieomgeving beschikbaar, inclusief de koppelingen met relevante Oplossing.
5.3	De Oplossing vereist geen installatie van additionele programmatuur op de desktop van de gebruiker.
5.4	De Oplossing biedt een voldoende beveiligde gebruikers en beheerders web interface (GUI) waarmee de software volledig kan worden bediend en beheerd.
5.5	De Oplossing ondersteunt Single Sign-On via Microsoft Entra ID op basis van OpenID Connect en/of SAML 2.0 en ondersteunt toepassing van de door Opdrachtgever ingerichte MFA- en Conditional Access-maatregelen. Uitgangspunt is dat uitsluitend die persoonsgegevens en organisatiegegevens worden uitgewisseld die noodzakelijk zijn voor de werking van de Oplossing.
5.6	
5.6	Gepland onderhoud mag niet binnen werktijd, tenzij Opdrachtgever hier akkoord op geeft.
5.7	De Opdrachtnemer levert een kopie van de technische en functionele documentatie van haar oplossing mee of stelt deze digitaal ter beschikking voor de contractperiode.
5.8	De Opdrachtnemer levert per release, upgrade en fix een volledig overzicht mee van de inhoud van de release, upgrade en fix.
5.9	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de instandhouding van de oplossing.
5.10	Indien de Oplossing aan derde partijen gekoppeld gaat worden vindt dit altijd plaats op basis van API's.

5.11	Het laden van een nieuwe pagina in de Oplossing mag niet langer duren dan gemiddeld drie seconden.
5.12	Een mobiele app-oplossing voor mobiele apparaten ondersteunt zowel iOS als Android.
5.13	De Oplossing voor het reserveren van de werkplekken en de vergaderruimten werkt op dezelfde manier, met dezelfde plattegronden en is naadloos met elkaar geïntegreerd. En als het 2 Oplossings zijn moet de gebruiker dat niet kunnen zien en ervaren.
5.14	Alle beheertaken moeten door de Opdrachtgever kunnen worden uitgevoerd via een gebruiksvriendelijke grafische gebruikersinterface (GUI).
5.15	De displays voor vergaderruimtereservering hebben een schermformaat dat geschikt is voor gebruik naast de ingang van een vergaderruimte. De informatie is op normale leesafstand (40-60 cm) duidelijk zichtbaar en de bediening is geschikt voor touchscreengebruik.
5.16	De displays zijn geschikt voor continu gebruik tijdens de reguliere openingstijden van de betreffende locatie. Dat betekent concreet dat zij niet mogen inbranden.
5.17	De hardware kan op een veilige en representatieve wijze bij de vergaderruimte worden gemonteerd. De Opdrachtnemer levert bijpassende ophanging, houder of montage beugels.
5.18	Na gunning levert de Opdrachtnemer een document aan waarin per aangeboden hardwaretype de schermdiagonaal, schermresolutie, wijze van bediening, voedingsvoorziening, netwerkvereisten, montagemogelijkheden en verwachte levensduur is beschreven.
5.19	De Opdrachtnemer biedt displays waar beschikbaar zowel een uitvoering met netvoeding als een uitvoering met batterij of accu aan. Displays op batterij of accu mogen gebruikmaken van e-ink-technologie, mits de vereiste functionaliteit, leesbaarheid en actualiteit van de informatie gewaarborgd zijn. Bij displays op batterij of accu vermeldt de Opdrachtnemer de verwachte levensduur bij normaal gebruik. De Oplossing voorziet in functionaliteit zodat uitval van het display wordt voorkomen. Indien deze levensduur korter is dan een jaar, dient de oplossing automatisch en tijdig een notificatie te versturen aan de door Opdrachtgever aangewezen beheerder wanneer de batterij of accu vervangen of opgeladen moet worden.
5.22	

