

Werkplekdiensten

Inhoudsopgave

1	OMSCHRIJVING VAN DE WERKPLEKDIENSTEN	5
2	MEERWAARDEN VOOR DE KLANTEN.....	7
3	VEREISTEN ONDERSTEUNENDE PROCESSEN EN OVERLEGFORA.....	8
3.1	AFSTEMMING MET ANDERE ICT-DIENSTVERLENERS	8
3.2	DUURZAAMHEID	8
3.3	DESIGN AUTHORITY	9
3.4	WALK IN SERVICE DESK	9
3.5	USERADOPTIE	9
3.6	ROADMAPS	10
3.7	BEHEER VAN SUBCONTRACTEN EN AANKOOP	10
3.8	BEVEILIGINGSBEHEER.....	11
3.9	BEHEER VAN ACTIVE DIRECTORY (CLOUD EN ON-PREM).....	12
3.10	OVERLEGFORA WERKPLEKDIENSTEN	13
4	AANKOOP EN LEVERING VAN STANDAARDPRODUCTEN VOOR DE WERKPLEK.	14
4.1	SCOPE EN DOEL.....	14
4.2	UITVOERINGSMODALITEITEN.....	15
4.3	SLA – TIJDIGE UITVOERING VAN BESTELLINGEN IKV AANKOOP EN LEVERING VAN STANDAARD PRODUCTEN 16	
4.4	PRIJSMECHANISME.....	17
4.5	FACTURATIE	17
4.6	RAPPORTERING	17
5	DIENSTEN GEBRUIKERSINFRASTRUCTUUR	18
5.1	SCOPE EN DOEL.....	18
5.2	GECONCRETISEERD DOOR.....	19
5.3	UITVOERINGSMODALITEITEN.....	19
5.3.1	<i>Eenvoudige Werkaanvragen.....</i>	<i>19</i>
5.3.2	<i>Exploitatie</i>	<i>30</i>
5.4	SLA.....	35
5.4.1	<i>Tijdige uitvoering van eenvoudige werkaanvragen.....</i>	<i>35</i>
5.4.2	<i>Beschikbaarheid Gebruikersinfrastructuur voor de werkplek</i>	<i>37</i>
5.4.3	<i>Beschikbaarheid Dienst Beheer op afstand.....</i>	<i>38</i>
5.5	PRIJSMECHANISME.....	38
5.6	FACTURATIE	38
5.7	RAPPORTERING	38
	MAANDELIJKS WORDT PER KLANT EEN OVERZICHT GEGEVEN VAN:	38
6	PRINTDIENSTEN.....	40
6.1	SCOPE EN DOEL.....	40
6.2	GECONCRETISEERD DOOR.....	41
6.3	UITVOERINGSMODALITEITEN.....	41
6.3.1	<i>Eenvoudige Werkaanvragen mbt de Printdiensten.....</i>	<i>41</i>
6.3.2	<i>Beschikbaar houden van de printinfrastructuur.....</i>	<i>44</i>
6.4	SLA.....	45
6.4.1	<i>Tijdige uitvoering van de Werkaanvragen voor printdiensten</i>	<i>45</i>
6.4.2	<i>Beschikbaarheid Printdiensten.....</i>	<i>46</i>
6.5	PRIJSMECHANISME.....	47
6.6	FACTURATIE	47
6.7	RAPPORTERING	47
7	DIENSTEN VOOR SAMENWERKING EN COMMUNICATIE	49
7.1	SCOPE EN DOEL.....	49

7.2	GECONCRETISEERD DOOR	51
7.3	DIENSTEN VOOR SAMENWERKEN	51
7.3.1	<i>Profielen</i>	51
7.3.2	<i>Mobiel toestel beheer</i>	54
7.4	DIENST COMMUNICATIE (UNIFIED COMMUNICATION)	54
7.4.1	<i>Omschrijving Dienst communicatie (unified communication)</i>	54
7.4.2	<i>Omschrijving Contactcenter</i>	56
7.5	DIENSTEN M.B.T. OPSLAG	57
7.5.1	<i>Omschrijving Cloud gebaseerde opslag</i>	57
7.5.2	<i>Omschrijving NAS - Network Attached Storage</i>	58
7.5.3	<i>Omschrijving back-up</i>	59
7.6	UITVOERINGSMODALITEITEN	60
7.6.1	<i>Eénvoudige Werkaanvragen m.b.t. Diensten voor samenwerking en communicatie</i>	61
7.6.2	<i>Exploitatie Diensten voor samenwerking en communicatie</i>	73
7.6.3	<i>Randvoorwaarden en assumpties</i>	80
7.7	SLA – TIJDIGE UITVOERING VAN ÉÉNMALIGE DIENSTEN I.K.V. DE DIENSTEN VOOR SAMENWERKING EN COMMUNICATIE	80
7.7.1	<i>Beschrijving en Definitie</i>	80
7.7.2	<i>Service Level</i>	83
7.7.3	<i>Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen</i>	83
7.7.4	<i>Meetelementen en methode</i>	83
7.8	BESCHIKBAARHEID DIENSTEN VOOR SAMENWERKING EN COMMUNICATIE	83
7.8.1	<i>Beschrijving en Definitie</i>	83
	<i>Service Level</i>	84
7.8.2	<i>Randvoorwaarden en Assumpties</i>	84
7.8.3	<i>Meetelementen en Methode</i>	84
7.9	BESCHIKBAARHEID VAN DE CLOUDOPSLAG	84
7.9.1	<i>Beschrijving en definitie</i>	85
7.9.2	<i>Randvoorwaarden en Assumpties</i>	85
7.9.3	<i>Meetelementen en Methode</i>	85
7.10	BESCHIKBAARHEID NAS	85
7.10.1	<i>Beschrijving en definitie</i>	85
7.10.2	<i>Randvoorwaarden en Assumpties</i>	85
7.10.3	<i>Meetelementen en Methode</i>	85
7.11	BESCHIKBAARHEID BACK-UP	86
7.11.1	<i>Beschrijving en definitie</i>	86
7.11.2	<i>Meetelementen en Methode</i>	86
7.12	PRIJSMECHANISME	86
7.13	FACTURATIE	87
7.14	RAPPORTERING	87
8	REGIEPRESTATIES MBT WERKPLEKDIENTEN	88
8.1	SCOPE EN DOEL	88
8.2	GECONCRETISEERD DOOR	88
8.3	SLA	89
8.4	PRIJSMECHANISME	89
8.5	FACTURATIE	89
8.6	RAPPORTERING	89
9	PROJECTEN M.B.T. DE WERKPLEKOMGEVING	90
9.1	SCOPE EN DOEL	90
9.2	GECONCRETISEERD DOOR	90
9.3	UITVOERING	91
9.3.1	<i>Werkaanvraag voor opmaken van een Projectvoorstel</i>	91
9.3.2	<i>Werkaanvraag voor uitvoering van een Project of Projectfase</i>	93
9.3.3	<i>Werkaanvraag voor de bestelling van een projectwijziging</i>	94

9.4	SLA - TIJDIGE UITVOERING VAN PROJECTEN	94
9.4.1	<i>Beschrijving en definitie</i>	94
9.4.2	<i>Service level</i>	94
9.4.3	<i>Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen</i>	94
9.4.4	<i>Meetelementen en -methode</i>	95
9.5	PRIJSMECHANISME	95
9.6	PRIJSCORRECTIE.....	97
9.7	FACTURATIE	97
9.8	RAPPORTERING	98
10	TRANSITIE	99
10.1	INITIËLE TRANSITIE	99
10.2	DEELTRANSITIE TIJDENS DE DUUR VAN DE OVEREENKOMST	102
11	EXIT	103
11.1	MAATREGELEN BIJ HET BEËINDIGEN VAN DE OVEREENKOMST	103
11.2	DEEL EXIT TIJDENS DE DUUR VAN DE OVEREENKOMST.....	103

1 Omschrijving van de Werkplekdiensten

De Werkplekdiensten bestaan uit een verzameling van ICT-Diensten die de ICT-werkplek - zowel op kantoor, op het thuisadres of vanop een mobiele locatie - van de werknemers van de Klanten inricht, ondersteunt en beheert. Het PTOW (Plaats- en Tijds- Onafhankelijk Werken) wordt volledig ondersteund.

Alle Diensten die nodig zijn vanuit het perspectief van een individuele Gebruiker maken deel uit van de Werkplekdiensten. Dit omvat het volgende :

- De aankoop en levering van standaardproducten voor de werkplek op basis van een door de ICT-Dienstverlener beheerde Productcatalogus
- Diensten Gebruikersinfrastructuur
- Printdiensten
- Diensten voor samenwerking en communicatie

De Werkplekdiensten worden aangeboden aan alle Klanten zoals opgenomen in de definitie van Klantenbereik in het Basiscontract. Er is geen verplichte afname met betrekking tot de Diensten in deze Service Portfolio.

De Werkplekdiensten worden bij voorkeur aangeboden als een As-A-Service oplossing. Indien een AAS-oplossing niet voorhanden is, niet voldoet aan de vereisten op technisch, functioneel en/of wettelijke vlak of wanneer er onvoldoende garantie is naar veiligheid van de oplossing of de daarin verwerkte gegevens, kan een alternatieve oplossing aangeboden worden.

De Werkplekdiensten kunnen modulair (onafhankelijk) afgenomen worden. De werkplekdiensten kunnen modulair (onafhankelijk) afgenomen worden waarbij rekening gehouden wordt met de geschiktheid van Producten en Diensten binnen de bredere omgeving van de Vlaamse overheid. Daarbij steeds rekening houdend met kostenefficiëntie.

De Werkplekdiensten zullen maximaal ingericht worden op basis van de behoeften van de Klant, de evolutie van de technologie en de evolutie van de markt. Er wordt snel ingespeeld op nieuwe ontwikkelingen en nieuwe functionaliteiten met als doel om steeds een actueel en up-to-date aanbod van Werkplekdiensten te hebben, gebaseerd op mature en duurzame technologie.

De Werkplekdiensten worden end-to-end geleverd, wat betekent dat de ICT-Dienstverlener de nodige processen en activiteiten inricht om de Dienst op een professionele manier en overeenkomstig de afgesproken ICT-Dienstverleningsniveaus te kunnen leveren aan de Gebruikers van de Diensten m.b.t. Gebruikersinfrastructuur. Voor onderliggende ICT-componenten die niet in beheer zijn bij de ICT-Dienstverlener zal de ICT-Dienstverlener met de betrokken Onderaannemer en/of andere ICT-Dienstverlener uit het Ecosysteem de nodige afspraken maken en documenteren zodat voldaan wordt aan de vereisten.

De Werkplekdiensten zijn - tenzij expliciet anders vermeld - beschikbaar tijdens de Kantooruren.

De Werkplekdiensten maken waar mogelijk gebruik van cloud-gebaseerde oplossingen. Voor legacy-bouwstenen waar de overstap naar cloud-gebaseerde oplossingen (nog) niet mogelijk is wordt voorzien in de nodige ondersteuning en integratie.

De Werkplekdiensten zijn conform het ICT-veiligheidsbeleid van de Vlaamse overheid.

De Werkplekdiensten zijn conform de GDPR regels.

De geografische scope van de on-site ondersteuning voor de Werkplekdiensten bestaat enerzijds uit de gebouwen van de Vlaamse overheid, de lokale en regionale besturen en anderzijds de thuisadressen van de Gebruikers. Het moet ook mogelijk zijn om ondersteuning te verlenen aan Klanten die in het buitenland verblijven (maar geen interventies ter plaatse). Er kunnen ook interventies gevraagd worden in sommige gebouwen van de Vlaamse overheid in het buitenland maar dan wel grenzend aan het Vlaamse

grondgebied (bijv. Vlissingen). Voor uitzonderlijke interventies in gebouwen in het buitenland (bijv. Zuid-Afrika, Singapore) worden afzonderlijke afspraken met de betreffende Klant gemaakt.

De Werkplekdiensten worden ingericht volgens de principes van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat er maximaal wordt tegemoet gekomen en geëvolueerd naar de bestaande mogelijkheden mbt het zo duurzaam mogelijk inrichten van de Werkplekdiensten.

De ICT-Dienstverlener voorziet in een roadmap m.b.t. de toekomstige evolutie van de Werkplekdiensten die jaarlijks ter beschikking wordt gesteld voor de Klanten. Daarnaast voorziet de ICT-Dienstverlener op kwartaalbasis in een roadmapsessie waarin toelichting wordt gegeven over de geplande (grote) wijzigingen/aanpassingen aan de werkplekomgeving.

De Werkplekdiensten zijn in principe van toepassing op toestellen uit het standaardaanbod en de lijst van Gekende toestellen. Er wordt ook voorzien in een beperkte ondersteuning voor werkplekinfrastructuur die buiten het standaardaanbod valt. Deze ondersteuning bevat minstens de mogelijkheid om vanaf die toestellen gebruik te kunnen maken van de generieke gebruikerstoepassingen van de Vlaamse overheid zoals e-mail, agenda's, alsook om te kunnen aansluiten op de LAN en WLAN-omgevingen in de gemeenschappelijke gebouwen van de Vlaamse overheid voor zover het betrokken toestel dit technisch toelaat. Daarnaast zal tegen best effort principe ook een ondersteuning geboden worden voor het oplossen van Incidenten.

2 Meerwaarden voor de Klanten

Met de Werkplekdiensten worden ten behoeve van de Klanten de volgende meerwaarden nagestreefd:

- Verlaging van de administratieve lasten voor het afnemen van Werkplekdiensten;
- Schaalvoordelen op het vlak van prijs en kwaliteit voor de standaard Werkplekdiensten;
- Maximale toepassing van duurzaamheidsmaatregelen;
- Ondersteuning van zowel vaste, mobiele als thuiswerkplekken, gebaseerd op any3-principe;
- Garantie op hoge beschikbaarheid volgens strikte afspraken mbt de oplostijd voor Incidenten, rekening houdend met het door de Klant gekozen ICT-Dienstverleningsniveau;
- Een performante monitoring van de beheerde omgevingen en een efficiënte behandeling van Incidenten en Problemen;
- Een optimale beveiliging tegen allerhande cyberrisico's (malware, cryptomining, hacking, enz...);
- Technische en functionele ondersteuning/advies;
- Eén uniek contactpunt voor het melden van Incidenten en verstoringen aan de ICT-Dienstverlening (voorzien door de Service Integrator);
- Aanpassing aan de Werkplekdiensten in functie van de behoeften van de Klanten en nieuwe technologie en gebaseerd op voldoende overleg met de Klanten;
- Een optimale beveiliging tegen allerhande cyberrisico's (malware, cryptomining, hacking, enz...);
- Geïntegreerde processen, rapporten, bestellingen en facturatie;
- Een duidelijke roadmap van de Werkplekdiensten;
- Professionele dienstverlening, via de inzet van getraind en bekwaam technisch personeel
- Specifiek voor Projecten het samenwerken met bekwame projectmanagers die op een methodologisch verantwoorde manier de beoogde projectresultaten behalen op basis van algemeen geldende beste praktijken (bv. PRINCE2)

3 Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora

De algemene principes, procesvereisten en afspraken mbt de Ondersteunende Processen, Ondersteunende Systemen en overlegfora zijn beschreven in het contractuele document “Vereisten Ondersteunende Processen en overlegfora” (“VOPO”). De verantwoordelijkheden van de ICT-Dienstverleners binnen het Ecosysteem zijn weergegeven in de RASCI-tabellen.

De ICT-Dienstverlener staat in principe in voor de processen en systemen die hij nodig acht om zijn Diensten optimaal te kunnen leveren. De kosten die de ICT-Dienstverlener oploopt voor het inrichten, beheer en gebruik door eigen medewerkers en Oderaannemers, van de Ondersteunende Systemen worden verrekend in de Eenheidsprijzen van de eigen Dienstenpakketten.

Hieronder worden enkele specifieke aandachtspunten voor de Werkplekdiensten opgesomd:

3.1 Afstemming met andere ICT-Dienstverleners

Naast de werkplekdienstverlening zal de ICT-Dienstverlener moeten afstemmen met de ICT-Dienstverlener die de integratiediensten levert in het kader van deze Overeenkomst. De ICT-Dienstverlener voor de Werkplekdiensten zorgt samen met de ICT-Dienstverlener voor de Integratiediensten voor een vlotte samenwerking m.b.t. processen, procedures en tools.

Daarnaast zal de ICT-Dienstverlener waar nodig ook samenwerken met de ICT-Dienstverleners voor andere Dienstenpakketten binnen het Ecosysteem.

3.2 Duurzaamheid

(zie VOPO – Continu verbeteren en innovatie)

De Vlaamse overheid zet maximaal in op de principes van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). De ICT-Dienstverlener dient in zijn Service-organisatie duidelijk te omschrijven hoe een Maatschappelijk Verantwoorde ICT-Dienstverlening (ethisch verantwoord en duurzaam) wordt gegarandeerd.

De ICT-Dienstverlener streeft daarbij naar een continue groei in het verbeteren en optimaliseren van de ter beschikking gestelde Producten en Diensten mbt duurzaamheidscriteria.

De ICT-Dienstverlener is als professional het best geplaatst om te identificeren welke componenten van de aangeboden Diensten het meest relevant zijn en de grootste duurzaamheidswinsten en maatschappelijke meerwaarde kunnen genereren.

De ICT-Dienstverlener adviseert continu op welke aspecten van de dienstverlening verbeteringen kunnen aangebracht worden op het vlak van duurzaamheid.

De ICT-Dienstverlener zet ook maximaal in op de principes van de circulaire economie en aldus de mogelijkheid van een tweede leven voor apparatuur die vervangen wordt – bij voorkeur op de Europese markt - en indien dat niet mogelijk is, op recyclage van afgeschreven Producten (geen verbranding). Naast het Product op zich, zoekt de ICT-Dienstverlener steeds naar de meest duurzame mogelijkheden voor de ganse toeleveringsketen. Zo zal ook aan verpakking en verwerking van verpakking de nodige aandacht besteed worden teneinde steeds de meest duurzame oplossing te kunnen voorstellen.