5.20	De communicatie tussen de hardware, de oplossing en eventuele achterliggende systemen dient aantoonbaar beveiligd te zijn tegen ongeautoriseerde toegang, af luisteren en manipulatie. Gegevens worden tijdens transport versleuteld met actuele, algemeen geaccepteerde cryptografische standaarden en configuraties, conform de actuele beveiligingsrichtlijnen van het NCSC. Voor web- en API-verkeer wordt minimaal TLS 1.2 toegepast, waarbij TLS 1.3 wordt ondersteund en waar mogelijk gebruikt. Verouderde en onveilige protocollen en cryptografische algoritmen zijn uitgeschakeld.
5.21	Bij gebruik van wifi ondersteunt de hardware actuele beveiligingsstandaarden die door Opdrachtgever worden voorgeschreven. De hardware mag uitsluitend verbinding maken met door Opdrachtgever goedgekeurde netwerken en systemen. De Opdrachtnemer documenteert de ondersteunde beveiligingsprotocollen, netwerkvereisten en mogelijkheden voor beveiligd beheer en updates.
5.22	De werking van koppelingen kan door de Opdrachtnemer en geautoriseerde beheerders van de Opdrachtgever worden gemonitord. Fouten in synchronisatie of gegevensuitwisseling worden gelogd en zijn inzichtelijk. Bij verstoringen die de werking van de Oplossing beïnvloeden vindt signalering plaats naar de aangewezen beheerorganisatie. De Opdrachtnemer levert hiervoor beheer- en foutafhandelingsdocumentatie.
5.23	De Opdrachtgever levert, plaatst en beheert zelf de grote informatieschermen die bij entrees en op verdiepingen worden geplaatst. De Oplossing van de Opdrachtnemer dient geschikt te zijn voor weergave op deze schermen. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de benodigde ontsluiting, configuratie en inrichting van de schermweergave. Daarbij geldt minimaal dat: • de schermweergave beschikbaar is via een gangbare webbrowser, kioskmodus of een andere gestandaardiseerde en door Opdrachtgever te beheren voorziening; • de weergave geschikt is voor gangbare schermresoluties, waaronder minimaal Full HD 1920 × 1080, en zich automatisch aanpast aan de beschikbare schermgrootte; • actuele informatie over beschikbare, gereserveerde en bezette werkplekken en vergaderruimten per locatie, verdieping of afdeling kan worden weergegeven; • de weergegeven informatie automatisch en zonder handmatige gebruikershandeling wordt bijgewerkt; • de Opdrachtgever zelfstandig kan bepalen welke informatie en welke plattegrond, locatie of verdieping per scherm wordt getoond.

6. Dienstverlening en beheer (na implementatie)

Nummer	Beschrijving
6.1	De Opdrachtnemer beschikt over een deskundige helpdesk voor het afhandelen van vragen, incidenten en storingen. Deze helpdesk fungeert als tweedelijnsondersteuning en onderhoudt rechtstreeks contact met de gemeentelijke servicedesk en de door de Opdrachtgever aangewezen medewerkers, waaronder functioneel beheerders. De medewerkers van de helpdesk beheersen de Nederlandse taal aantoonbaar goed, zowel mondeling als schriftelijk. De helpdesk is op werkdagen bereikbaar tijdens kantooruren van 08.30 uur tot 17.00 uur.
6.2	Op werkdagen van 7:00 – 18:00 uur wordt de beschikbaarheid van de oplossing voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd. Voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 99% per maand gegarandeerd (gepland onderhoud niet meegenomen)
6.3	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: • Categorie 1: de oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een critical problem) Reactietijd en oplostijd : 0-0.5 uur / Workaround binnen 4 uur en oplossing binnen 8 uur • Categorie 2: de oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een major problem). Reactietijd en oplostijd : 1 uur / Workaround binnen 8 uur en oplossing binnen 2 werkdagen. • Categorie 3: kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een minor problem) . Reactietijd en oplostijd : 24 uur / Workaround binnen 2 werkdagen en oplossing binnen volgende reguliere versie. • Categorie 4: gebruikers / beheerdersvraag. Reactietijd en oplostijd : 24 uur / Antwoord 1 week
6.4	Geautoriseerde medewerkers van de Opdrachtgever moeten zelfstandig en op gebruiksvriendelijke wijze plattegronden kunnen beheren. Dit omvat minimaal het toevoegen, wijzigen en verwijderen van werkplekken, vergaderruimten en de daarbij behorende kenmerken en faciliteiten.
6.5	De Opdrachtgever moet autorisaties zelfstandig kunnen inrichten, wijzigen en beheren, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.