De Vlaamse overheid heeft zich aangesloten bij de Organisatie Electronics Watch wat impliceert dat hardware die wordt verworven of op enigerlei wijze in gebruik wordt genomen door de Klant en/of zijn eindgebruikers, geproduceerd werd overeenkomstig de voorwaarden mbt sociaal verantwoorde ICT-hardware. De ICT-Dienstverlener zal de nodige informatie ter beschikking stellen conform deze affiliatie met Electronics Watch. Deze Raamovereenkomst hanteert de beproefde methodiek en modelclausules

die werden ontwikkeld door Electronics Watch. De hardware die wordt verworven of op enigerlei wijze in exclusief gebruik wordt genomen door de Klant en/of zijn Eindgebruikers, moet geproduceerd worden overeenkomstig de voorwaarden opgenomen onder de bijlage “sociaal verantwoorde ICT-hardware”.

3.3 Design authority

(zie VOPO – Architectuurbeheer)

De ICT-Dienstverlener heeft een adviserende en ondersteunende rol naar zowel het Bestuur als de Klanten toe.

Het Bestuur is de design authority en bepaalt het architectuurbeheer van de Werkplek. De oplossingsarchitectuur voor de Werkplekken steunt sterk op het gebruik van “customer of the shelf Producten en Diensten” (bijv. cloudproductiviteitsplatform, instant messaging omgeving, ...). Deze Producten dienen te worden geïntegreerd, geconfigureerd en gecustomiseerd. Van de ICT-Dienstverlener wordt verwacht dat hij het proces architectuurbeheer ondersteunt door advies. Verder wordt verwacht dat hij zorgt voor de verwerking tot een TO-BE design en de realisatie van de operationele uitvoering via Projecten. De design authority van de “customer of the shelf Producten en Diensten” maakt geen deel uit van de Diensten van de ICT-Dienstverlener, maar zit bij de aanbieder van dergelijke platformen.

De ICT-Dienstverlener zal aan de Klant kunnen toelichten hoe bestaande of nieuwe technologische ontwikkelingen kunnen ingezet worden rekening houdend met de geldende regels binnen de Vlaamse overheid. Deze toelichting moet de Klant helpen om de eerste stappen te zetten in een nieuwe richting. De ICT-Dienstverlener adviseert daarbij hoe dit verder best concreet kan uitgewerkt worden (door bv. het inhuren van de juiste technologische Profielen om dit verder te onderzoeken, uitvoeren van POC, welke elementen mee moeten opgenomen worden in de Werkaanvraag, etc).

3.4 Walk in Service Desk

(Zie VOPO – Service Desk)

In het Ecosysteem wordt de 1^{ste} lijn overkoepelende Service Desk ingericht door de ICT-Dienstverlener van de Raamovereenkomst Service-Integratiediensten.

De ICT-Dienstverlener voorziet in de mogelijkheid (als optie) om een zogenaamde “Walk-in Service Desk” in te richten in een hoofdgebouw. De Walk-in Service Desk is in principe een 2^{de} lijn-ondersteuning en fungeert als een fysiek aanspreekpunt voor Klanten en Gebruikers voor werkplekgerelateerde vragen, Incidenten of Eenvoudige Werkaanvragen die een fysieke interventie vereisen.

Een nauwe samenwerking tussen de 1^{ste} lijn overkoepelende Service Desk en deze “Walk-in Service Desk” is van groot belang. Zo is het belangrijk dat de “Walk-in Service Desk” erop toeziet dat alle interventies geregistreerd worden in het centrale registratiesysteem zodat alle informatie ook beschikbaar is in de systemen van de 1^{ste} lijn overkoepelende Service Desk.

Daarnaast wordt ook verwacht dat de “Walk-in Service Desk” de Gebruikers die langskomen op de hoogte brengt van de beschikbaarheid van de 1^{ste} lijn overkoepelende Service Desk, en de bijhorende functionaliteiten (bv. zelfbediening), voor deze meldingen die geen fysieke interventie vereisen.

In samenspraak met de Klanten wordt bepaald op welke momenten deze “Walk-in Servicedesk” actief dient te zijn. De “Walk-in Servicedesk” wordt voor minimaal 6 maanden afgenomen. De praktische inrichting (o.a. locatie, lokaal,) wordt steeds vooraf afgesproken tussen Klant en ICT-Dienstverlener.

3.5 Useradoptie

(zie ook VOPO – Kennisbeheer)

De implementatie van nieuwe systemen binnen de Vlaamse overheid kan ingewikkelder zijn dan dit in eerste instantie lijkt. De technische uitrol van een nieuw systeem is op zich niet zo’n ingewikkeld proces, maar de adoptie voor de Gebruikers is een veel moeilijker en ingewikkelder proces. De ICT-Dienstverlener

dient hier in zijn aanbod in hoge mate rekening mee te houden.

Er wordt van de ICT-Dienstverlener verwacht dat hij de nodige Processen beschrijft en inricht die hij zal gebruiken om de Gebruikers te ondersteunen bij de uitrol van nieuwe systemen, of grote aanpassingen aan de bestaande systemen.

Daarnaast voorziet de ICT-Dienstverlener ook in regelmatige Updates van de documentatie van de bestaande systemen en diensten. Zo dient er o.a. voldoende en duidelijke informatie op een overzichtelijke manier en online ter beschikking te zijn (bijv. FAQ's, Nederlands gesproken instructievideo's, handleidingen, communicaties etc...) zodat Gebruikers gemakkelijk informatie kunnen consulteren.

3.6 Roadmaps

(zie ook VOPO – Beheer van de Service Portfolio)

De ICT-Dienstverlener voorziet in het opstellen van duidelijke roadmaps voor de Werkplekdiensten. Hij doet voorstellen en geeft adviezen aan de Productmanager van het Bestuur in het kader van het opstellen van dergelijke roadmap. De visie en architectuur wordt bepaald door het Bestuur maar van de ICT-Dienstverlener wordt verwacht dat hij voorstellen doet voor Projecten (grotere wijzigingen) of aanpassingen in regie (kleinere wijzigingen) om op basis van een roadmap de ICT-Dienstverlening voor de werkplek te laten evolueren in lijn met de vooropgestelde visie en architectuur van de Werkplek (zie Refbib).

3.7 Beheer van subcontracten en aankoop

(VOPO – Beheer van subcontracten en aankoop)

Productcatalogus:

De Productcatalogus geeft een overzicht van alle standaardproducten voor de werkplek. Het betreft een beperkte maar toch voldoende ruime set van Producten die tegemoetkomen aan de gemeenschappelijke behoeften (dus voldoende volumes).

Dit standaardaanbod is maximaal afgestemd op de marktrends en voor elk type van hard- of software wordt voorzien in een voldoende gedifferentieerd aanbod, zowel op vlak van type (bijv Windows/macOS) als op vlak van configuratie (bijv. een basisconfiguratie voor normaal gebruik én een premiumconfiguratie voor meer geavanceerd gebruik). Het standaardaanbod voor software kan ook betrekking hebben op "open source" alternatieven.

De duurzaamheidsgraad van de opgenomen Producten is belangrijk. De ter beschikking gestelde Producten dienen energiezuinig te zijn, zo weinig mogelijk schadelijke stoffen te bevatten en ontworpen te zijn met het oog op een lange levensduur, herstelling en recyclage. De Producten dienen voorzien te zijn van ecolabels TCO Certified, Blaue Engel, EPEAT of gelijkwaardig. In uitzonderlijke gevallen kan hiervan afgeweken worden na overleg tussen de Klant en de ICT-Dienstverlener.

De Vlaamse overheid heeft zich aangesloten bij de Organisatie Electronics Watch wat impliceert dat hardware die wordt verworven of op enigerlei wijze in gebruik wordt genomen door de Klant en/of zijn eindgebruikers, geproduceerd werd overeenkomstig de voorwaarden mbt sociaal verantwoorde ICT-hardware. Naast het Product op zich, zoekt de ICT-Dienstverlener steeds naar de meest duurzame mogelijkheden voor de ganse toeleveringsketen. Zo zal ook aan verpakking en verwerking van verpakking de nodige aandacht besteed worden.

In de Productcatalogus wordt voor elk Product duidelijk aangegeven in welke mate het aan de duurzaamheidscriteria voldoet en van welke ecolabels het is voorzien.

In de Productcatalogus wordt bij voorkeur ook de restwaarde van een Product vermeld na een bepaalde gebruiksstermijn. Voor desktop/laptop na een periode van 36 en 48 maand. Voor een smartphone/tablet na een periode van 24 en 36 maand.

In de Productcatalogus wordt de geldende fabrieksgarantie en bijhorende leveringstermijn vermeld. Tenzij anders is vermeld in de Productcatalogus geldt de wettelijke garantieperiode. Ook garantiepacks die de standaardgarantie van de fabrikant verder uitbreiden, kunnen opgenomen worden in de Productcatalogus.

De Productcatalogus bevat steeds de up-to-date lijst van de standaard hard- en software Producten voor

de werkplek. Tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wordt deze Productcatalogus continu geactualiseerd. De ICT-Dienstverlener zorgt daarbij dat de Klanten van dit proces continu op de hoogte worden gehouden en de meest recente wijzigingen aan de Productcatalogus steeds raadpleegbaar zijn. Het continu actueel houden van dit aanbod – dat ook behoort tot de dienstverlening - gebeurt in overleg met het Bestuur en de Klanten op een daarvoor voorzien overlegforum.

Tijdens de initiële Transitie zal de ICT-Dienstverlener op basis van marktbevraging de Productcatalogus samenstellen in overleg met het Bestuur zodat bij de start van de Overeenkomst de nodige set van standaardproducten marktconform ter beschikking is. (In de Referentiebibliotheek is de huidige Productcatalogus opgenomen)

EAS – contract:

De Productcatalogus bevat eveneens de nodige licenties die via een EAS-contract worden afgenomen. De ICT-Dienstverlener voorziet in een EAS-contract, afgesloten met de aanbieder van het cloudproductiviteitsplatform dat binnen de Vlaamse overheid gebruikt wordt. Hierbij dient de ICT-Dienstverlener rekening te houden met het feit dat er steeds onderhandeld wordt met de Belgische afdeling van de aanbieder van het cloudproductiviteitsplatform. Het Bestuur behoudt zich ook het recht voor om rechtstreeks te onderhandelen met de Belgische afdeling van de aanbieder van het cloudproductiviteitsplatform.

Het EAS-contract dient voorzien te zijn van alle licenties die binnen de aangeboden Diensten gebruikt worden.

BYOL (Bring Your Own Licence):

Binnen de Werkplekdiensten dient de ICT-Dienstverlener de mogelijkheid toe te laten dat een Klant toetreedt tot deze diensten gebruik makend van BYOL. Dit houdt in dat een Klant gebruik kan maken van de Werkplekdiensten waarbij hij zijn eigen licentiecontract kan inbrengen en gebruiken op het cloudproductiviteitsplatform. De ICT-Dienstverlener dient daarna ook in te staan voor het beheer van deze licenties, indien gevraagd, volgens de bepalingen beschreven in het VOPO document, Beheer van subcontracten en aankoop.

3.8 Beveiligingsbeheer

(zie ook VOPO-Beheer van informatieveiligheid)

De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat het Beveiligingsbeheer in lijn is met de wettelijke en algemene ICT-veiligheidsrichtlijnen van de Vlaamse overheid. Dit impliceert o.a. volgende activiteiten:

- Bescherming tegen elke vorm van cybercriminaliteit via de uitbating en controle van veiligheidsbouwstenen
- De inrichting van een Security Operations Center (SOC) om de veiligheid van de informatiesystemen te bewaken en te beheren
- Een nauwe samenwerking met de ICT-Dienstverlener voor de integratiediensten op het vlak van risicomanagement & Incident response
- Een nauwe samenwerking met de security officer van het Facilitair Bedrijf
- Toegangscontroles en –restricties dmv firewalls;
- Preventieve en schadebeperkende maatregelen voorzien tegen algemeen voorkomende bedreigingen die een gevaar vormen voor de integriteit van de informatie (bijv. Spam, virussen, Phishing en Spoofing , etc...)
- De beveiliging en opvolging van de Vo maildomeinen dient te gebeuren gebruik makende van SPF/DKIM/DMARC met bijhorende tool (opmerking: licentie DMARCanalyzer dient opgenomen via

VO-specifieke contracten)

- Schadelijke activiteiten voorkomen: niet geautoriseerde toegang voorkomen zoals hacking, evenals het onderscheppen van wachtwoorden, encryptiesleutels, of het aanwenden van om het even welk mechanisme dat niet geautoriseerde toegang mogelijk maakt;
- Een beveiligde interoperabiliteit tussen de Klanten, andere overheden, de burger en bedrijven;
- Een intrusiedetectie (IDS) en intrusie preventie (IPS) functionaliteit
- De restrictieregels (policy's) van de firewall actualiseren, onderhouden en controleren;
- De content- en URL-filtering op te volgen en te controleren met o.a. lijsten van de Gebruikers en de zwarte en witte lijsten ('black & white-lists'), enz.;
- Een veilige toegang voor thuiswerkers voorzien en onderhouden (VPN)

In logs worden enkel Persoonsgegevens opgeslagen wanneer dit echt nodig is. De eventuele Persoonsgegevens in de logs worden na hoogstens één jaar verwijderd of geanonimiseerd, behoudens wanneer - in goed gemotiveerde gevallen - de ICT-Dienstverlener met de betrokken Klant(en) afwijkende afspraken hebben gemaakt.

De genomen beveiligingsmaatregelen dienen besproken te worden in de Governance Board voor de werkplek.

3.9 Beheer van Active Directory (cloud en on-prem)

(zie VOPO – Beheer van informatieveiligheid)

Het on-premises Active Directory domein van de Vlaamse overheid valt onder de verantwoordelijkheid van de ICT-Dienstverlener omdat vooral Werkplekdiensten gebruik maken van Active Directory voor o.a. id-entiteiten (Gebruikers, serviceaccounts, groepen.....) alsook authenticatie, group policies en andere.

Naast het rechtstreeks gebruik door de ICT-Dienstverlener, is er ook de noodzaak om interfaces vanuit de Werkplekdiensten te voorzien naar andere Diensten zodat ook o.a. netwerk- en datacenterdiensten en andere applicaties gebruik kunnen maken van de centrale (gedeelde) Active Directory. De interfaces dienen alle nodige taken te voorzien om de verschillende Diensten vlot te laten samenwerken. De ICT-Dienstverlener dient dan ook de nodige afspraken te maken en samenwerking te verlenen met de Dienstverleners van de andere Raamovereenkomsten.

De ICT-dienstverlener staat in voor het onderhoud en beheer van de gemeenschappelijke Active Directory omgeving. Alle activiteiten die nodig zijn om de omgeving actueel, operationeel, performant en veilig te houden vallen onder dit beheer.

Bij het uitvoeren van beheer en operationele taken, zal de ICT-dienstverlener steeds de VOPO-richtlijnen volgen.

Volgende aspecten behoren o.a. tot de scope van de dienstverlening:

- Het monitoren van de goede werking, performantie, capaciteit en beschikbaarheid van de Dienst
- Het waken over de veiligheid en correct gebruik van het platform
- Het oplossen van Incidenten en Problemen
- Het detecteren en verhelpen van anomalieën
- Het aanleveren van de logs naar SIEM van de Service Integrator
- Het onderhouden van de informatie in CMDB
- Het beheer en de goede werking van de synchronisatie tussen de on-premises Active Directory en de Clouddirectory
- Het waken over de organisatiestructuur en de inhoud

- Het beheren van de Gebruikers, groepen, toestellen, beleidsregels, rechtenbeheer, schema en andere objecten/instellingen
- Het uitvoeren van het noodzakelijke onderhoud zoals het tijdig patchen
- ...

3.10 Overlegfora Werkplekdiensten

Werkgroep Werkplekdiensten:

Het Dienstenpakket Werkplekdiensten heeft een directe impact op de gebruikerstevredenheid en werkomgeving van de betrokken Klant/Gebruiker. Er zal dan ook de nodige aandacht dienen besteed aan het capteren van noden, Problemen en opmerkingen van Klanten/Gebruikers mbt de ICT-Dienstverlening voor de werkplek en het initiëren van de beste tegemoetkoming aan de vragen van de Klanten.

Naast de rechtstreekse contacten die de ICT-Dienstverlener met de Klanten onderhoudt, wordt er ook voorzien in een specifiek overlegforum met de Klanten. Deze “Werkgroep Werkplekdiensten” is een maandelijkse opvolgvergadering waarin de vertegenwoordigers van het Bestuur, de Klanten, de Productmanagers en de Service Delivery Managers samenkomen en de stand van zaken en eventueel nodige bijsturing van de Werkplekdiensten besproken en opgevolgd wordt.

Bilateraal overleg Productmanager/Service Delivery Manager:

Dit is een overlegmoment op regelmatige tijdstippen tussen Productmanager(s) (het Bestuur en Service Delivery Manager(s) (ICT-Dienstverlener) waarbij de stand van zaken van de ICT-Dienstverlening voor de werkplek en noodzakelijke bijsturingen worden besproken.

Operationele overlegfora:

De ICT-Dienstverlener zal deelnemen aan de nodige operationele overlegfora met het Bestuur om de processen, procedures en ICT-Dienstverlening m.b.t. de netwerkdiensten continu te optimaliseren.

Governance board:

Omdat het aanbod mbt Werkplekdiensten zal mee evolueren in de tijd door nieuwe functionaliteiten die zullen aangeboden worden, door nieuwe securityregels die moeten gehanteerd worden, door nieuwe noden die door de Klanten naar voor worden gebracht, is voorzien in een governance board. Veranderingen die moeten aangebracht worden aan de omgeving van de Werkplekdiensten dienen immers besproken te worden in gemeenschappelijk overleg. Deze governance board bestaat uit alle betrokken Partijen, zijnde leden van de ICT-Dienstverlener, leden van de Klanten, security officer, DPO, ...

4 Aankoop en levering van standaardproducten voor de werkplek.

4.1 Scope en doel

Deze dienstverlening omvat de aankoop en levering van een beperkte, maar toch voldoende ruime set, van standaardproducten voor de werkplek. Essentieel is dat het over gemeenschappelijke behoeften (en dus voldoende volumes) moet gaan. De Productcatalogus geeft het overzicht van de standaardproducten.

De focus ligt hierbij op een voldoende ruim standaardaanbod dat maximaal is afgestemd op de marktcondities en dat voor elk type van hard- of software voorziet in een voldoende gedifferentieerd aanbod, zowel op vlak van type (bijv. Windows/MacOS) als op vlak van configuratie (bijv. een basisconfiguratie voor normaal gebruik én een premiumconfiguratie voor meer geavanceerd gebruik). Het standaardaanbod voor software kan ook betrekking hebben op "open source" alternatieven.

De duurzaamheidsgraad van een Product is belangrijk. De ter beschikking gestelde Producten dienen energiezuinig te zijn, zo weinig mogelijk schadelijke stoffen te bevatten en ontworpen te zijn met het oog op een lange levensduur, herstelling en recyclage. De Producten dienen voorzien te zijn van ecolabels zoals TCO Certified, Blaue Engel of EPEAT. In uitzonderlijke gevallen kan hiervan afgeweken worden na overleg tussen de Klant en de ICT-Dienstverlener.

De Vlaamse overheid heeft zich aangesloten bij de Organisatie Electronics Watch wat impliceert dat hardware die wordt verworven of op enigerlei wijze in gebruik wordt genomen door de Klant en/of zijn eindgebruikers, geproduceerd werd overeenkomstig de voorwaarden mbt sociaal verantwoorde ICT-hardware. Naast het Product op zich, zoekt de ICT-Dienstverlener steeds naar de meest duurzame mogelijkheden voor de ganse toeleveringsketen. Zo zal ook aan verpakking en verwerking van verpakking de nodige aandacht besteed worden.

In de Productcatalogus wordt voor elk Product duidelijk aangegeven in welke mate het aan de duurzaamheidscriteria voldoet en van welke ecolabels het is voorzien.

Waar van toepassing wordt de garantietermijn van een Product duidelijk aangegeven in de Productcatalogus.

Waar van toepassing wordt de restwaarde van een Product aangegeven. Voor desktop/laptop na een periode van 36 en 48 maanden. Voor mobiele toestellen na een periode van 24 en 36 maanden.

De Productcatalogus bevat steeds een up-to-date lijst van de standaard hard- en software Producten voor de werkplek. Tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wordt deze Productcatalogus continu geactualiseerd. De ICT-Dienstverlener zorgt daarbij dat de Klanten van dit proces continu op de hoogte worden gehouden en de meest recente wijzigingen aan de Productcatalogus steeds raadpleegbaar zijn.

Voor het leveren en installeren van standaard software Producten wordt maximaal voorzien in een mechanisme waarmee de Klant zelf via een pullmechanisme kan instaan voor de online-installatie van de gewenste software Producten teneinde de kost van de installatie te drukken.

Het vereiste stock- en magazijnbeheer om deze Diensten naar behoren te kunnen leveren, behoort ook tot de scope van deze Dienst.

Alle Diensten met betrekking tot het aankopen en leveren van standaard Producten voor de werkplek, betreffen end-to-end Diensten voor de Klant/Gebruiker die geïnitieerd worden via het indienen van een Werkaanvraag en eindigen bij de aanvaarding (via een bevestiging, telefonisch, schriftelijk of via e-mail) door de Klant/Gebruiker van de uitvoering van de gevraagde Dienst.

Deze dienstverlening is beschikbaar tijdens de Kantooruren.

4.2 Uitvoeringsmodaliteiten

Alle mogelijke activiteiten die nodig zijn om een goed en kwalitatief standaardaanbod van soft- en hardware Producten voor de werkplek te realiseren maken deel uit van de dienstverlening.

De ICT-Dienstverlener organiseert op geregelde tijdstippen (default jaarlijks) en in samenspraak met de Klanten een marktbevraging teneinde het standaardaanbod aan Producten te optimaliseren.

Voor deze marktbevragingen worden de nodige overlegmomenten voorzien met de Klanten zodat het nieuwe aanbod voldoet aan de verwachtingen van de Klanten.

Het bestelproces (vanaf aanvraag door de Klant tem facturatie aan de Klant) m.b.t. de aankoop en levering van standaardproducten voor de werkplek is snel, flexibel en transparant voor de Klant. Alle bestellingen worden via het centrale bestelkanaal ingediend (gefaciliteerd door de Service Integrator). Bij het plaatsen van een bestelling zal de ICT-Dienstverlener ook nakijken of rekening werd gehouden met de goedkeuringsprocedures die langs de kant van de betrokken Klant toepasselijk zijn en of de nodige identificatiegegevens voor facturatie van de bestelling zijn opgegeven.

De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat de Klant steeds zicht heeft op de status (track&trace) van zijn bestelling(en).

De ICT-Dienstverlener voorziet ook in de mogelijkheid om in bulk (max 10 stuks) te kunnen bestellen.

De ICT-Dienstverlener zal bij levering van nieuwe Gebruikersinfrastructuur die ter vervanging dient, de oude infrastructuur meenemen, tenzij de Klant uitdrukkelijk vraagt om dit niet te doen. Na opkuis (datascrubbing) krijgt de apparatuur een tweede leven (bij voorkeur op de Europese markt) of – indien dat niet mogelijk is – wordt het gerecycleerd (geen verbranding). De restwaarde – indien van toepassing – wordt verrekend in het voordeel van de Klant.

De processen met betrekking tot Beheer subcontracten en aankoop enerzijds en m.b.t. Configuratiebeheer anderzijds (zie ook “VOPO”-document) dienen zo opgezet te worden dat ze een kwalitatieve realisatie van deze dienstverlening ondersteunen.

De ICT-Dienstverlener stelt de standaardsoftware (goedgekeurde freeware en licentiesoftware) ter beschikking via een centrale Distributieserver zodat Gebruikers - indien zij dit wensen – de standaard software zelf kunnen ophalen waardoor de kost voor levering en installatie kan worden uitgespaard. Voor het downloaden van freeware of van software waarvan de ICT-Dienstverlener de nodige licenties reeds bezit (bv in het kader van een onderhoudscontract) vanop de Distributieserver, is er geen Werkaanvraag vereist en kan de Gebruiker dit zonder bijkomende goedkeuringsprocedure zelf realiseren.

Indien de Klant ervoor opteert om de Gebruikersinfrastructuur niet te laten beheren door de ICT-Dienstverlener is de fabrieksgarantie voor de betrokken Gebruikersinfrastructuur met de specifieke modaliteiten van de Leverancier voor de periode vermeld in de Productcatalogus geldig. Deze fabrieksgarantie zal minstens dezelfde minimumgarantie omvatten als deze die geboden wordt aan gebruikers – natuurlijke personen ingevolge de wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van consumenten bij verkoop van consumptiegoederen. De Klant moet in dit geval bij Problemen rechtstreeks contact opnemen met de Leverancier van de betrokken Producten aangezien er geen ondersteunende prestaties bij de ICT-Dienstverlener werden besteld.

Alle nodige activiteiten die de ICT-Dienstverlener moet uitvoeren om de dienst “aankoop en levering van standaardproducten” end-to-end te kunnen leveren, zijn inbegrepen. Hiertoe behoren o.a. het opmaken van aankooporders bij Leveranciers, de levering op het afgesproken leveringsadres, het terugnemen van oude infrastructuur voor hergebruik of recyclage, inclusief “data scrubbing” (volledig en definitief verwijderen van al de data op gegevensdragers) vergezeld van een relevant certificaat, het volledige bestel- en facturatieproces, de opname van de inventariselementen in de Configuratie-databank, het voorzien van de Producten met een label, de controle van de Producten bij ontvangst, het terug meenemen van het verpakkingsmateriaal bij levering, enz...

4.3 SLA – Tijdige uitvoering van bestellingen ikv aankoop en levering van standaard Producten

Beschrijving en definitie

Per Dienst (bestelling) wordt gemeten of deze Dienst binnen de contractuele Service level (contractueel bepaalde leveringstermijn) of de met de Klant afgesproken uitvoeringstermijn werd uitgevoerd.

De uitvoeringstermijnen worden per Product vermeld in de Productcatalogus.

Service Level

100 %.

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

De uitvoering van deze Dienst gebeurt tijdens de Kantooruren.

De leveringstermijn is vermeld in de Productcatalogus

Meetelementen en -methode

Voor elke Werkaanvraag wordt het tijdstip van indiening van de Werkaanvraag en het tijdstip van afsluiten geregistreerd. Indien de Werkaanvraag uit verschillende Diensten bestaat worden dezelfde gegevens per Dienst geregistreerd.

De registratie bestaat uit:

- Datum en uur van indiening van de Werkaanvraag;
- Datum en uur van het einde van de uitvoering van alle activiteiten m.b.t. de Dienst;
- Datum en uur goedkeuring door de Klant van de Dienst/Werkaanvraag;

Mislukt een eerste poging om de Dienst succesvol uit te voeren, dan volgt hiervoor niet de goedkeuring maar een terugmelding door de Klant zodat dit geregistreerd en opgevolgd kan worden. De uitvoering van de Dienst wordt pas afgesloten na succesvolle afwerking ervan en na expliciete goedkeuring door de Klant en na aanpassing van de gegevens in de Configuratie databank. Ingeval een terugmelding gebeurt, omdat de Klant niet tevreden is over de uitvoering (zowel op niveau van de Werkaanvraag als op het niveau van de Dienst), wordt de registratie als volgt aangevuld:

- Datum en uur van de terugmelding;
- Datum en uur van het einde van de nieuwe acties;
- Datum en uur goedkeuring door de Klant;

Deze registratie herhaalt zich tot het moment dat de Klant zijn goedkeuring geeft.

Na goedkeuring door de Klant van de Dienst:

- Datum en uur afsluiten van Dienst/Werkaanvraag;

De volledige uitvoeringstermijn voor een Dienst wordt berekend als volgt:

- De looptijd tussen het tijdstip van indiening van de Dienst of het tijdstip dat de uitvoering kan starten (in het geval een afhankelijke Dienst besteld werd binnen dezelfde Werkaanvraag) en het tijdstip van het einde van de uitvoering van alle activiteiten van de Dienst volgens de ICT-Dienstverlener;
- Indien de interventie niet wordt goedgekeurd door de Klant en er bijgevolg een terugmelding gebeurt, wordt de uitvoeringstermijn vermeerderd met de tijd tussen begin- en eindtijd van elke bijkomende activiteit, totdat de Klant de Dienst heeft goedgekeurd.

Concreet betekent dit dat de uitvoeringstermijn, die zal getoetst worden aan de Service Level, enkel de effectieve uitvoeringstermijn berekent tot de Dienst is afgesloten, en niet de tijd nodig voor goedkeuring door de Klant.

4.4 Prijsmechanisme

De per maand te betalen totaalprijs wordt bepaald op basis van de hoeveelheid in de voorbije maand reëel afgenomen Diensten (Producten) en de hierna vermelde soorten Eenheidsprijzen :

- Eenheidsprijzen voor de te leveren prestaties in het kader van het ter beschikking stellen van standaard Producten. Deze Eenheidsprijzen zijn opgenomen in de Prijslijst Werkaanvragen, nl.:
 - Eenheidsprijs voor de administratieve verwerking van één aangekocht Product (aankoopprestaties, inventariseren in de Configuratiebank, ...)
 - Eenheidsprijs voor de leveringskost van één Product naar de verschillende soorten locaties
 - Eenheidsprijs voor de administratieve verwerking van een bulkbestelling (max 10 stuks) van een bepaald Product (aankoopprestaties, inventariseren in de Configuratiebank, ...)
 - Eenheidsprijs voor de leveringskost van een bulkbestelling (max 10 stuks) van een bepaald Product naar de verschillende soorten locaties
- Eenheidsprijzen per te leveren Product (recupel en fabrieksgarantie inbegrepen). Deze prijzen zijn opgenomen in de Productcatalogus. Ingeval van prijswijzigingen (prijzdalingen en/of stijgingen) wordt de Productcatalogus aangepast conform de processen m.b.t. het wijzigen van de Productcatalogus.

4.5 Facturatie

De facturatie is maandelijks en per Klant.

De facturatie is op basis van de door de Klant in de betrokken maand geaccepteerde Diensten.

De facturatie wordt rechtstreeks gestuurd aan de Klant die de bestelling(en) geplaatst heeft.

4.6 Rapportering

Maandelijks wordt per Klant een overzicht gegeven van:

- Alle individuele openstaande Werkaanvragen met de reële uitvoeringstermijn en de Service Level.
- Alle individuele in de voorbije maand afgesloten Werkaanvragen met de reële uitvoeringstermijn en de Service Level.

Aan de Klant wordt vooraf aan de facturatie een controlerapport bezorgd ter verifiëring van de toekomstige factuur.

Daarnaast heeft de Klant steeds zicht op de status van zijn bestellingen en kan de status van de Werkaanvragen met betrekking tot deze Diensten permanent opgevraagd worden.

5 Diensten Gebruikersinfrastructuur

5.1 Scope en doel

Deze dienstverlening omvat een volledig Dienstenpakket ter ondersteuning van de aan de werkplek gerelateerde standaard Gebruikersinfrastructuur. Het betreft:

- Het beschikbaar houden van standaard Gebruikersinfrastructuur;
- Het uitvoeren van éénmalige Diensten i.k.v. Exploitatie van de standaard Gebruikersinfrastructuur
- Het ter beschikking stellen van een Device-As-A-Service (DAAS) aanbod

De standaard Gebruikersinfrastructuur voldoet aan één van de volgende voorwaarden:

- De desktop/laptop werd aangekocht via het Dienstenpakket “aankoop en levering van standaard Producten voor de werkplek”.
- De desktop/laptop is identiek aan Gebruikersinfrastructuur opgenomen in de Productcatalogus, maar werd niet via de ICT-Dienstverlener aangekocht.
- De desktop/laptop staat op de lijst van “Gekende toestellen”. Deze lijst betreft niet standaard Gebruikersinfrastructuur die evenwel door de ICT-Dienstverlener werd aanvaard (eventueel via een intakeproces voor het in beheer nemen van deze niet-standaard Gebruikersinfrastructuur);

Het beschikbaar houden van de standaard Gebruikersinfrastructuur omvat alle operationele activiteiten om de onderliggende Gebruikersinfrastructuur actueel te houden, operationeel te houden en de Gebruiker te ondersteunen in geval van Incidenten m.b.t. Gebruikersinfrastructuur. Hiertoe behoort ook het uitvoeren van Updates in het kader van de technologische evolutie van de softwares (zowel commerciële software als gratis “open source”software) die opgenomen zijn in de suites van standaardsoftware. Deze suites bevatten minimaal: kantoorsoftware, browser, mail client, agendacliënt, pdf-reader, antivirussoftware en voor zover nodig en nog niet inbegrepen bij het besturingssysteem: een agent voor remote Configuratiebeheer, een agent voor remote overnemen van de desktop/laptop, een agent voor remote installatie van software en printservices.

In het kader van dit Dienstenpakket is het van groot belang dat de ICT-Dienstverlener een procedure voorziet voor het technologisch up-to-date houden van de Gebruikersinfrastructuur. De Updates moeten zoveel mogelijk automatisch en op een flexibele wijze binnen de scope van dit Dienstenpakket kunnen uitgevoerd worden.

De éénmalige Diensten i.k.v. Exploitatie van de Gebruikersinfrastructuur zijn relatief frequent aangevraagde Werkaanvragen die een laag risico inhouden voor de ICT-Dienstverlening en waarvoor automatisch een voorgedefinieerde offerte opgesteld wordt op basis van afgesproken prijzen opgenomen in de Prijslijst Werkaanvragen Werkplekdiensten. Kleine wijzigingen kunnen ook via een niet-voorgedefinieerde Eenvoudige Werkaanvraag aangepakt worden of via Regieprestaties. Grotere wijzigingen (bijvoorbeeld refresh operaties) worden via een Project aangepakt.

De ICT-Dienstverlener stelt een Device-As-A-Service aanbod ter beschikking waarbij wordt voorzien in een formule met gegarandeerde huurtermijn. De DAAS-formule wordt aangeboden voor een standaard laptop (voor normaal kantoorgebruik). De gegarandeerde termijn bedraagt 48 maanden voor de standaard laptop.

De kosten die gepaard gaan met de DAAS-dienstverlening dienen beperkt te worden tot de Eenheidsprijzen van de DAAS-dienstverlening op zich en mogen geen (negatieve) impact hebben op de andere Eenheidsprijzen.

De ICT-Dienstverlener zal de Klant steeds ruimschoots op tijd verwittigen wanneer een termijn op zijn einde loopt teneinde de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.

De ICT-Dienstverlener voorziet in een tweede-levengarantie op de Europese markt. De ICT-Dienstverlener garandeert uiteraard ook de opkuis van de toestellen (data niet recupereerbaar) en/of recyclage via Recupel.

De ICT-Dienstverlener voorziet in de mogelijkheid dat Entiteiten als werkgever via de ICT-Dienstverlener een breedbandabonnement ter beschikking kunnen stellen aan hun werknemers op het thuisadres. Er wordt voorzien in een standaardabonnement en een lichtere versie (basisabonnement) via de grootste spelers op de markt (Telenet en Proximus). Het bedrag dat overeenkomt met het gekozen type van breedbandabonnement wordt automatisch in mindering gebracht op de privéfactuur van de Gebruiker (splitplan) en via de ICT-Dienstverlener gefactureerd aan de Klant. De werknemer blijft vrij in de keuze om bijkomende of meer performante diensten af te nemen – apart of in een pack – maar neemt daarvoor zelf contact op met de provider. De aftrek voor de werkgeversbijdrage blijft steeds beperkt tot het bedrag dat overeenkomt met het gekozen type van breedbandabonnement.

5.2 Geconcretiseerd door

- De Inventaris met de te beheren HW- en SW-componenten voor de werkplekken, met het dienstverleningsniveau (Basis of Uitgebreid).
- De locatie waar de Gebruikersinfrastructuur zich bevindt (gebouw dat geen hoofdgebouw is, hoofdgebouw in Brussel, hoofdgebouw buiten Brussel).
- Het aantal en de aard van de door de Klant gevraagde éénmalige Diensten

5.3 Uitvoeringsmodaliteiten

Voor wat betreft de uitvoeringsmodaliteiten wordt een onderscheid gemaakt tussen enerzijds de activiteiten in het kader van Eenvoudige Werkaanvragen die voorgedefinieerde éénmalige prestaties betreffen en anderzijds de recurrente activiteiten in het kader van de Exploitatie van de Gebruikersinfrastructuur.

5.3.1 Eenvoudige Werkaanvragen

Alle bestellingen zullen via één centraal bestelkanaal, dat voorzien en gefaciliteerd wordt door de Service Integrator, kunnen ingediend worden. De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat hij ofwel dit centrale bestelkanaal gebruikt ofwel een interface heeft met dit centrale bestelkanaal teneinde de geplaatste bestellingen correct uit te voeren. Bij het plaatsen van een bestelling zal de ICT-Dienstverlener ook nakijken of rekening werd gehouden met de goedkeuringsprocedures die langs de kant van de betrokken Klant toepasselijk zijn en of de nodige identificatiegegevens voor facturatie van de bestelling zijn opgegeven.