6.6	Alle noodzakelijke software-updates, waaronder beveiligingsupdates, correctieve updates en functionele uitbreidingen, zijn gedurende de volledige contractperiode inbegrepen in de overeengekomen prijs.
6.7	Functionele wijzigingen die invloed hebben op de gebruikerservaring of werkwijze worden minimaal twee weken voorafgaand aan de implementatie aangekondigd, zodat de Opdrachtgever medewerkers tijdig kan informeren.
6.8	Voor oplevering van de oplossing dienen er duidelijke en concrete afspraken/SLA's te zijn opgesteld en ondertekend (tussen de gebruiker en Opdrachtnemer). De Opdrachtnemer levert een Service Level Agreement (met SLR) waarin ten minste de volgende onderdelen zijn opgenomen: • beschikbaarheidspercentages; • responstijden; • oplostijden; • onderhoudsvensters; • escalatieprocedures; • rapportageverplichtingen; • communicatiemethoden bij verstoringen en onderhoud.
6.9	Verstoringen, onderhoudswerkzaamheden en actuele statusinformatie van de dienstverlening zijn inzichtelijk via een online portaal of statuspagina die toegankelijk is voor de Opdrachtgever.
6.10	De Opdrachtnemer biedt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst functionele ondersteuning voor configuratiewijzigingen, procesoptimalisaties en het optimaal gebruik van de oplossing. Hiertoe stelt de Opdrachtnemer jaarlijks een nader overeen te komen aantal ondersteuningsuren beschikbaar, die door de Opdrachtgever kunnen worden ingezet voor advies, inrichting, wijzigingen en optimalisaties van de oplossing.
6.11	Opdrachtnemer biedt een vast persoonlijk aanspreekpunt op operationeel, tactisch en strategisch niveau.
6.12	De oplossing dient compatibel te zijn met gangbare technologieën voor toegangsbeheer en toegangspassen.

7. Privacy en informatiebeveiliging

Nummer	Beschrijving
7.1	De oplossing registreert uitsluitend de gegevens die noodzakelijk zijn voor het doel van werkplekbeheer en vindbaarheid van medewerkers.
7.2	De Opdrachtgever kan bepalen welke gegevens over aanwezigheid en werkplekgebruik worden geregistreerd en welke gegevens voor medewerkers zichtbaar zijn.
7.3	De oplossing ondersteunt het werken met geanonimiseerde of geaggregeerde bezettingsgegevens voor rapportages.
7.4	De Oplossing dient te voldoen aan de beginselen van: • Rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie ○ Denk hierbij aan: hoe kan worden voldaan aan inzageverzoeken? En hoe worden werknemers geïnformeerd over welke gegevens worden verzameld? • Doelbinding • Dataminimalisatie • Juistheid • Opslagbeperking • Integriteit en vertrouwelijkheid • Wettelijke bewaartermijnen
7.5	De Opdrachtnemer dient het systeem zodanig in te richten dat ongewenste toepassingen technisch en organisatorisch worden voorkomen (privacy by design en privacy by default). Ongewenste toepassingen: • Prestatie- of gedragsmonitoring van medewerkers; • Aanwezigheidscontrole in arbeidsrechtelijke zin; • Profiling of geautomatiseerde besluitvorming in de zin van artikel 22 AVG. • Continue of automatische realtime tracking op individueel meterniveau
7.6	Opdrachtnemer dient volledige medewerking te verlenen aan een door Opdrachtgever uit te voeren Data Protection Impact Assessment (DPIA).
7.7	De Opdrachtnemer maakt de volledige keten van onderaannemers en subverwerkers aantoonbaar inzichtelijk en waarborgt dat binnen deze keten een passend niveau van informatiebeveiliging wordt gehandhaafd.