De ICT-Dienstverlener controleert ook of alle nodige informatie aanwezig is zodat de bestelling onmiddellijk, correct en volledig kan uitgevoerd worden.

De ICT-Dienstverlener controleert ook of aan de vereisten voor uitvoering voldaan is en indien dat niet het geval zou zijn, wordt de aanvrager daarvan op de hoogte gebracht inclusief een voorstel met de te ondernemen acties waardoor wel aan de vereisten voor uitvoering kan voldaan worden.

Er wordt ook voor gezorgd dat de Klant steeds zicht heeft op de status van zijn bestellingen.

De ICT-Dienstverlener verzorgt het volledige end-to-end proces (vanaf bestelling tot facturatie). De ICT-Dienstverlener is aldus verantwoordelijk voor de aansturing van alle verschillende operationele betrokkenen voor de uitvoering van de bestelde Diensten. De ICT-Dienstverlener is er ook verantwoordelijk voor dat alle achterliggende processen (zie het document “Vereiste Ondersteunende Processen en overlegfora”) voor realisatie van de bestelde Diensten voldoende zijn ingericht. Daarnaast is de ICT-Dienstverlener ook verantwoordelijk voor de vereiste afstemming met de andere ICT-Dienstverleners binnen het Ecosysteem.

Hieronder worden de specifieke uitvoeringsmodaliteiten per Eenvoudige Werkaanvraag beschreven:

5.3.1.1 Installatie en configuratie van een desktop/laptop

Deze Dienst betreft het installeren en configureren van een nieuwe desktop/laptop, die voldoet aan één of meer van de volgende voorwaarden:

- De desktop/laptop werd aangekocht via het Dienstenpakket “aankoop en levering van standaard Producten voor de werkplek”.
- De desktop/laptop is identiek aan Gebruikersinfrastructuur opgenomen in de Productcatalogus, maar werd niet via de ICT-Dienstverlener aangekocht.
- De desktop/laptop staat op de lijst van “Gekende toestellen”. Deze lijst betreft niet standaard Gebruikersinfrastructuur die evenwel door de ICT-Dienstverlener werd aanvaard (eventueel via een intakeproces voor het in beheer nemen van deze niet-standaard Gebruikersinfrastructuur);

Bij de installatie is inbegrepen (tenzij anders opgegeven in de Werkaanvraag) : het configureren en het aansluiten op het netwerk (inclusief netwerkconnectiviteit vanop afstand (momenteel VPN-SSL), het installeren van de PRAAS-drivers, het installeren van de standaardsoftware overeenkomstig de afspraken, mainframeconnectiviteit (indien van toepassing), Optioneel kan de aanvrager kiezen voor het overnemen van eventueel bestaande gegevens en instellingen van een bestaande configuratie.

Er wordt voorzien in alle noodzakelijke activiteiten die nodig zijn om een feilloze werking van de desktop/laptop te garanderen. Daarnaast worden de nodige actualisaties uitgevoerd in de Configuratiebank. Afhankelijk van de eventuele impact op de exploitatie-omgeving worden de nodige processen opgestart. Indien dienstverlening van een andere ICT-Dienstverlener uit het Ecosysteem vereist is, zal de ICT-Dienstverlener het nodige doen om de end-to-end dienstverlening te verzekeren.

Dit impliceert minimaal volgende activiteiten (niet-limitatief):

- Indien het een nieuwe desktop/laptop betreft, wordt de standaardsoftware geïnstalleerd en getest; Hierbij moet rekening gehouden worden met het feit dat de Gebruikers zelf installaties moeten kunnen doen van software die op een centrale Distributieserver ter beschikking wordt gesteld. Eventueel bijkomende gegevens zoals licenties worden opgenomen in de Configuratiebank;
- Er wordt een afspraak gemaakt met de Gebruiker voor de gebruiksklare installatie (telefonisch of per e-mail). Hierbij wordt rekening gehouden met de door de Klant gewenste Service Level (standaard uitvoeringstermijn of afgesproken uitvoeringstermijn);
- De installatie wordt ter plaatse uitgevoerd, de desktop/laptop wordt, indien van toepassing, aangesloten op het netwerk (inclusief eventuele activatie van de switchpoort en DHCP-aanpassing) en de volledigheid (inclusief drivers) en de correcte werking wordt getest. Er wordt ook gezorgd dat het toestel ook toegang heeft tot de toepasselijke draadloze netwerken.
- Wanneer de nieuwe desktop/laptop ter vervanging van een bestaande komt, worden bestaande gebruikersbestanden overgenomen. De specifieke gebruikersbestanden worden overgenomen op de nieuwe configuratie. Hierbij wordt verondersteld dat de Gebruiker zijn documenten op één enkele directory van zijn PC verzameld heeft of op de server geplaatst heeft. De overname van gegevens voor de standaard kantoorsoftware zoals lokale mailboxen, bookmarks en persoonlijke instellingen valt onder de verantwoordelijkheid van de ICT-Dienstverlener.
- De betrokken gebruikers-ID wordt aangemaakt of gewijzigd indien nodig;
- Er wordt gecheckt of alle betrokken componenten zijn opgenomen in de Configuratiebank. Voor licentie gebonden software betekent dit dat zowel de licentiegegevens als de installatiegegevens worden geregistreerd. De nodige gegevens worden doorgegeven aan Configuratiebeheer en de nodige actualisaties in de Configuratiebank worden uitgevoerd. Ook voor licentiesoftware die via de Distributieserver geïnstalleerd wordt, zorgt de ICT- Dienstverlener voor de inventaris aanpassing in de Configuratiebank;
- DVD/ CD-roms en licentiedocumenten worden bij de ICT-Dienstverlener bewaard (de bewaarplaats wordt geregistreerd in de CMDB) tenzij anders afgesproken met de Klant.
- Verpakkingsmateriaal wordt verwijderd door de ICT-Dienstverlener.

5.3.1.2 Overnemen van gegevens bij desktop/laptop

Deze Dienst betreft het overnemen van bestaande gebruikersgegevens en -instellingen van een toestel in beheer naar een nieuwe configuratie.

Hierbij wordt verondersteld dat de Gebruiker zijn documenten op één enkele directory van zijn PC verzameld heeft of op een server geplaatst heeft. De overname van gegevens voor de standaard software zoals lokale mailboxen, bookmarks en persoonlijke instellingen valt onder de verantwoordelijkheid van de ICT-Dienstverlener.

5.3.1.3 Installatie en configuratie van externe randapparatuur

Deze Dienst betreft het installeren en configureren van aan Gebruikersinfrastructuur gekoppelde externe randapparatuur die wordt aangekocht via het Dienstenpakket “aankoop en levering van standaard Producten voor werkplekken”. Bij de installatie is inbegrepen (tenzij anders opgegeven in de Werkaanvraag) het configureren en het installeren van drivers of software indien van toepassing.

Er wordt voorzien in alle noodzakelijke activiteiten die nodig zijn om een feilloze werking van de randapparatuur te garanderen. Daarnaast worden de nodige actualisaties uitgevoerd in de Configuratie-databank. Afhankelijk van de eventuele impact op de exploitatie-omgeving worden de nodige processen opgestart. Indien dienstverlening van een andere ICT-Dienstverlener uit het Ecosysteem vereist is, zal de ICT-Dienstverlener het nodige doen om de end-to-end dienstverlening te verzekeren.

Dit impliceert minimaal volgende activiteiten (niet-limitatief):

- Er wordt een afspraak gemaakt met de Gebruiker voor gebruiksklare installatie van de randapparatuur. Hierbij wordt rekening gehouden met de door de Klant gewenste Service Level (standaard uitvoeringstermijn of afgesproken uitvoeringstermijn);
- De installatie ter plaatse wordt uitgevoerd en de correcte werking wordt getest.
- Er wordt gecheckt of alle betrokken componenten zijn opgenomen in de Configuratie-databank.
- Terugnemen van de te vervangen externe randapparatuur voor verwijdering (recupel), indien van toepassing en gewenst door de Klant. Indien de externe randapparatuur een gegevensdrager bevat (bv. een interne harde schijf), dan moet al de data op deze gegevensdrager eerst volledig en definitief worden gewist (data scrubbing).

5.3.1.4 Installatie van bijkomende interne hardware

Deze Dienst betreft het installeren van bijkomende interne hardware in bestaande Gebruikersinfrastructuur die wordt aangekocht via het Dienstenpakket “aankoop en levering van standaard Producten voor de werkplek”.

Bij de installatie is het configureren en het installeren van drivers of software inbegrepen (tenzij anders vermeld in de Werkaanvraag).

Er wordt voorzien in alle noodzakelijke activiteiten die nodig zijn om een feilloze werking van de Gebruikersinfrastructuur te garanderen. Daarnaast worden de nodige actualisaties uitgevoerd in de Configuratie-databank. Afhankelijk van de eventuele impact op de exploitatie-omgeving worden de nodige processen opgestart. Indien dienstverlening van een andere ICT-Dienstverlener uit het Ecosysteem vereist is, zal de ICT-Dienstverlener het nodige doen om de end-to-end dienstverlening te verzekeren.

Dit impliceert minimaal volgende activiteiten (niet-limitatief):

- Indien nodig omdat blijkt dat deze wijziging een belangrijke impact heeft op de exploitatieomgeving wordt het changemanagementproces geactiveerd;
- Er wordt een afspraak gemaakt met de Gebruiker voor gebruiksklare installatie van de Producten (telefonisch of per e-mail). Hierbij wordt rekening gehouden met de door de Klant gewenste Service Level (standaard uitvoeringstermijn of afgesproken uitvoeringstermijn);
- De installatie ter plaatse wordt uitgevoerd en de correcte werking wordt getest.

- Er wordt gecheckt of alle betrokken componenten zijn opgenomen in de Configuratiebank. Voor licentie gebonden software betekent dit dat zowel de licentiegegevens als de installatiegegevens worden geregistreerd. De nodige gegevens worden doorgegeven aan Configuratiebeheer en de nodige actualisaties in de Configuratiebank worden uitgevoerd. Ook voor licentiesoftware die via de Distributieserver geïnstalleerd wordt, zorgt de ICT-Dienstverlener voor de inventarisaanpassing in de Configuratiebank;
- Terugnemen van de te vervangen interne hardware voor verwijdering (recupel) indien van toepassing en gewenst door de Klant. Indien de interne randapparatuur een gegevensdrager bevat (bvb een harde schijf), dan moet al de data op deze gegevensdrager eerst volledig en definitief worden gewist (data scrubbing).

5.3.1.5 Installatie van bijkomende licentiegebonden software of bedrijfstoepassing (ter plaatse)

Deze Dienst betreft het installeren van bijkomende licentiegebonden software of bedrijfstoepassing op Gebruikersinfrastructuur (waarvan het gebruiksrecht al dan niet via de ICT-Dienstverlener is verworven) die wordt aangekocht via het Dienstenpakket “aankoop en levering van standaard Producten voor de werkplek”.

Er wordt voorzien in alle noodzakelijke activiteiten die nodig zijn om een feilloze werking van de gebruikersinfrastructuur te garanderen. Daarnaast worden de nodige actualisaties uitgevoerd in de Configuratiebank. Afhankelijk van de eventuele impact op de exploitatie-omgeving worden de nodige processen opgestart. Indien dienstverlening van een andere ICT-Dienstverlener uit het Ecosysteem vereist is, zal de ICT-Dienstverlener het nodige doen om de end-to-end dienstverlening te verzekeren.

Dit impliceert minimaal volgende activiteiten (niet-limitatief):

- Indien nodig omdat blijkt dat deze wijziging een belangrijke impact heeft op de exploitatieomgeving wordt het changemanagementproces geactiveerd;
- Er wordt een afspraak gemaakt met de Gebruiker voor gebruiksklare installatie van de Producten (telefonisch of per e-mail). Hierbij wordt rekening gehouden met de door de Klant gewenste Service Level (standaard uitvoeringstermijn of afgesproken uitvoeringstermijn);
- De installatie ter plaatse wordt uitgevoerd en de correcte werking wordt getest.
- Er wordt gecheckt of alle betrokken componenten zijn opgenomen in de Configuratiebank. Voor licentie gebonden software betekent dit dat zowel de licentiegegevens als de installatiegegevens worden geregistreerd. De nodige gegevens worden doorgegeven aan Configuratiebeheer en de nodige actualisaties in de Configuratiebank worden uitgevoerd.
Ook voor licentiesoftware die via de Distributieserver geïnstalleerd wordt, zorgt de ICT-Dienstverlener voor de inventarisaanpassing in de Configuratiebank.

5.3.1.6 Deïnstallatie van bijkomende licentiegebonden software of bedrijfstoepassing (ter plaatse)

Deze Dienst betreft het deïnstalleren van licentiegebonden software of bedrijfstoepassing, uitgevoerd ter plaatse door een techniker.

Er wordt voorzien in alle noodzakelijke activiteiten die nodig zijn om een feilloze werking van de Gebruikersinfrastructuur te garanderen. Daarnaast worden de nodige actualisaties uitgevoerd in de Configuratiebank. Afhankelijk van de eventuele impact op de exploitatie-omgeving worden de nodige processen opgestart. Indien dienstverlening van een andere ICT-Dienstverlener uit het Ecosysteem vereist is, zal de ICT-Dienstverlener het nodige doen om de end-to-end dienstverlening te verzekeren.

5.3.1.7 Eenvoudige installatie van software vanop afstand.

Deze Dienst bestaat uit de assistentie bij de eenvoudige installaties die van op afstand kunnen gebeuren (bijv. installatie van goedgekeurde free plugins, installatie van niet-licentiegebonden gebonden software). De installatie van op afstand wordt beperkt tot de via de Distributieserver aangeboden software en tot de beheerde toestellen van Gebruikers. Dit aanbod wordt regelmatig geactualiseerd.

(Opmerking: een Gebruiker moet ook over de mogelijkheid beschikken om dergelijke eenvoudige installaties zelf uit te voeren zonder tussenkomst van de ICT-Dienstverlener via de Distributieserver.)

De goede werking van de geïnstalleerde software wordt steeds geverifieerd.

5.3.1.8 Herconfiguratie bestaande desktop/laptop

Deze Dienst betreft het herconfigureren van bestaande desktops/laptops in beheer bij de ICT-Dienstverlener. De bestaande desktop/laptop wordt verder gebruikt met de op dat ogenblik aanwezige software waarbij enkel de gebruikers- en mailprofielen worden aangepast. Optioneel zal de ICT-Dienstverlener eventueel ook gegevens en instellingen van een bestaande configuratie overnemen.

Er wordt voorzien in alle noodzakelijke activiteiten die nodig zijn om een feilloze werking van de gebruikersinfrastructuur te garanderen. Daarnaast worden de nodige actualisaties uitgevoerd in de Configuratiebank. Afhankelijk van de eventuele impact op de exploitatie-omgeving worden de nodige processen opgestart. Indien dienstverlening van een andere ICT-Dienstverlener uit het Ecosysteem vereist is, zal de ICT-Dienstverlener het nodige doen om de end-to-end dienstverlening te verzekeren.

Voor de werkzaamheden ter plaatse (indien nodig) zal de ICT-Dienstverlener contact opnemen met de betrokken Gebruiker(s) en melden wanneer er iemand zal langskomen.

Het herconfigureren van gebruikersconfiguraties omvat o.a. :

- Opkuisen van de individuele instellingen en de gebruikersbestanden van de donor van de Gebruikersinfrastructuur;
- Aanmaken, wijzigen of verwijderen van de betrokken gebruikers- en mailprofielen;
- Optioneel: overname van gegevens, persoonlijke instellingen en lokale mailboxen. Voor de overname van gegevens wordt de Gebruiker verondersteld al zijn gegevens in één directory van zijn vroegere configuratie te zetten;
- Bestaande softwarepakketten worden niet van de desktop/laptop verwijderd;
- Netwerkaansluiting configureren. Indien nodig aansluiten op het datastopcontact (incl. patchen);
- Aansluiten en installeren van de drivers voor de bestaande printdienst;
- Aanpassen van de inventarisfiche en doorvoeren van de wijzigingen in de Configuratiebank. Voor licentie gebonden software betekent dit dat zowel de licentiegegevens als de installatiegegevens worden geactualiseerd;
- Testen van de Gebruikersinfrastructuur op de nieuwe locatie en verifiëren van de goede werking

5.3.1.9 Herinstallatie bestaande desktop/laptop

Deze Dienst betreft het herinstalleren van een desktop/laptop in beheer, inbegrepen het installeren van standaard- en toepassingsoftware, alsook het overnemen van eventueel bestaande gegevens en instellingen van een bestaande configuratie.

Er wordt voorzien in alle noodzakelijke activiteiten die nodig zijn om een feilloze werking van de gebruikersinfrastructuur – inclusief de aanwezige randapparatuur - na herinstallatie te garanderen. Daarnaast worden de nodige actualisaties uitgevoerd in de Configuratiebank. Afhankelijk van de eventuele impact op de exploitatie-omgeving worden de nodige processen opgestart. Indien dienstverlening van een andere ICT-Dienstverlener uit het Ecosysteem vereist is, zal de ICT-Dienstverlener het nodige doen om de end-to-end dienstverlening te verzekeren.

Dit impliceert minimaal volgende activiteiten (niet-limitatief):

- Contactname met de Gebruiker voor het maken van een afspraak mbt het tijdstip van herinstallatie
- Voorbereiden van de te herinstalleren apparatuur (controle op goede werking, controle op back-up van gegevens, cleaning)
- Herinstallatie van de software (Gebruikers kunnen ook zelf installaties doen van software die op een centrale Distributieserver ter beschikking wordt gesteld);
- Eventueel heraansluiten van een bestaande printer;
- Testen van de configuratie;
- Het up-to-date houden van de Configuratedatabank. Voor licentie gebonden software betekent dit dat zowel de licentiegegevens als de installatiegegevens worden geregistreerd;
- Indien van toepassing aansluiten op het netwerk (incl draadloos netwerk);
- Configureren, parametriseren en installeren van drivers;
- Overname van bestaande gebruikersbestanden (de Gebruiker wordt verondersteld de over te nemen data verzameld te hebben op één enkele directory van zijn toestel)

De overname van gegevens voor de suite van standaardsoftware zoals lokale mailboxen, bookmarks en persoonlijke instellingen valt onder de verantwoordelijkheid van de ICT-Dienstverlener.

5.3.1.10 Fysieke verhuis Gebruikersinfrastructuur binnen hetzelfde gebouw

Deze Dienst betreft de fysieke verhuis van bestaande Gebruikersinfrastructuur, in beheer bij de ICT-Dienstverlener, waarbij de hard- of software niet gewijzigd wordt. Deze Dienst wordt aangeboden voor het intern verhuizen van Gebruikersinfrastructuur binnen dezelfde klantenlocatie. Voor het verhuizen van Gebruikersinfrastructuur geldt dat alle aan de Gebruikersinfrastructuur gekoppelde infrastructuur zoals printer, scherm, ... mee verhuisd wordt.

Er wordt voorzien in alle noodzakelijke activiteiten die nodig zijn voor de fysieke verhuis van de gebruikersinfrastructuur naar de doelbestemming en om op de nieuwe locatie de feilloze werking van de Gebruikersinfrastructuur te garanderen, inclusief de netwerkaansluitingen. Daarnaast worden de nodige actualisaties uitgevoerd in de Configuratedatabank. Afhankelijk van de eventuele impact op de exploitatie-omgeving worden de nodige processen opgestart. Indien dienstverlening van een andere ICT-Dienstverlener uit het Ecosysteem vereist is, zal de ICT-Dienstverlener het nodige doen om de end-to-end dienstverlening te verzekeren.

Er wordt steeds een afspraak gemaakt met de Gebruiker van de Gebruikersinfrastructuur die moet verhuisd worden. Voor het wegnemen van de Gebruikersinfrastructuur bij de Gebruiker zal rekening gehouden worden met de noodzaak aan continuïteit.

○

5.3.1.11 Fysieke verhuis Gebruikersinfrastructuur tussen verschillende gebouwen

Deze Dienst betreft de fysieke verhuis van bestaande Gebruikersinfrastructuur, in beheer bij de ICT-Dienstverlener, waarbij de hard- of software niet gewijzigd wordt. Deze Dienst wordt aangeboden voor het intern verhuizen van Gebruikersinfrastructuur tussen verschillende gebouwen. Voor het verhuizen van Gebruikersinfrastructuur geldt dat alle aan de Gebruikersinfrastructuur gekoppelde infrastructuur zoals printer, scherm, ... mee verhuisd wordt.

Er wordt voorzien in alle noodzakelijke activiteiten die nodig zijn voor de fysieke verhuis van de gebruikersinfrastructuur naar de doelbestemming en om op de nieuwe locatie de feilloze werking van de Gebruikersinfrastructuur te garanderen, inclusief de netwerkaansluitingen. Daarnaast worden de nodige actualisaties uitgevoerd in de Configuratedatabank. Afhankelijk van de eventuele impact op de exploitatie-omgeving worden de nodige processen opgestart. Indien dienstverlening van een andere ICT-Dienstverlener uit het Ecosysteem vereist is, zal de ICT-Dienstverlener het nodige doen om de end-to-end dienstverlening te verzekeren.

Er wordt steeds een afspraak gemaakt met de Gebruiker van de Gebruikersinfrastructuur die moet verhuisd worden. Voor het wegnemen van de Gebruikersinfrastructuur bij de Gebruiker zal rekening gehouden worden met de noodzaak aan continuïteit.

5.3.1.12 Aansluiten Gebruikersinfrastructuur op het netwerk (incl. patchen)

Deze Dienst betreft het aansluiten van Gebruikersinfrastructuur op het netwerk van de Klant, inclusief het aansluiten op het datastopcontact en het patchen voor zover nodig.

Er wordt voorzien in alle noodzakelijke activiteiten die nodig zijn om een feilloze werking van de Gebruikersinfrastructuur te garanderen. Daarnaast worden de nodige actualisaties uitgevoerd in de Configuratie-databank. Afhankelijk van de eventuele impact op de exploitatie-omgeving worden de nodige processen opgestart. Indien dienstverlening van een andere ICT-Dienstverlener uit het Ecosysteem vereist is, zal de ICT-Dienstverlener het nodige doen om de end-to-end dienstverlening te verzekeren.

5.3.1.13 Aansluiten Gebruikersinfrastructuur op het netwerk (excl. Patchen)

Deze Dienst betreft het opnieuw aansluiten van Gebruikersinfrastructuur na verhuis op het netwerk.

De Klant staat zelf in voor de verhuis van de gebruikersinfrastructuur, inclusief de aansluiting op een vrije netwerkconnectie. De ICT-Dienstverlener zorgt voor het eventueel aanpassen van de locatie in de Configuratie-databank en de netwerkschema's. Verder worden de nodige aanpassingen van de parameter in de centrale netwerkcomponenten uitgevoerd (o.a. configuratie van de switchpoort, infoblox).

Er wordt voorzien in alle noodzakelijke activiteiten die nodig zijn om een feilloze werking van de Gebruikersinfrastructuur te garanderen. Daarnaast worden de nodige actualisaties uitgevoerd in de Configuratie-databank. Afhankelijk van de eventuele impact op de exploitatie-omgeving worden de nodige processen opgestart. Indien dienstverlening van een andere ICT-Dienstverlener uit het Ecosysteem vereist is, zal de ICT-Dienstverlener het nodige doen om de end-to-end dienstverlening te verzekeren.

5.3.1.14 Toevoegen, wijzigen of verwijderen van Gebruikers voor licentie-server gebonden software

Via deze Dienst kan de Klant Gebruikers voor licentieserver gebonden software waarvoor reeds gebruiksrechten door de Klant werden verworven onder licenties in het bezit van de ICT-Dienstverlener en die beschikbaar wordt gesteld via licentieservers, laten toevoegen, wijzigen of verwijderen. Deze Dienst is van toepassing voor volgende lijst van software: ESRI (ARCGIS), Autodesk-Autocad, IBM-SPSS, Sybase-Powerdesigner, Bizzdesign-Architect pro, Globalmapper. Deze lijst kan uitgebreid worden indien dit nodig blijkt en in overleg met de Klanten.

5.3.1.15 Uit beheer nemen van desktop/laptop (inclusief afvoer)

Via deze Dienst kan de Klant een desktop/laptop uit beheer laten nemen (desactivatie van de exploitatie) en afvoeren.

De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat de nodige actualisaties worden uitgevoerd in de Configuratie-databank.

De ICT-Dienstverlener garandeert dat alle aanwezige data permanent worden verwijderd (compleet en onherstelbaar).

Voor de afvoer zal in onderling overleg tussen de ICT-Dienstverlener en de Gebruiker een afspraak gemaakt worden om de wijze van ophaling te bepalen. Het afvoeren van bij het toestel bijhorende hardware elementen is eveneens inbegrepen.

5.3.1.16 Uit beheer nemen van desktop/laptop (exclusief afvoer)

Via deze Dienst kan de Klant een desktop/laptop uit beheer laten nemen (desactivatie van de exploitatie).

De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat de nodige actualisaties worden doorgevoerd in de Configuratiebank zodat de facturatie van de BHV wordt gestopt.

De ICT-Dienstverlener zorgt er ook voor dat alle aanwezige data permanent worden verwijderd (compleet en onherstelbaar).

Het biospaswoord wordt van dit toestel verwijderd en de fabrieksinstellingen worden hersteld (met OEM Windowsversie).

5.3.1.17 Stopzetten exploitatie Gebruikersinfrastructuur (andere dan desktop/laptop)

Deze Dienst betreft het desactiveren van de exploitatie van standaard Gebruikersinfrastructuur (andere dan desktop/laptop).

De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat de nodige actualisaties worden doorgevoerd in de Configuratiebank zodat de facturatie van de BHV wordt gestopt.

5.3.1.18 In bulk afvoeren van Gebruikersinfrastructuur (desktop/laptop)

Deze Dienst kan worden aangevraagd om één pallet aan Gebruikersinfrastructuur af te voeren. Dit pallet zal door de aanvrager worden klaargemaakt voor ophaling en bevat minstens 20 toestellen.

5.3.1.19 Tijdelijk toekennen of verlengen van beheerdersrechten

Deze Dienst wordt uitgevoerd rekening houdend met de in het kader van het Beveiligingsbeheer gemaakte afspraken.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen:

- Lokale beheerdersrechten voor individuele Gebruikers op één welbepaald toestel: het beheerdersrecht wordt maximaal voor een periode van 5 dagen toegekend. De rechten worden automatisch verwijderd na het verstrijken van deze periode;
- Lokale beheerdersrechten binnen een groep: voor het bieden van specifieke ondersteuning aan een beperkte en wel omschreven groep van Gebruikers. Bij het indienen van de aanvraag wordt de gewenste duur van het beheerdersrecht opgegeven. Het recht wordt maximaal toegekend voor een periode van 24 maanden. Deze rechten worden automatisch verwijderd na het verstrijken van de overeengekomen periode

Na het toekennen van de beheerdersrechten aan de Gebruiker, wordt de Gebruiker steeds per mail op de hoogte gebracht van de uitvoering van deze Dienst. In deze mail worden de afspraken en de geregistreerde gegevens naar de Gebruiker doorgestuurd.

Indien de toekenningsperiode teneinde loopt, wordt de Gebruiker daarvan op de hoogte gebracht. De Gebruiker kan indien gewenst een verlenging van de reeds toegekende beheerdersrechten aanvragen.

5.3.1.20 Installatie en configuratie van een mobiel toestel (smartphone/tablet)

Deze Dienst verzorgt de installatie en configuratie van een nieuw mobiel toestel (smartphone/tablet) ter plaatse door een techniker. Deze Dienst zorgt ervoor dat de Gebruiker toegang krijgt tot alle ondersteunde apps van het cloudproductiviteitsplatform.

Optioneel kan de Gebruiker ook vragen om de data van zijn oud mobiel toestel over te zetten naar zijn

nieuw mobiel toestel via de Dienst "Overname data bij mobiele toestellen".

5.3.1.21 Overname data bij mobiele toestellen (smartphone/tablet)

Deze Dienst betreft het overnemen van bestaande gegevens en instellingen (foto's, instellingen, apps,) van een bestaand beheerd toestel naar een nieuw toestel.

Deze Dienst kan ook optioneel besteld worden bij de Dienst "Installatie en configuratie van een mobiel toestel."

De minimale acties voor het overnemen van de data omvatten:

- iOS-/ Androïd / Windows versies gelijktrekken
- Back-up maken van het oude toestel
- Back-up terugzetten op het nieuw toestel

De back-up omvat: alle apps, data (foto's, notities, contactpersonen, ...) instellingen, ...

(Opmerking: indien er van OS veranderd wordt (bv van Android naar iOS of Windows phone) kan het zijn dat de Apps niet mee overgenomen worden omdat de apps via de platform-eigen store gekocht/gedownload moeten worden).

5.3.1.22 Installatie en configuratie van een samenwerkingsbeeldscherm (ter plaatse)

Deze Dienst betreft het installeren en configureren van een samenwerkingsbeeldscherm op het netwerk van de Klant.

Er wordt voorzien in alle noodzakelijke activiteiten die nodig zijn om een feilloze werking van het samenwerkingsbeeldscherm te garanderen.

Het samenwerkingsbeeldscherm ondersteunt het gekozen cloudproductiviteitsplatform van de VO.

Minimaal worden volgende activiteiten uitgevoerd:

- Indien vereist, wordt er voorzien in de verwerving door de ICT-Dienstverlener van de nodige licenties voor gebruik door de Klanten/Gebruikers en voor beheer;
- Er wordt een afspraak gemaakt met de Klant voor de gebruiksklare installatie (telefonisch of per e-mail).
- Complete montage van het toestel
- Alle inventariselementen worden opgenomen in de Configuratiebank
- Het toestel wordt aangesloten op het netwerk
- Testen van de correcte werking van het toestel

5.3.1.23 Verhuis van een samenwerkingsbeeldscherm binnen hetzelfde gebouw

Deze Dienst voorziet ofwel in de vervanging van een defect toestel door een binnen hetzelfde gebouw aanwezig reservetoestel, ofwel in de verhuis van een bestaand toestel naar een andere zaal binnen hetzelfde gebouw. Deze verhuis is inclusief de nodige netwerkaanpassingen.

In het geval van de vervanging van een defect toestel wordt het reserve toestel ingeregeld in het systeem in de plaats van het te vervangen toestel (room account). Het herstelde toestel wordt achteraf ingezet als het reservetoestel.

Deze Dienst omvat alle vereiste netwerk- en configuratiebank-aanpassingen. Deze Dienst is beperkt tot schermen tot 55". Het verplaatsen van een groter scherm wordt via een Project besteld.

5.3.1.24 Installatie van een virtuele desktop (VDI)

Via deze Dienst kan een virtuele desktop geïnstalleerd worden voor een Gebruiker. Dit wil zeggen dat de Gebruiker vanop zijn virtuele werkplek volledig ondersteund is, over dezelfde toegang beschikt tot alle toepassingen en Diensten en tevens kan genieten van dezelfde veiligheidsmaatregelen als de traditionele (fysieke) tegenhanger (o.a. toegang tot het interne netwerk van de Vo). De toegang tot het platform moet gebeuren via (standaard) Web-protocollen (HTTPS) en is enkel toegankelijk mits sterke authenticatie. Er is geen beperking op het gebruik in de tijd of locatie van de virtuele werkplek. De specificaties van de virtuele desktop moeten ongeveer overeenstemmen met deze van een standaard laptop uit de Productcatalogus. De nodige standaard softwareproducten moeten via de software Distributieserver kunnen afgehaald en geïnstalleerd worden.

Er wordt voorzien in alle noodzakelijke activiteiten die nodig zijn om een feilloze werking van de virtuele desktop te garanderen. Daarnaast worden de nodige actualisaties uitgevoerd in de Configuratie-databank. Afhankelijk van de eventuele impact op de exploitatie-omgeving worden de nodige processen opgestart. Indien dienstverlening van een andere ICT-Dienstverlener uit het Ecosysteem vereist is, zal de ICT-Dienstverlener het nodige doen om de end-to-end dienstverlening te verzekeren.

5.3.1.25 Verwijderen van een virtuele desktop (VDI)

Via deze Dienst wordt een virtuele desktop verwijderd voor een Gebruiker. Alle activiteiten nodig voor verwijdering van de virtuele desktop worden uitgevoerd en de nodige actualisaties worden aangebracht in de configuratie-databank.

5.3.1.26 Installatie en configuratie van een VPN-verbinding op Gebruikersinfrastructuur voor thuiswerker (VPN-HSC)

Deze Dienst voorziet in VPN-breedband met een hardware VPN-HSC oplossing voor aansluiten van een desktop/laptop op het netwerk van de VO.

Er wordt voorzien in alle noodzakelijke activiteiten die nodig zijn om een feilloze werking van de breedbandverbinding voor de thuiswerker te garanderen. Daarnaast worden de nodige actualisaties uitgevoerd in de Configuratie-databank.

Afhankelijk van de keuze van de breedband leverancier dient de Klant er zelf voor te zorgen dat er in de woning van de thuiswerker een aansluiting (buitenbekabeling) op het netwerk in de straat is voorzien.

5.3.1.27 Activatie/desactivatie splitplan bij een bestaand abonnement voor datacommunicatie

Deze Dienst verzorgt zowel de activatie als de opzeg van een splitplan bij een bestaand abonnement voor datacommunicatie.

Het "splitplan" zorgt voor een kostenvermindering in de maandelijkse factuur van een werknemer. Deze kostenvermindering is de afgesproken "werkgeversbijdrage" voor het internetgedeelte van een "pack" dat de werknemer heeft gekozen.

5.3.1.28 Omschakeling van een standaard breedbandabonnement naar een basis breedbandabonnement en andersom.

Via deze Dienst kan er worden omgeschakeld tussen een standaard en een basis breedbandabonnement. De ICT-Dienstverlener geeft hierbij de opdracht aan de providers om over te schakelen naar de door de Klant gekozen formule. De ICT-Dienstverlener voorziet in alle noodzakelijke aanpassingen om de omschakeling mogelijk te maken.

5.3.1.29 Aanpassen gebruikersinformatie bij splitplan.

Deze Dienst voorziet in de mogelijkheid om een bestaand splitplan te behouden nadat een Gebruiker met een actief splitplan zijn gebruikersinformatie heeft gewijzigd bij de provider. De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat de nodige aanpassingen worden doorgevoerd in de systemen van de provider (bijv. doorgeven correcte gebruikersinformatie zoals naam – adres – lijnummer).

5.3.1.30 Aansluiten IP-telefoontoestel op VO-netwerk.

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan een IP-telefoon ingevoerd worden in het netwerk van de Vlaamse overheid. Dit houdt in:

- Toestel fysisch aansluiten op het netwerk
- De nodige configuraties voorzien aan het toestel ten behoeve van een perfecte werking.

5.3.1.31 Niet-voorgedefinieerde Eenvoudige Werkaanvraag

Deze Dienst zorgt voor het ter beschikking stellen van niet-standaard componenten.

De niet-voorgedefinieerde Werkaanvraag heeft een lage complexiteit en omvat hardware of software en eventueel ermee verbonden onderhoudscontracten die niet in de Productcatalogus opgenomen zijn. De gevraagde niet-standaard componenten zijn altijd geïnstalleerd op of rechtstreeks gekoppeld aan Gebruikersinfrastructuur die in beheer is bij de ICT-Dienstverlener van de Werkplekdiensten. De niet-standaard componenten mogen geen negatieve impact hebben op de geleverde Exploitatiediensten. Voor een niet-voorgedefinieerde Werkaanvraag die niet voldoet aan de randvoorwaarden, wordt de Klant geadviseerd een Project te starten.

De niet-voorgedefinieerde Werkaanvraag wordt gekenmerkt door een eenvoudig offerteprocess. Naast een prijsopgave van de verschillende componenten wordt voorzien in een eenvoudige offerte met daarin de verduidelijking van de relevante en toepasselijke modaliteiten. De kosten die in rekening worden gebracht zijn minimaal en gekoppeld aan de effectief benodigde activiteiten, zijnde de administratie mbt het bestelsysteem, het identificeren van mogelijke Leveranciers, het bekomen en verwerken van offertes, het uitvoeren van de effectieve aankoop; registratie van alle componenten in de Configuratedatabank, levering en optionele installatie bij de Klant, Incident ondersteuning, financiële afhandeling.

Aankopen gebeuren steeds marktconform en vergen een vergelijking van meerdere Leveranciers tenzij er maar één is.