7.8	De Oplossing ondersteunt Single Sign-On via Microsoft Entra ID op basis van OpenID Connect en/of SAML 2.0 en ondersteunt toepassing van de door Opdrachtgever ingerichte MFA- en Conditional Access-maatregelen. Uitgangspunt is dat uitsluitend die persoonsgegevens en organisatiegegevens worden uitgewisseld die noodzakelijk zijn voor de werking van de Oplossing.
7.9	De Oplossing dient gebruikersactiviteit te loggen: • Actie: de gebeurtenis of handeling die heeft plaatsgevonden. • Object: waarop de gebeurtenis of handeling effect had (bijvoorbeeld welk bestand, proces of systeem). • Resultaat: het resultaat van de gebeurtenis of handeling. • Oorsprong: het apparaat of de netwerkllocatie van waaruit de gebeurtenis of handeling in gang is gezet. • Actor: identificatie van de persoon die of het proces dat de gebeurtenis in gang heeft gezet. • Tijdstempel: datum en tijdstip waarop de gebeurtenis of handeling plaatsvond.
7.10	Authenticatie vindt minimaal plaats op basis van strong authentication, waaronder ondersteuning voor Multi-Factor Authenticatie (MFA).
7.11	Opdrachtnemer dient aantoonbaar te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy en informatiebeveiliging.
7.12	Opdrachtnemer beschikt over een passend informatiebeveiligingsniveau en voldoet aantoonbaar aan de gewenste beveiligingsmaatregelen van Opdrachtgever. De informatiebeveiliging vindt plaats volgens een algemeen erkend normenstelsel zoals NEN7510, NEN/ISO-27001, PCI/DSS of een overheidsnorm zoals gesteld in de BIO. Opdrachtnemer toont dit aan door het jaarlijks verstrekken van een onafhankelijke auditrapportage (bijv. ISAE 3000 of SOC 2 Type II), Assurance rapport van een bij de NOREA aangesloten auditor, en/of het aanleveren van een Third Party Mededeling (TPM).
7.13	De logging geschiedt zowel indien de gebeurtenis door een persoon of een systeem is uitgevoerd. De logging is inzichtelijk voor de beheerders van de Opdrachtgever en dient adequaat te worden beveiligd tegen ongeautoriseerde toegang en manipulatie.
7.14	De Opdrachtnemer benoemt een security contactpunt en een privacy contactpunt (bijv. FG of privacy officer).
7.15	Opdrachtnemer treedt op als verwerker in de zin van de AVG. Voor aanvang van de dienstverlening wordt een verwerkersovereenkomst (VNG-format nieuwste versie) gesloten conform artikel 28 AVG en voldoet de opdrachtnemer aan de bepalingen die in het VNG-format zijn opgenomen.

7.16	De oplossing ondersteunt tenant-isolatie: data van verschillende klanten wordt logisch en technisch gescheiden.
7.17	Gegevens worden zowel in transit (onderweg) als at rest (opgeslagen) versleuteld met actuele, passende geaccepteerde cryptografische standaarden.
7.18	Het systeem legt in beginsel geen bijzondere persoonsgegevens vast volgens art. 9 AVG. Als het systeem wel bijzondere persoonsgegevens vastlegt, moet worden aangetoond op basis van welke wettelijke grondslag dat is toegestaan.
7.19	Het systeem ondersteunt role-based access control (RBAC) waarbij functies en autorisaties fijnmazig zijn in te richten.
7.20	Het systeem ondersteunt scheiding van taken (SoD) voor kritieke handelingen (bijv. beheer, autorisatie, export) conform het least-privilege-principe.
7.21	Ten behoeve van de log-analyse is de bewaarperiode (risicogericht, maar ten minste een halfjaar) van de logging bepaald en vastgelegd in het door Opdrachtnemer op te leveren SLA. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de log-informatie gewaarborgd.
7.22	Verwerking van de documenten en eventuele opslag van data vindt uitsluitend plaats binnen het EER-grondgebied.
7.23	Inschakeling van subverwerkers buiten de EER is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
7.24	Wachtwoorden worden versleuteld opgeslagen en zijn voor geen enkele functionaris te herleiden naar het 'platte' wachtwoord.
7.25	Wijzigingen met impact op privacy en security worden vooraf gemeld via een change- en release-procedure.
7.26	Het systeem biedt functionaliteit voor het uitvoeren van AVG-rechten (inzage, correctie, verwijdering, dataportabiliteit).
7.27	API-toegang wordt beperkt volgens het least privilege-principe; alleen strikt noodzakelijke API-rechten worden gebruikt.
7.28	Authenticatie voor API-toegang verloopt via Azure AD (Entra ID) met OAuth 2.0 en certificaat- of secret-based authenticatie.
7.29	Back-ups zijn versleuteld, getest op herstelbaarheid en logisch gescheiden van productieomgevingen.