Een niet-standaard component wordt niet opgenomen in de Productcatalogus.

Indien de niet-standaard component een softwareproduct is, geldt het volgende:

- Vermits de software geïnstalleerd wordt op beheerde Gebruikersinfrastructuur, blijft de verantwoordelijkheid van de ICT-Dienstverlener op het gebied van licentiebeheer van toepassing;
- Indien een herinstallatie van de betrokken Gebruikersinfrastructuur nodig is in het kader van een Incident, dan zal ook de niet-standaard software geherinstallatie worden.

5.3.1.32 Administratieve stopzetting exploitatie Gebruikersinfrastructuur.

Deze Dienst betreft het administratief deactiveren van de exploitatie van standaard Gebruikersinfrastructuur zonder interventie ter plaatse.

De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat de nodige actualisaties worden doorgevoerd in de Configuratedatabank en de achterliggende systemen zodat de facturatie van de BHV wordt gestopt.

In het geval van desktops/laptops dient de entiteit over een risico-acceptatie document te beschikken voor wat betreft de datascrubbing.

5.3.1.33 Verwijderen IP-telefoon.

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan een IP-telefoon verwijderd worden uit het netwerk.

5.3.2 Exploitatie

Het beschikbaar houden van (BHV) de standaard Gebruikersinfrastructuur omvat alle operationele activiteiten om de aan de werkplek onderliggende Gebruikersinfrastructuur actueel te houden, operationeel te houden en de Gebruiker te ondersteunen in geval van Incidenten m.b.t. Gebruikersinfrastructuur. Hiertoe behoren ook het uitvoeren van Updates in het kader van de technologische evolutie van de softwares die opgenomen zijn in de suites van de standaardsoftware. Deze suites bevatten : een kantoorsoftware, een browser, een mailclient, een agendaclient, een pdf reader, een antivirussoftware, een agent voor remote configuratiebeheer, een agent voor remote overnemen van de desktop/laptop, een agent voor remote installatie van software, printservices, e-ID software, (de)compressiesoftware . Eveneens onderdeel van standaardsoftware zijn de drivers en firmware, van de standaard laptops die onderdeel zijn van de productcatalogus van de Vlaamse overheid.

Voor wat betreft software lifecycle wordt volgende van de ICT-Dienstverlener verwacht:

- Voorzien in een software management lifecycle tool voor het zoveel mogelijk automatisch patchen van de (niet standaard) software die geïnstalleerd is op de werkplekken in beheer van de dienstverlener en geonboard is binnen de tool;
- Het ter beschikking stellen van up-to-date software binnen het bedrijfsportaal voor zover de software geonboard is binnen de tool;
- De mogelijkheid bieden om tot 4 applicaties per maand te onboarden in de tool;
- De mogelijkheid bieden om 1 applicatie per maand te patchen/packagen die niet ondersteund wordt door de lifecycle tool maar wel bijvoorbeeld een veiligheidsrisico met zich meebrengt voor de werkplekken;

Opm : Deze manuele patching/packaging is een éénmalige actie en deze zullen verder niet pro-actief up-to-date gehouden worden.

- De mogelijkheid bieden aan de verschillende entiteiten om via regie entiteit specifieke applicaties te onboarden in de tool of manueel te patchen/packagen conform de hierboven vermelde verwachtingen;
- De ICT-Dienstverlener is verantwoordelijk voor het licentiemanagement van de gekozen tool.

De ICT-Dienstverlener zal hierbij de verschillende operationele betrokkenen (de medewerkers van de ICT-Dienstverlener, zijn Onderaannemers/Leveranciers en indien van toepassing de Entiteiten van de Vlaamse overheid) aansturen om een kwalitatieve uitvoering te realiseren.

Het dienstverleningsniveau "basis" omvat:

- Het herstellen van alle defecten of Problemen (hardware en/of software) met betrekking tot Gebruikersinfrastructuur voor zover er hiervoor geen wisselstukken of tussenkomst van de fabrikant vereist is.
- Het opmaken en ter beschikking stellen aan de Klant van een offerte voor herstellingen die wisselstukken of een tussenkomst van de fabrikant vergen. Deze offerte bevat de door de fabrikant opgegeven prestaties en Producten
- Voor zover de Klant effectief een herstelling wenst: het uitvoeren van de acties na bestelling van deze offerte in het kader van de herstelling/vervanging;

En is van toepassing op:

- Gebruikersinfrastructuur aangekocht door de ICT-Dienstverlener obv de Productcatalogoog en buiten fabrieksgarantie;
- Gebruikersinfrastructuur al dan niet in fabrieksgarantie, aangekocht door de Klant via een ander aankoopkanaal maar volledig in beheer genomen door de ICT-Dienstverlener;

Het dienstverleningsniveau "uitgebreid" omvat:

- Het herstellen van eventuele defecten of Problemen (hardware en/of software mbt standaard softwaresuites) met betrekking tot Gebruikersinfrastructuur, inclusief de nodige wisselstukken

- (uitgezonderd verbruiksartikelen zoals bepaald door de constructeur);
- Voor onherstelbare apparaten (technisch of economisch onherstelbaar), het leveren en ter beschikking stellen van definitieve vervanginfrastructuur.
 - Het leveren en ter beschikking stellen van een tijdelijke vervanginfrastructuur in geval van desktop/laptop. De vervangapparatuur wordt ter beschikking gesteld tijdens de periode dat het defecte toestel binnen is voor herstelling of tot een definitieve vervanginfrastructuur beschikbaar is;

En is van toepassing op Gebruikersinfrastructuur aangekocht door de ICT-Dienstverlener obv de Productcatalogus en die nog binnen fabrieksgarantie valt.

Voorbeelden van activiteiten die deel uitmaken van de exploitatie en die nodig zijn om een operationele omgeving te garanderen die rekening houdt met de behoeften van de Gebruiker en die een technologische up-to-date Werkplek garanderen, zijn o.a.:

- Behandelen en oplossen van Incidenten, Problemen, Klachten. Het oplossen van de Incidenten gebeurt zo nodig ter plaatse (prestaties en verplaatsing). Naast de interventies ter plaatse wordt ook interventie via remote overnemen van de aan de werkplek gekoppelde Gebruikersinfrastructuur gegarandeerd.
- Uitvoeren van alle Updates & Upgrades die nodig zijn om de vereiste ondersteuning te garanderen
- Uitvoeren van Updates en Upgrades in het kader van de technologische evolutie van de suite softwares die behoren tot de "standaardsoftware" en waarvan het gebruik ter beschikking wordt gesteld via een Distributieserver. Afhankelijk van het type software wordt dit gebruik via push en/of pull ter beschikking gesteld van de Klanten. Updates & Upgrades moeten zoveel mogelijk automatisch en op een flexibele wijze kunnen uitgevoerd worden.
- Garanderen dat de correcte printdrivers (inclusief PRAAS) geïnstalleerd zijn en werken
- Garanderen van de toegang tot de ondersteunde apps van het cloudproductiviteitsplatform.
- Optimaliseren van de standaardsoftware, in overleg met de Klanten en het Bestuur. Het opmaken en operationeel bijsturen, beheren en testen van suites van basissoftware
- Beschikbaar en up-to-date houden van de VPN-client voor de thuiswerkinfrastructuur (VPN-SSL)
- Leveren van de activiteiten die behoren bij de afgesproken Dienstverleningsniveaus
- Anticiperen op technologische evoluties en testen en in productie nemen van nieuwe hardware en software in de beheerde omgeving zodat de werkplekondersteuning up-to-date blijft.
- Beschikbaar houden en actualiseren van een Distributieserver die het mogelijk maakt om zowel vrije als gelicentieerde software gecontroleerd en gelimiteerd te laten installeren door de Gebruikers;
- Connectiviteit van de Gebruikersinfrastructuur met het netwerk garanderen
- Updaten van de Configuratedatabank in het kader van eventuele wijzigingen
- Softwarelicentiebeheer
- Het beheren van een doeltreffend systeem om alle Gebruikersinfrastructuur in beheer van de ICT-Dienstverlener in orde te houden conform de beveiligingsstrategie. Updates worden regelmatig uitgevoerd om de veiligheid te allen tijde maximaal te garanderen, o.a.:
 - Het beheren van een doeltreffende antivirus beveiliging voor alle Gebruikersinfrastructuur (zowel stand-alone als aangesloten op het netwerk) en van de performantie en capaciteit van de antivirus omgeving. Hiervoor zal zoveel mogelijk ingezet worden op het uniforme gebruik van de standaardoplossing. Voor toestellen die niet kunnen beheerd worden via de standaardoplossing (omdat ze bijvoorbeeld niet kunnen geïntegreerd worden binnen de Vo-tenant of een specifiek beheer vereisen), zal er gebruik gemaakt worden van een alternatieve antivirus beveiliging. Het doel is steeds dat alle Gebruikersinfrastructuur in beheer bij de ICT-Dienstverlener up to date gehouden wordt en over een recente antivirussoftware beschikt zodat de veiligheid te allen tijde maximaal gegarandeerd wordt. De operationele taken die daarvoor vereist zijn, zijn minimaal de volgende:
 - ✓ Up to date houden van de antivirus omgeving en de bijhorende componenten (virus-updates)
 - ✓ Opvolging van alerts.
 - ✓ Opvolging dat alle policies correct werden toegepast op alle toestellen. Wanneer opgemerkt wordt dat bepaalde toestellen moeten herstart worden alvorens bepaalde updates correct werken, dan zal hiervoor de nodige informatie gedeeld worden (maandelijks een overzicht van de betreffende toestellen per

- email)
- ✓ Oplossen van incidenten gerelateerd aan de antivirus en firewall oplossing.
- ✓ Het rapporteren van antivirus incidenten (enkel wanneer de antivirus agent niet in staat was om geïnfecteerde bestanden te herstellen, verwijderen of in quarantaine te verplaatsen. De info wordt via e-mail naar een vooraf overeengekomen e-mailadres gestuurd.
- ✓ Maandelijks overzicht van de systemen waar het antivirus platform de voorbije maand een interventie op heeft uitgevoerd en de oorzaak/reden van de interventie
- Het beheren van een doeltreffende beveiliging tegen malware, antisпам
- In lijn met de algemene ICT-veiligheidsrichtlijnen voor de werkplek wordt de beheertoegang (o.a. via SCCM) tot de Gebruikersinfrastructuur sterk beveiligd en geregistreerd. In de logs worden enkel Persoonsgegevens opgeslagen wanneer dit echt nodig is. De eventuele Persoonsgegevens in de logs worden na hoogstens één jaar verwijderd of geanonimiseerd, behoudens wanneer in goed gemotiveerde gevallen, de ICT-Dienstverlener met de betrokken Klant(en) afwijkende afspraken hebben gemaakt. In de mate dat in logs Persoonsgegevens worden opgeslagen zijn de bepalingen betreffende de verwerking van Persoonsgegevens in het Basiscontract onverkort van toepassing.
- Voorzien van endpoint-encryptie en ondersteuning mbt herstelsleutel
- Up-to-date houden van de Configuratie-databank
- Up-to-date houden van alle informatie voor de Gebruiker (FAQ's – instructievideo's, documentatie, ...)
- Rapporteren over welke infrastructuur niet meer voldoet aan de veiligheidsvoorschriften
- Het opmaken van voorstellen voor (technologisch) noodzakelijke vervanging van Gebruikersinfrastructuur aan de Klanten
- In het geval van een DAAS-formule wordt de Klant steeds ruimschoots op tijd verwittigd wanneer een termijn op zijn einde loopt teneinde de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.

Voor wat betreft BHV individuele smartphone/tablet wordt het volgende van de ICT-Dienstverlener verwacht:

- Dienstverleningsniveau "basis":
 - Het herstellen van alle defecten of Problemen (hardware) met betrekking tot de smartphone/tablet voor zover er hiervoor geen wisselstukken of tussenkomst van de fabrikant vereist is.
 - Het opmaken en ter beschikking stellen aan de Klant van een offerte voor herstellingen die wisselstukken of een tussenkomst van de fabrikant vergen. Deze offerte bevat de door de fabrikant opgegeven prestaties en Producten.
 - Voor zover de Klant effectief een herstelling wenst: het uitvoeren van de acties na bestelling van deze offerte in het kader van de herstelling/vervanging; Er wordt geen tijdelijke vervanginfrastructuur ter beschikking gesteld.
- Dienstverleningsniveau "uitgebreid":
 - Het herstellen van eventuele defecten of Problemen (hardware) met betrekking tot de smartphone/tablet, inclusief de nodige wisselstukken (uitgezonderd verbruiksartikelen zoals bepaald door de constructeur);
 - Voor onherstelbare apparaten (technisch of economisch onherstelbaar), het leveren en ter beschikking stellen van definitieve vervanginfrastructuur.

Deze dienstverleningsniveaus zijn enkel van toepassing op smartphones/tablets aangekocht door de ICT-dienstverlening op basis van de Productcatalogus. Voor basis altijd, voor uitgebreid zolang die nog binnen fabrieksgarantie valt.

- Oplossen van hardware gerelateerde Incidenten en Problemen.
- Up-to-date houden van de Configuratie-databank

Voor wat betreft BHV van thuiswerkinfrastructuur VPN-HSC is voorzien in alle recurrente activiteiten om de thuisverbinding te garanderen. Voor wat betreft de Incidentafhandeling wordt het volgende van de ICT-Dienstverlener verwacht:

- Indien het onderliggende breedbandabonnement afgenomen wordt via de ICT-Dienstverlener en de oorzaak van het Incident ligt bij de datacommunicatieverbinding, zal er door de ICT-Dienstverlener voor het oplossen van het Incident contact opgenomen worden met de betrokken provider (Proximus)

of Telenet). Indien het onderliggende breedbandabonnement een privé abonnement betreft, zal de Gebruiker zelf contact opnemen met zijn provider indien blijkt dat de oorzaak van het Incident de datacommunicatieverbinding betreft;

- Indien noodzakelijk wordt voor Incidenten een on-site interventie uitgevoerd

Voor wat betreft BHV VDI wordt volgende van de ICT-Dienstverlener verwacht:

- Beheren, monitoren en onderhouden van de VDI-omgeving
- Uitvoeren van alle nodige aanpassingen om de dienstverlening te verbeteren en te optimaliseren
- Oplossen van Incidenten en Problemen.
- Voorzien in de nodige veiligheidsmaatregelen m.b.t. de toegang tot de VDI-omgeving

Voor wat betreft de IP-telefoons is voorzien in alle recurrente activiteiten mbt de exploitatie ervan zodat Gebruikers gebruik kunnen maken van de telefoniediensten van het cloudproductiviteitsplatform. Dit impliceert o.a. ook het aanpassen van de configuratie indien nodig, garanderen van de connectiviteit, Incidentafhandeling, ...

Voor wat betreft BHV van een breedbandabonnement wordt het volgende van de ICT-Dienstverlener verwacht:

- Begeleiding van de Eindgebruiker in zijn nieuw contract (bijv. toelichting mbt toekomstige factuurcomponenten, voorzien van de nodige richtlijnen en handleidingen voor de Eindgebruiker
- Eerste lijnsondersteuning in geval van problemen met activatie van privé-bundels op de splitbill (analyse van de specifieke situatie van de medewerker en gezocht naar de beste/snelste oplossing om het probleem te verhelpen en extra bundels te activeren waar nodig.
- Afspraken maken met de Eindgebruiker in geval van verdere support vanuit de breedbandprovider (o.a. contacteren breedbandprovider voor richtlijnen rond optimale kanalen voor 2de lijnsondersteuning, richting geven naar shops of websites van de breedbandprovider)
- Correct linken van facturatie van de breedbandprovider aan de configuratiedatabank
- Kwaliteitscontrole van de facturatie van de breedbandprovider
- Opvolgen van technologie upgrades (koper -> fiber) en analyse van de impact op de lopende abonnementen
- Opvolgen van de contracten met de breedbandprovider in geval van abonnements- of formule wijzigingen

Voor wat betreft BHV Beheer of afstand wordt volgende van de ICT-Dienstverlener verwacht:

- Het ter beschikking stellen van een beheer op afstand service in lijn met de security vereisten van de Vlaamse overheid.
- Het beheer op afstand service dient compatibel te zijn met de desktops en laptops in beheer bij de ICT-Dienstverlener en dit voor zowel Windows als MacOS.
- De Dienst moet de 1ste/2de /3de lijn medewerkers van de ICT-dienstverleners die instaan voor werkplekondersteuning toegang geven tot alle beheerde laptops/desktops binnen de tenant van de Vlaamse overheid.
- De overnametool beschikt over de basisfunctionaliteiten zoals bijvoorbeeld: schermovername, bestandsoverdracht, toetsencombinaties, ...
- Er dient telkens een goedkeuring te worden gegeven door de Eindgebruiker waarmee de sessie wordt opgestart.
- In de mate waar mogelijk zal er voldaan worden aan de minimale maatregelen van IAM. Indien niet mogelijk, zal deze gedocumenteerd worden in het risicoregister.
- De agent op de clientzijde dient onderhouden te worden zowel vanuit een patching als een lifecycle optiek.
- Alle acties uitgevoerd binnen het portaal alsook op de Eindgebruiker zijn toestel, dienen geauditeerd te worden
- De ICT-Dienstverlener is verantwoordelijk voor het licentiemanagement van de omgeving en bijhorende agents.

Voor wat betreft BHV DAAS worden er 2 modellen ingericht door de ICT-Dienstverlener:

1. Een DAAS model met volledige ontzorging genoemd DAAS-Full;
2. Een DAAS instapmodel genoemd DAAS-Light.

Beide modellen zijn gebaseerd op standaard laptops uit de productcatalogoog. Toestellen die in aanmerking komen voor DAAS zullen deze vermelding krijgen.

Daarnaast worden alle DAAS toestellen voorzien van een carbonZERO certificaat. Dit certificaat geldt als bewijs dat de CO² uitstoot van deze toestellen gecompenseerd wordt via investeringen in internationaal erkende klimaat projecten onder de gold standaard (<https://www.goldstandard.org/>).

Gezien de Klant in een DAAS model geen eigenaar is van de laptop, wordt er verwacht dat er mee omgesprongen wordt als een 'voorzichtig en redelijk persoon'. Bij de uitdienstname zal er gekeken worden naar de staat van het toestel en in geval van schade zal er een schadevergoeding gefactureerd worden aan de Klant conform volgend overzicht :

<p>A</p> <p>impact 0€</p>	<p>volledig functioneel lichte gebruikssporen</p>	<p>Bv: lichte gebruikssporen van de behuizing of lichte vlekken op het scherm of licht versleten toetsenbord.</p>
<p>B</p> <p>impact 55€</p>	<p>volledig functioneel matige gebruikssporen</p>	<p>Bv: Matige gebruikssporen van de behuizing, lichte vlekken op het scherm, lichte krassen op het scherm, vervangbare batterij ontbreekt.</p>
<p>C</p> <p>impact 150€</p>	<p>functionele tekortkomingen zware gebruikssporen</p>	<p>Bv: Ontbrekende functies, zware cosmetische defecten, zware display vlekken/krassen, defecte batterij.</p>
<p>D</p> <p>impact 185€</p>	<p>Defect en/of vergrendeld</p>	<p>Bv: Toestel werkt niet, zware cosmetische schade, Display/frame/behuizing kapot, paswoord geblokkeerd.</p>

In het geval van een DAAS-Full wordt er automatisch een BHV (Beschikbaar houden van desktop/laptop – uitgebreid) toegekend aan het toestel naast de Huur. Voor het DAAS-Light model is de BHV optioneel.

Gebruikersprofielen/licenties zijn niet inbegrepen zoals dit ook niet het geval is bij aankoop van de laptop.

Klanten worden steeds ruimschoots op tijd verwittigd wanneer een termijn op zijn einde loopt teneinde de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.

DAAS-Full: dit Device-As-A-Service model voorziet in de volledige ontzorging van de laptop voor Klanten voor een minimumtermijn van 48 maanden. Bij instap in dit model bestelt de Klant een laptop uit de productcatalogus waarbij de vermelding DAAS-Full staat en betaalt hiervoor een vast maandelijks bedrag gedurende 48 maanden. Als onderdeel van dit maandelijks bedrag wordt het volgende van de ICT-Dienstverlener verwacht:

- Initiële installatie en configuratie van de laptop;
- Maken van afspraak met Klant/eindgebruiker voor uitlevering laptop;
- Overname data van de oude laptop indien nodig;
- Tijdig informeren van de Klant wanneer de termijn van de 48 maanden afloopt;
- Voorstel voor automatisch hernieuwing op basis van standaard laptop;
- Uitdienstname van de laptop na 48 maand, inclusief gecertificeerde data verwijdering;
- Voorzien in een tweede-levensgarantie op de Europese markt.

DAAS-Light: dit Device-As-A-Service model is een instapmodel waarbij de Klant een alternatieve manier van 'aankoop/huur' heeft voor de standaard laptops uit de productcatalogus. Bij instap in dit model bestelt de Klant een laptop uit de productcatalogus waarbij de vermelding DAAS-Light staat en betaald hiervoor

een vast maandelijks bedrag gedurende minstens 48 maanden. Als onderdeel van dit maandelijks bedrag wordt het volgende van de ICT-Dienstverlener verwacht:

- Tijdig informeren van de Klant wanneer de termijn van de 48 maanden afloopt;
- Uitdienstname van de laptop na minimum 48 maand, inclusief gecertificeerde data verwijdering;
- Voorzien in een tweede-levensgarantie op de Europese markt.

5.4 SLA

5.4.1 Tijdige uitvoering van eenvoudige werkaanvragen

Beschrijving en definitie

Per Dienst zal gemeten worden of deze Dienst binnen de contractuele Service level (zie de in onderstaande tabel opgenomen uitvoeringstermijnen) of de met de Klant afgesproken uitvoeringstermijn werd uitgevoerd.

De met de Klant afgesproken uitvoeringstermijn kan niet korter zijn dan de contractuele Service Level en dient gestaafd te kunnen worden door een akkoord van de betrokken Klant (bv. een e-mail).

In de hieronder vermelde uitvoeringstermijn is de eventuele levering van een standaard Product uit de Productcatalogus inbegrepen.

Eenvoudige Werkaanvraag	Service Level(uitvoeringstermijn)
Installatie en configuratie desktop/laptop	12 Werkdagen
Installatie en configuratie desktop/laptop – snelprocedure	5 Werkdagen
Overnemen van gegevens (desktop/laptop)	12 Werkdagen
Installatie en configuratie van externe randapparatuur	12 Werkdagen
Installatie bijkomende interne hardware	12 Werkdagen
Installatie licentiegebonden software of bedrijfstoepassing (ter plaatse)	12 Werkdagen
Deïnstallatie licentiegebonden software of bedrijfstoepassing (ter plaatse)	12 Werkdagen
Eenvoudige installatie van software vanop afstand	1 Werkdag
Herconfiguratie bestaande desktop/laptop	7 Werkdagen
Herinstallatie bestaande desktop/laptop	7 Werkdagen
Fysieke verhuis van Gebruikersinfrastructuur binnen hetzelfde gebouw	5 Werkdagen
Fysieke verhuis van Gebruikersinfrastructuur tussen verschillende gebouwen	7 Werkdagen
Aansluiten Gebruikersinfrastructuur op het netwerk (incl. Patchen)	7 Werkdagen
Aansluiten Gebruikersinfrastructuur op het netwerk (excl. Patchen)	4 Kantooruren
Toevoegen/Wijzigen/Verwijderen van Gebruikers voor licentie-server gebonden software	1 Werkdag

Uit beheer nemen van desktop/laptop (incl. afvoer)	5 Werkdagen
Uit beheer nemen van desktop/laptop (excl. afvoer)	5 Werkdagen
Stopzetten exploitatie Gebruikersinfrastructuur (ander dan desktop/laptop)	5 Werkdagen
In bulk afvoeren van Gebruikersinfrastructuur	Volgens afspraak
Tijdelijk toekennen/verlengen van beheerdersrechten voor groepen	4 Kantooruren
Tijdelijk toekennen/verlengen van beheerdersrechten voor een individuele Gebruiker	4 Kantooruren
Installatie en configuratie van een mobiel toestel	5 Werkdagen
Overname data bij mobiele toestellen	3 Werkdagen
Installatie en configuratie van een samenwerkingsbeeldscherm (ter plaatse)	12 Werkdagen
Verhuis van een samenwerkingsbeeldscherm binnen hetzelfde gebouw	5 Werkdagen
Installatie/verwijderen van een virtuele desktop	1 Werkdag
Installatie en configuratie van een VPN-verbinding op Gebruikersinfrastructuur voor thuiswerker (VPN-HSC)	12 Werkdagen
Activatie/desactivatie splitplan bij een bestaand abonnement	7 Werkdagen
Omschakeling van een standaard breedbandabonnement naar een basis breedbandabonnement en andersom	7 Werkdagen
Aanpassen gebruikersinformatie bij splitplan	7 Werkdagen
Aansluiten IP-telefoontoestel op VO-netwerk	5 Werkdagen
Administratieve stopzetting exploitatie Gebruikersinfrastructuur	1 Werkdag
Verwijderen van een IP-telefoon	5 Werkdagen
Bundel – Aankoop, installatie, configuratie en levering nieuwe desktop/laptop zonder afvoer oude laptop	12 Werkdagen
Bundel – Aankoop, installatie, configuratie en levering nieuwe desktop/laptop met afvoer oude laptop	17 Werkdagen
Bundel - Herconfiguratie bestaande desktop/laptop	12 Werkdagen

Service Level

100 %

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

De uitvoering van dit Dienstenpakket gebeurt tijdens de Kantooruren.

In de uitvoeringstermijn is de eventuele levering van een standaard Product uit de Productcatalogus inbegrepen.

Meetelementen en -methode

Voor elke Werkaanvraag wordt op de Servicedesk het tijdstip van indiening van de Werkaanvraag en het tijdstip van afsluiten geregistreerd. Indien de Werkaanvraag uit verschillende Diensten bestaat worden dezelfde gegevens per Dienst geregistreerd. De registratie bestaat uit:

- Datum en uur van indiening de Werkaanvraag;
- Datum en uur van het einde van de uitvoering van alle activiteiten m.b.t. de Dienst;
- Datum en uur goedkeuring door de Klant van de Dienst/Werkaanvraag;

Mislukt een eerste poging om de Dienst succesvol uit te voeren, dan volgt hiervoor niet de goedkeuring maar een terugmelding door de Klant naar de Servicedesk zodat dit geregistreerd en opgevolgd kan worden. De uitvoering van de Dienst wordt pas afgesloten na succesvolle afwerking ervan en na expliciete goedkeuring door de Klant en na aanpassing van de gegevens in de Configuratiebank.

Ingeval een terugmelding gebeurt, omdat de Klant niet tevreden is over de uitvoering (zowel op niveau van de Werkaanvraag als op het niveau van de Dienst), wordt de registratie als volgt aangevuld:

- Datum en uur van deze terugmelding;
- Datum en uur van het einde van de nieuwe acties;
- Datum en uur goedkeuring door de Klant;

De registratie herhaalt zich tot het moment dat de Klant zijn goedkeuring geeft.

De volledige uitvoeringstermijn voor een Dienst wordt berekend als volgt:

- De looptijd tussen het tijdstip waarop de Dienst toekomt bij de Servicedesk (=datum van indiening) of het tijdstip dat de uitvoering kan starten (in het geval een afhankelijke Dienst besteld binnen dezelfde Werkaanvraag is uitgevoerd) en het tijdstip van het einde van de uitvoering van alle activiteiten van de Dienst volgens de ICT-Dienstverlener;
- Indien de interventie niet wordt goedgekeurd door de Klant en er bijgevolg een terugmelding gebeurt, wordt de uitvoeringstermijn vermeerderd met de tijd tussen begin- en eindtijd van elke bijkomende activiteit, totdat de Klant de Dienst heeft goedgekeurd.

Dit betekent dat de uitvoeringstermijn, die zal getoetst worden aan de Service Level, enkel de effectieve uitvoeringstermijn berekent tot de Dienst is afgesloten, en niet de tijd nodig voor goedkeuring door de Klant.

5.4.2 Beschikbaarheid Gebruikersinfrastructuur voor de werkplek

Beschrijving en definitie

Het percentage van de voor deze Klant in beheer zijnde Gebruikersinfrastructuurcomponenten waarvoor er in de voorbije maand voor de betrokken Klant ofwel geen Incidenten waren ofwel enkel Incidenten die binnen de per prioriteit bepaalde maximale oplostijd werden uitgevoerd, ten opzichte van het totaal aantal voor deze Klant in beheer zijnde Gebruikersinfrastructuurcomponenten. Het Incident management en de per prioriteit geldige oplostijden zijn beschreven in het contractuele document "VOPO - Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora".

Service Level

98 %

Meetelementen en –methode

Op basis van het registratie- en afsluitingstijdstip in het Servicedesk systeem.

5.4.3 Beschikbaarheid Dienst Beheer op afstand

Beschrijving en definitie

De beschikbaarheid van de Dienst beheer op afstand wordt beschouwd als het percentage van de tijd dat de Dienst in de cloud beschikbaar was, ten opzichte van de totale tijd dat ze beschikbaar moest zijn. Het betreft de beschikbaarheid van de mogelijkheid tot schermovername door de agents.

Service Level

Voor de publieke cloud-omgeving geldt de door de aanbieder van het platform aangeboden en gepubliceerde SLA.

De ondersteuning vanuit de ICT-Dienstverlener dient plaats te vinden tijdens de kantooruren.

5.5 Prijsmechanisme

(Opmerking : alle elementen die nodig zijn om de Diensten te kunnen leveren conform de afspraken, dienen inbegrepen te zijn in de Eenheidsprijzen. Indien er gebruik dient gemaakt van infrastructuur (bijv. servers) die beheerd wordt door de Cloud- en datacenterdienstverlener waarvan de prijs nu nog niet gekend is, zal de ICT-Dienstverlener dat in zijn BAFO zelf moeten inschatten o.b.v. een scenario alsof hij dit zelf zou inrichten. De ICT-Dienstverlener zal dit transparant meegeven in de offerte zodat de impact eenduidig bepaalbaar is indien die kostencomponent nadien vervangen wordt door de Diensten van de andere Dienstverlener, in dit geval de Cloud- en datacenterdienstverlener.)

De totale voor de Werkplekdiensten per maand te betalen prijs wordt bepaald op basis van de hoeveelheid in de voorbije maand reëel afgenomen Diensten en de daarmee verbonden Eenheidsprijzen zoals opgenomen in de Prijslijsten :

- De Eenheidsprijzen voor de Eenvoudige werkaanvragen (cfr. Prijslijst Werkaanvragen)
- De Eenheidsprijzen voor de Exploitatie (cfr. Prijslijst Exploitatie)
- De prestaties voor kleine aanpassingen in regie m.b.t. de Werkplekdiensten die gebeuren in het kader van de exploitatie worden verrekend o.b.v. de Eenheidsprijzen van de betrokken Profielen (cfr. Prijslijst Profielen) die ingezet worden voor het uitvoeren ervan.

5.6 Facturatie

Maandelijks wordt de factuur overgemaakt aan de Klant die de bestelling heeft geplaatst. Deze factuur bevat:

- De in de afgelopen maand afgesloten en door de Klant geaccepteerde Diensten;
- Het totaal m.b.t. de Exploitatie van de Gebruikersinfrastructuur voor de werkplek door de Gebruikers van de Klant in de afgelopen maand;
- Het totaal van de prestaties die werden uitgevoerd m.b.t. de kleine aanpassingen in regie op basis van de door de Klant goedgekeurde prestatie registers.

5.7 Rapportering

Maandelijks wordt per Klant een overzicht gegeven van:

- Alle individuele openstaande Werkaanvragen met de reële uitvoeringstermijn en de contractuele Service Level.
- Alle individuele in de voorbije maand afgesloten Werkaanvragen met de reële uitvoeringstermijn en de contractuele Service Level.
- Een overzicht van de per Klant beheerde Gebruikersinfrastructuur met de toepasselijke SLA.
- Een overzicht van de geleverde prestaties in het kader van het Technisch Klantenbeheer. De prestatie registers vermelden in voldoende detail de uitgevoerde prestaties.
- Een overzicht van de regieprestaties. De prestatie registers vermelden in voldoende detail de uitgevoerde prestaties.

6 Printdiensten

6.1 Scope en doel

Dit Dienstenpakket omvat een “mobiel printen” PRAAS (Print-As-A-Service) dienst, diensten voor groepsprinters en diensten voor stand-alone printers.

De PRAAS-dienst wordt beschouwd als de “default” printdienst. Diensten voor groepsprinters en stand-alone printers zijn voor Klanten waarvoor het aanbod en de functionaliteiten van ” printdienst niet volstaan (bijv plotters, labelprinters, boekscanners, ...).

Het Dienstenpakket voorziet in alle Diensten die nodig zijn voor het ter beschikking houden van de printomgevingen en anderzijds het uitvoeren van éénmalige Diensten i.h.k.v de exploitatie van de printomgevingen.

De ICT-Dienstverlener richt de printdiensten op een zodanige wijze in dat de Gebruikers er op een eenvoudige manier gebruik van kunnen maken en toegang hebben tot duidelijke en up-to-date documentatie (handleiding, FAQ's, instructievideo's, ...).

De ICT-Dienstverlener voorziet in alle nodige software en configuratie langs de kant van de Gebruikersinfrastructuur alsook in het beheer van alle nodige centrale printservices mbt de centrale printomgeving.

De ICT-Dienstverlener zal de printomgevingen beheren conform de functionele en security-afspraken van het Bestuur.

Sturingssoftware wordt steeds ingesteld met de meest ecologische instellingen zoals o.a. duplex, B&W en ecoprinting.

De Dienst “Mobiel Printen” laat Gebruikers toe om op eender welke MFP op eender welke locatie en vanop eender welk toestel (desktop/laptop/mobiel toestel) op een eenvoudige manier minimaal te beschikken over volgende functionaliteiten:

- Ondersteuning van fysieke reproductie op papier:
 - Kopiëren
 - Printen vanaf een desktop/laptop;
 - Printen vanaf een mobiel toestel onder beheer of niet, via het ANY3 principe;
 - Veilig Printen (Secure Printing): print job wordt uitgevoerd na gebruikersauthenticatie;
 - Volg mij-principe (follow me): printjob kan uitgevoerd worden op eender welke MFP van het “Mobiel printen”, na authenticatie.
- Ondersteuning van elektronische reproductie: scannen na authenticatie. Zowel grafische als leesbare bestanden (met of zonder “OCR”-functionaliteit) kunnen via scannen gecreëerd worden.
 - Scan to e-mail: gescand document wordt enkel naar het e-mailadres van de authentiseerde Gebruiker gestuurd; (opm : Levering in de elektronische brievenbus van de eindgebruiker kan verhinderd worden door mailquota beperkingen op het mail platform)
 - Scan to fax: gescand document wordt naar een faxnummer gestuurd;
 - Scan to file: de Gebruiker ontvangt een download URL om de gescande documenten te downloaden.
 - Scan to folder: voor applicatie-specifiek gebruik van de Dienst. Een scan wordt gestuurd naar een voorgedefinieerde gedeelde folder. De file kan daar opgepikt worden (bv. door een toepassing) voor verder processing. De implementatie van deze optie wordt apart aangevraagd door de Klant (via Regie of Project)

De Klant heeft de keuze tussen een standaardmodel MFP (min A3/A4/45ppm/kleur) en een compact "tafel"model (min A4/35 ppm/kleur). De ICT-Dienstverlener kan refurbished toestellen inzetten voor zover aan al de technische bepalingen voldaan blijft en er geen impact is op de beschikbaarheid van de toestellen.

De Dienst "Mobiel Printen" is maandelijks opzegbaar.

6.2 Geconcretiseerd door

- De Inventaris met de te beheren printers, inclusief het dienstverleningsniveau (Basis of Uitgebreid).
- De locatie waar de printer zich bevindt (gebouw dat geen hoofdgebouw is, hoofdgebouw in Brussel, hoofdgebouw buiten Brussel).
- Het aantal en de aard van de door de Klant gevraagde éénmalige Diensten mbt de printinfrastructuur

6.3 Uitvoeringsmodaliteiten

M.b.t. de uitvoeringsmodaliteiten wordt een onderscheid gemaakt tussen enerzijds de activiteiten in het kader van Eenvoudige Werkaanvragen die voorgedefinieerde éénmalige prestaties betreffen en anderzijds de recurrente activiteiten in het kader van de Exploitatie van de printinfrastructuur.