7.30	De Opdrachtgever heeft het recht om periodiek een security review of audit uit te voeren of te laten uitvoeren.
7.31	De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever conform SLA over relevante kwetsbaarheden, dreigingen en end-of-life situaties.
7.32	De Opdrachtnemer voert minimaal jaarlijks kwetsbaarheidsscans en/of penetratietests uit op de aangeboden oplossing.
7.33	De oplossing genereert auditlogs die kunnen worden geïntegreerd met Microsoft Sentinel (SIEM) of andere logoplossingen van de Opdrachtgever.
7.34	De oplossing is compatibel met Microsoft Defender for Cloud Apps / Defender for Endpoint voor monitoring en signalering.
7.35	De oplossing ondersteunt het gebruik van Conditional Access policies vanuit Azure AD.
7.36	De oplossing slaat geen Microsoft 365-authenticatiegegevens (tokens, secrets, certificaten) op buiten de overeengekomen beveiligde omgevingen.
7.37	Het is mogelijk om API-toegang en app-registraties centraal te beheren en in te trekken via de Microsoft 365 tenant van de Opdrachtgever.
7.38	Het systeem biedt bescherming tegen gangbare kwetsbaarheden zoals genoemd in de OWASP Top 10.
7.39	Integraties met Microsoft 365 vinden plaats via ondersteunde en gedocumenteerde Microsoft-API's (zoals Microsoft Graph).
7.40	Opdrachtnemer heeft een volledig, werkend en doelmatig bedrijfscontinuïteitsplan voor de geleverde dienst die periodiek wordt getest.

8. Rapportages

Nummer	Beschrijving
8.1	Het moet tenminste mogelijk zijn om de volgende rapportages op te stellen mbt werkplekreservering: • De bezettingsgraad per dag/week/maand, hoeveel werkplekken zijn bezet versus beschikbaar voor een door de Opdrachtgever ingestelde tijd, bijvoorbeeld tussen 8:00 en 17:00 en voor een geselecteerde verdieping, type werkplek of afdeling. • Welke werkplekken worden het meest gereserveerd? • Welke werkplekken worden het minst gebruikt? • Bezetting per locatie en verdieping, waar worden de meeste werkplekken gereserveerd? • Gemiddelde bezettingstijd, Het moet mogelijk zijn inzicht te verkrijgen in de gemiddelde gebruiksduur van werkplekken per locatie, verdieping en werkplektype, zonder dat rapportages zijn herleidbaar tot individuele medewerkers.
8.2	Het moet tenminste mogelijk zijn om de volgende rapportages op te stellen mbt vergaderruimtereservering: • De bezettingsgraad per ruimte, hoeveel vergaderruimten zijn bezet versus beschikbaar? • Welke vergaderruimten zijn het meest/minst gebruikt? • De bezetting per tijdstip, wanneer zijn piekmomenten (bijv. ochtend vs. middag)? • De gemiddelde duur van vergaderingen, hoe lang duren vergaderingen per ruimte? • No-shows, hoeveel reserveringen worden niet benut? • Gebruik per type vergaderruimte (bijv. kleine/grote ruimtes, met AV-faciliteiten). • Onderbenutte ruimtes, welke vergaderruimtes staan vaak leeg? • Welke catering diensten worden afgenomen per dag.
8.3	Rapportages kunnen geëxporteerd worden in Excel en PDF.
8.4	Rapportages dienen beschikbaar te zijn in de vorm van gebruiksvriendelijke dashboards binnen de Oplossing. Deze dashboards moeten actuele inzichten bieden in gebruik, bezetting, reserveringen en dienstverlening.
8.	De Opdrachtgever kan zelfstandig rapportages samenstellen en filteren op gemeente, locatie, gebouw, verdieping, ruimtecategorie, werkplektype en tijdsperiode.

9. Wensen

Nummer	Beschrijving	Ja/nee
9.1	De oplossing dient automatisch herinneringen te versturen voor gereserveerde werkplekken en vergaderruimten. De Opdrachtgever moet zelf kunnen configureren op welk moment deze herinneringen worden verzonden, bijvoorbeeld 24 uur of 12 uur voorafgaand aan de reservering.	
9.2	Hiervoor geautoriseerde medewerkers moeten ruimten tijdelijk kunnen blokkeren of vrijgeven en daarbij de reden en periode van buitengebruikstelling kunnen vastleggen.	
9.3	Wanneer een goedgekeurde reservering door een bevoegde medewerker wordt verplaatst naar een andere vergaderruimte, dient de oorspronkelijke aanvrager hiervan automatisch een notificatie te ontvangen.	
9.4	De oplossing dient het reserveren van faciliteiten en middelen mogelijk te maken die losstaan van een werkplek- of vergaderruimtereservering. Hierbij kan gedacht worden aan leenfietsen, leenlaptops, scrumkoffers en vergelijkbare voorzieningen.	
9.5	Gebruikers moeten via de Oplossing inzicht hebben in de actuele status van aangevraagde diensten, producten en faciliteiten, inclusief eventuele goedkeuringen, afwijzingen en uitvoeringsstatus.	
9.6	De oplossing dient voorspellende analyses en rapportages te ondersteunen die de Opdrachtgever helpen bij het nemen van strategische beslissingen over de toekomstige inrichting en benutting van de werkomgeving. Minimaal dienen de volgende analyses beschikbaar te zijn: • Gebruikstrends van werkplekken en vergaderruimten: inzicht in de ontwikkeling van de vraag naar werkplekken en vergaderruimten over tijd, zodat zichtbaar wordt of het gebruik gedurende het jaar toe- of afneemt. • Voorspelling van toekomstige bezetting: op basis van historische gebruiksgegevens moet de oplossing prognoses kunnen maken van de verwachte bezetting. Hierbij moet het mogelijk zijn om voor specifieke periodes, zoals de maanden juli en augustus van een toekomstig jaar, een bezettingsverwachting te genereren. • Capaciteits- en schaaladviezen: de oplossing dient aanbevelingen te kunnen doen ten aanzien van de benodigde capaciteit en inrichting van de werkomgeving, zoals het uitbreiden, reduceren of anders inrichten van werkplekken en vergaderruimten.	

	• Analyse van cateringgebruik: inzicht in het gebruik van cateringdiensten per dienstsoort, uitgesplitst naar dag-, week-, maand- en jaarniveau, inclusief trends en ontwikkelingen in de afname van deze diensten. • Analyse van ruimtebehoefte per categorie: inzicht in het gebruik van vergaderruimten per grootte en categorie, zodat kan worden vastgesteld of er bijvoorbeeld meer behoefte bestaat aan kleine vergaderruimten (1 tot 4 personen) of juist aan grotere vergaderruimten (10 of meer personen). • Datagedreven optimalisatievoorstellen: op basis van gebruiks- en bezettingsgegevens dient de oplossing concrete aanbevelingen te genereren voor het optimaliseren van de huisvesting, waaronder het herbestemmen van ruimten, het aanpassen van capaciteiten en het verbeteren van de afstemming tussen vraag en aanbod van werk- en vergaderplekken.	
9.7	De oplossing dient benchmarkrapportages te ondersteunen waarmee de Opdrachtgever het gebruik van werkplekken, vergaderruimten en facilitaire voorzieningen kan vergelijken met vergelijkbare organisaties binnen de publieke sector of andere relevante referentiegroepen. Hierdoor ontstaat inzicht in de mate waarin de beschikbare capaciteit, bezettingsgraad en ruimtebenutting afwijken van of aansluiten bij geldende markt- en branchegemiddelden.	
9.8	De Opdrachtgever wenst per verdieping te beschikken over een volledige digitale plattegrond waarop naast werkplekken en vergaderruimten ook overige voorzieningen herkenbaar zijn, zoals toiletten, uitgangen, kolfruimten, koffiecorners, liften en andere faciliteiten.	
9.9	De Opdrachtgever wenst in de toekomst gebruik te kunnen maken van bezettingssensoren in vergaderruimten, zodat een gereserveerde maar niet gebruikte ruimte automatisch wordt vrijgegeven na een door de Opdrachtgever in te stellen periode.	
9.10	De Opdrachtgever kan relevante gegevens uit de Oplossing geautomatiseerd ontsluiten voor gebruik in de eigen BI-omgeving, waaronder Microsoft Power BI. Hiervoor biedt de Oplossing een gedocumenteerde API of een gelijkwaardige, gestandaardiseerde gegevensontsluiting. Gegevens voor gebruiks- en bezettingsrapportages kunnen zodanig worden ontsloten dat deze geaggregeerd of geanonimiseerd kunnen worden verwerkt.	