6.3.1 Eenvoudige Werkaanvragen mbt de Printdiensten

Eenvoudige Werkaanvragen zijn beperkte wijzigingen aan de bestaande ICT-omgevingen waarvoor de uit te voeren activiteiten grotendeels voor-gedefinieerd zijn. Tenzij anders gedefinieerd is de kost voor het afhandelen van de Eenvoudige Werkaanvragen opgenomen in de beheers- of gebruikskost van de geleverde Dienst. Er wordt verwacht dat de afhandeling van Eenvoudige Werkaanvragen waarvan de kost opgenomen is in de beheers- of gebruikskost grotendeels geautomatiseerd is.

6.3.1.1 Installatie en configuratie van een PRAAS-printer

Deze Dienst betreft de levering en gebruiksklare installatie van een PRAAS-printtoestel.

Minimaal worden volgende activiteiten uitgevoerd:

- Er wordt gecheckt of aan alle voorwaarden voldaan is voor een feilloze installatie van de MFP. Indien niet wordt de aanvrager op de hoogte gebracht en ontvangt een voorstel met te nemen acties.
- Er wordt een afspraak gemaakt met de Klant voor de gebruiksklare installatie van de multifunctionele printer (telefonisch of per e-mail). Hierbij wordt rekening gehouden met de door de Klant gewenste Service Level (standaard uitvoeringstermijn of afgesproken uitvoeringstermijn);
- De installatie ter plaatse wordt uitgevoerd en de correcte werking van het toestel wordt getest.
- De Configuratedatabank wordt geactualiseerd mbt alle betrokken componenten.

6.3.1.2 Opzeggen van een PRAAS-printer

Dit betreft de aanvraag voor het opzeggen van een PRAAS-printer. Dergelijke toestellen zijn maandelijks opzegbaar.

De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat de betreffende PRAAS-printer uit alle back-end systemen wordt verwijderd, de nodige actualisaties worden doorgevoerd in de Configuratedatabank en de facturatie wordt stopgezet.

6.3.1.3 Installatie en configuratie van een groepsprinter

Deze Dienst betreft de gebruiksklare installatie en configuratie van een groepsprinter (printer, scanner, multifunctional) dewelke behoort tot de standaardproducten of door de ICT-Dienstverlener aanvaard is om in beheer te worden genomen.

Minimaal worden volgende activiteiten uitgevoerd:

- Er wordt een afspraak gemaakt met de Klant voor de gebruiksklare installatie van het printtoestel (telefonisch of per e-mail). Hierbij wordt rekening gehouden met de door de Klant gewenste Service Level (standaard uitvoeringstermijn of afgesproken uitvoeringstermijn);
- Het toestel wordt toegewezen aan de specifieke groep van Gebruikers;
- De installatie ter plaatse wordt uitgevoerd en de correcte werking van het toestel wordt getest.
- De Configuratie-databank wordt ge-actualiseerd mbt alle betrokken componenten.
- Indien van toepassing, verwijdering van het te vervangen printtoestel en zo nodig datascrubbing (secure wiping).

6.3.1.4 Aansluiten printinfrastructuur op het netwerk (incl. patchen)

Deze Dienst betreft het aansluiten van bestaande printinfrastructuur op het netwerk van de Klant, inclusief het aansluiten op het datastopcontact en het patchen voor zover nodig.

Er wordt voorzien in alle noodzakelijke activiteiten die nodig zijn om een feilloze werking van de Gebruikersinfrastructuur te garanderen. Daarnaast worden de nodige actualisaties uitgevoerd in de Configuratie-databank. Afhankelijk van de eventuele impact op de exploitatie-omgeving worden de nodige processen opgestart. Indien dienstverlening van een andere ICT-Dienstverlener uit het Ecosysteem vereist is, zal de ICT-Dienstverlener het nodige doen om de end-to-end dienstverlening te verzekeren.

6.3.1.5 Aansluiten printinfrastructuur op het netwerk (excl. patchen)

Deze Dienst betreft het aansluiten van bestaande printinfrastructuur op het netwerk van de Klant (na bijv. een verhuis). Het toestel is reeds fysisch aangesloten op het netwerk.

Er wordt voorzien in alle noodzakelijke activiteiten die nodig zijn om een feilloze werking van de printinfrastructuur te garanderen. Daarnaast worden de nodige actualisaties uitgevoerd in de Configuratie-databank. Afhankelijk van de eventuele impact op de exploitatie-omgeving worden de nodige processen opgestart. Indien dienstverlening van een andere ICT-Dienstverlener uit het Ecosysteem vereist is, zal de ICT-Dienstverlener het nodige doen om de end-to-end dienstverlening te verzekeren.

6.3.1.6 Uit beheer nemen van een groepsprinter (zonder afvoer)

Via deze Dienst kan de Klant een netwerkprinter in exploitatie bij de ICT-Dienstverlener uit beheer laten nemen.

De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat het betreffende toestel uit alle back-end systemen wordt verwijderd, de nodige actualisaties worden doorgevoerd in de Configuratie-databank en de facturatie wordt beëindigd.

6.3.1.7 Uit beheer nemen van een groepsprinter (met afvoer)

Via deze Dienst kan de Klant een netwerkprinter in exploitatie bij de ICT-Dienstverlener uit beheer laten nemen en voorziet de ICT-Dienstverlener in de afvoer van het materiaal waarbij maximaal wordt ingezet op een tweede leven voor nog bruikbaar materiaal of recyclage voor niet meer bruikbaar materiaal. Voor de afvoer zal in onderling overleg met de Klant de wijze van ophaling bepaald worden.

De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat het betreffende toestel uit alle back-end systemen wordt verwijderd, de nodige actualisaties worden doorgevoerd in de Configuratie-databank en de facturatie wordt beëindigd.

6.3.1.8 Installatie en configuratie van een plotter

Deze Dienst betreft de gebruiksklare installatie en configuratie van een plotter die zal worden gebruikt door een specifieke groep van Gebruikers.

Minimaal worden volgende activiteiten uitgevoerd:

- Er wordt een afspraak gemaakt met de Klant voor de gebruiksklare installatie van de plotter (telefonisch of per e-mail). Hierbij wordt rekening gehouden met de door de Klant gewenste Service Level (standaard uitvoeringstermijn of afgesproken uitvoeringstermijn);
- Het toestel wordt aangesloten op het netwerk;
- De installatie ter plaatse wordt uitgevoerd en de correcte werking van het toestel wordt getest.

- Het toestel wordt toegewezen aan de specifieke groep van Gebruikers;
- De Configuratiebank wordt geactualiseerd mbt alle betrokken componenten.

6.3.1.9 Uit beheer nemen van een plotter (zonder afvoer)

Via deze Dienst kan de Klant een plotter in exploitatie bij de ICT-Dienstverlener uit beheer laten nemen.

De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat het betreffende toestel uit alle back-end systemen wordt verwijderd, de nodige actualisaties worden doorgevoerd in de Configuratiebank en de facturatie wordt beëindigd.

6.3.1.10 Uit beheer nemen van een plotter (met afvoer)

Via deze Dienst kan de Klant een plotter in exploitatie bij de ICT-Dienstverlener uit beheer laten nemen en voorziet de ICT-Dienstverlener in de afvoer van het materiaal waarbij maximaal wordt ingezet op een tweede leven voor nog bruikbaar materiaal of recyclage voor niet meer bruikbaar materiaal. Voor de afvoer zal in onderling overleg met de Klant de wijze van ophaling bepaald worden.

De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat het betreffende toestel uit alle back-end systemen wordt verwijderd, de nodige actualisaties worden doorgevoerd in de Configuratiebank en de facturatie wordt beëindigd.

6.3.1.11 Installatie en configuratie van een stand-alone printer

Via deze Dienst kan de Klant een stand-alone printer laten installeren en configureren.

Alle activiteiten die nodig zijn voor een feilloze werking van het toestel zijn voorzien.

6.3.1.12 Toevoegen/verwijderen van Gebruiker aan/uit printgroep

Deze Dienst voorziet in het toevoegen of verwijderen van een Gebruiker aan/uit de printgroep van een specifieke groepsprinter.

6.3.1.13 Eenvoudige installatie van printsoftware vanop afstand.

Deze Dienst bestaat uit de assistentie bij de eenvoudige installatie van printsoftware die van op afstand kunnen gebeuren (installatie van bijkomende drivers voor netwerkprinters met hun standaardinstellingen; installeren van een driver voor stand-alone printers; ...).

(Opmerking: een Gebruiker moet ook over de mogelijkheid beschikken om dergelijke eenvoudige installaties zelf uit te voeren zonder tussenkomst van de ICT-Dienstverlener via de Distributieserver).

Deze Dienst impliceert minimaal volgende activiteiten (niet-limitatief):

- Update Configuratiebank indien nodig
- Verificatie van de goede werking van de printsoftware

6.3.1.14 Fysieke verhuisoperatie van PRAAS-printer binnen hetzelfde gebouw.

Deze Dienst betreft de fysieke verhuis van een bestaand PRAAS-printtoestel, in beheer bij de ICT-Dienstverlener. Deze Dienst wordt aangeboden voor het intern verhuizen van een bestaand PRAAS-printtoestel binnen hetzelfde gebouw.

Er wordt voorzien in alle noodzakelijke activiteiten die nodig zijn voor de fysieke verhuis van een PRAAS-printtoestel naar de doelbestemming en om op de nieuwe locatie de feilloze werking van een PRAAS-printtoestel te garanderen, inclusief de netwerkaansluitingen. Daarnaast worden de nodige actualisaties uitgevoerd in de Configuratiebank. Afhankelijk van de eventuele impact op de exploitatie-omgeving worden de nodige processen opgestart. Indien dienstverlening van een andere ICT-Dienstverlener uit het Ecosysteem vereist is, zal de ICT-Dienstverlener het nodige doen om de end-to-end dienstverlening te verzekeren.

Er wordt steeds een afspraak gemaakt met de Gebruiker van het PRAAS-printtoestel dat moet verhuisd worden. Voor het wegnemen van het PRAAS-printtoestel bij de Gebruiker zal rekening gehouden worden met de noodzaak aan continuïteit.

6.3.2 Beschikbaar houden van de printinfrastructuur

De exploitatie van de Printdiensten omvat alle operationele activiteiten om de Printdiensten actueel te houden, operationeel te houden en de Gebruiker te ondersteunen in geval van Incidenten, Problemen of Klachten.

De ICT-Dienstverlener zal hierbij de verschillende operationele betrokkenen (de medewerkers van de ICT-Dienstverlener, zijn Onderaannemers/Leveranciers en indien van toepassing de Entiteiten van de Vlaamse overheid) aansturen om een kwalitatieve uitvoering te realiseren.

De ICT-Dienstverlener zorgt eveneens voor de nodige afspraken met andere ICT-Dienstverleners (bijv. Netwerkdiensten) om de vereiste connectiviteit te kunnen garanderen.

Het beschikbaar houden van de printinfrastructuur omvat o.a. het volgende:

- Behandelen en oplossen van Incidenten, Problemen, Klachten en meldingen van Gebruikers
- Het oplossen van de Incidenten gebeurt zo nodig ter plaatse (prestaties en verplaatsing). Naast de interventies ter plaatse wordt ook remote interventie gegarandeerd.
- Uitvoeren van alle Updates & Upgrades die nodig zijn om de vereiste ondersteuning te garanderen en de printomgeving technologisch up-to-date te houden
- Het uitvoeren van alle Updates & Upgrades die nodig zijn om de vereiste veiligheid te garanderen en conform te blijven aan de ICT-veiligheidsvoorschriften van de Vlaamse overheid
- Managen en monitoren van de printconfiguraties conform functionele en security-afspraken
- Up-to-date houden en ter beschikking stellen van printdrivers
- Beschikbaar houden van de centrale printservices voor de aansturing van de netwerkdrukkers ivm groepsprinting
- Managen van printqueues
- Beheer van de groepen voor groepsprinters
- Het opzetten van een doeltreffend systeem mbt Beveiligingsbeheer zodat de printomgeving steeds conform is met de securityvereisten en beveiligingsstrategie van het Bestuur.
- Up-to-date houden van de Configuratedatabank
- Up-to-date houden van alle informatie voor de Gebruiker (FAQ's – instructievideo's, documentatie, ...)
- Optimaliseren van de ecologische settings (centrale sturingssoftware wordt initieel steeds aangeboden met duplex en ecoprinting)

Mbt tot het beschikbaar houden van een PRAAS-toestel wordt het volgende gegarandeerd:

- Ondersteuning en interventie voor events gegenereerd door de printtoestellen (bijv laag tonerniveau)
- Tijdig uitvoeren van herstellingen en/of vervangen van het toestel bij defecten
- Managen van de sturingssoftware mbt reset van ecoprinting instellingen
- Managen van het "pull" mechanisme (hardware en software)
- Tijdig vervangen van het toestel rekening houdend met de normale levensduur van een dergelijk toestel en/of met het reëel gebruik van het toestel;
- Automatisch ter beschikking stellen en beheer van de verbruiksgoederen (toners, nietjes). Op basis van de gemeten verbruiksgegevens worden er tijdig nieuwe verbruiksgoederen aangeleverd.
- Verzamelen en ophalen van de lege tonercartridges
- Het verwijderen van het toestel bij de opzeg van een toestel, inclusief secure wiping.

Mbt tot het beschikbaar houden van de niet-PRAAS toestellen:

Het Dienstverleningsniveau "basis" omvat:

- Het herstellen van alle defecten of Problemen (hardware en/of software) met betrekking tot printapparatuur voor zover er hiervoor geen wisselstukken of tussenkomst van de fabrikant vereist zijn.

- Het opmaken en ter beschikking stellen aan de Klant van een offerte voor herstellingen die wisselstukken of een tussenkomst van de fabrikant vergen. Deze offerte bevat de door de fabrikant opgegeven prestaties en Producten.
- Voor zover de Klant effectief een herstelling wenst: het uitvoeren van de acties na bestelling van deze offerte in het kader van de herstelling/vervanging;
- Er wordt geen tijdelijke vervanginfrastructuur ter beschikking gesteld.

En is van toepassing op:

- Printinfrastructuur verworven via de ICT-Dienstverlener obv de Productcatalogus en buiten fabrieksgarantie;
- Printinfrastructuur al dan niet in fabrieksgarantie, verworven door de Klant via een ander kanaal maar volledig in beheer genomen door de ICT-Dienstverlener omdat het een Product betreft identiek aan de in de Productcatalogus opgenomen Producten of een Product betreft dat opgenomen is in de lijst "Gekende toestellen".

Het Dienstverleningsniveau "uitgebreid" omvat:

- Het herstellen van alle defecten of Problemen met betrekking tot Printinfrastructuur, inclusief de nodige wisselstukken (uitgezonderd verbruiksartikelen zoals bepaald door de constructeur);
- Het leveren en ter beschikking stellen van tijdelijke gelijkwaardige vervangapparatuur. De vervangapparatuur wordt ter beschikking gesteld tijdens de periode dat de printinfrastructuur binnen is voor herstelling of tot een definitieve vervangapparatuur beschikbaar is;
- Het leveren en ter beschikking stellen van definitieve vervanginfrastructuur voor onherstelbare apparaten (technisch of economisch onherstelbaar),

En is van toepassing op printinfrastructuur verworven via de ICT-Dienstverlener obv de Productcatalogus en binnen fabrieksgarantie.

6.4 SLA

6.4.1 Tijdige uitvoering van de Werkaanvragen voor printdiensten

Beschrijving en definitie

Per Dienst zal gemeten worden of deze Dienst binnen de contractuele Service level (zie in onderstaande tabel opgenomen uitvoeringstermijnen) of de met de Klant afgesproken uitvoeringstermijn werd uitgevoerd.

De met de Klant afgesproken uitvoeringstermijn kan niet korter zijn dan de contractuele Service Level en dient gestaafd te kunnen worden door een akkoord van de betrokken Klant (bv. een e-mail).

In de hieronder vermelde uitvoeringstermijn is de eventuele levering van een standaard Product uit de Productcatalogus inbegrepen.

Eenvoudige Werkaanvraag	Service Level(uitvoeringstermijn)
Installatie en configuratie van een PRAAS-printer	12 Werkdagen
Opzeggen van een PRAAS-printer	12 Werkdagen
Aansluiten printinfrastructuur op het netwerk (incl. patchen)	7 Werkdagen
Aansluiten printinfrastructuur op het netwerk (excl. Patchen)	4 Kantooruren
Installatie en configuratie van een groepsprinter	12 Werkdagen
Uit beheer nemen van een groepsprinter	5 Werkdagen
Installatie en configuratie van een plotter	12 Werkdagen

Uit beheer nemen van een plotter	5 Werkdagen
Installatie en configuratie van een stand-alone printer	12 Werkdagen
Uit beheer nemen van een stand-alone printer	5 Werkdagen
Toevoegen/verwijderen Gebruiker aan/uit printgroep	1 Werkdag
Eenvoudige installatie van printsoftware vanop afstand	1 Werkdag

Service Level

100 %

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

De uitvoering van dit Dienstenpakket gebeurt tijdens de Kantooruren.

In de uitvoeringstermijn is de eventuele levering van een standaard Product uit de Productcatalogus inbegrepen.

Meetelementen en -methode

Voor elke Werkaanvraag wordt op de Servicedesk het tijdstip van indiening van de Werkaanvraag en het tijdstip van afsluiten geregistreerd. Indien de Werkaanvraag uit verschillende Diensten bestaat worden dezelfde gegevens per Dienst geregistreerd.

Mislukt een eerste poging om de Dienst succesvol uit te voeren, dan volgt hiervoor niet de goedkeuring maar een terugmelding door de Klant naar de Servicedesk zodat dit geregistreerd en opgevolgd kan worden. De uitvoering van de Dienst wordt pas afgesloten na succesvolle afwerking ervan en na expliciete goedkeuring door de Klant en na aanpassing van de gegevens in de Configuratie-databank.

De registratie herhaalt zich tot het moment dat de Klant zijn goedkeuring geeft.

De volledige uitvoeringstermijn voor een Dienst wordt berekend als volgt:

De looptijd tussen het tijdstip waarop de Dienst toekomt bij de Servicedesk (=datum van indiening) of het tijdstip dat de uitvoering kan starten (in het geval een afhankelijke Dienst besteld binnen dezelfde Werkaanvraag is uitgevoerd) en het tijdstip van het einde van de uitvoering van alle activiteiten van de Dienst volgens de ICT-Dienstverlener;

Indien de interventie niet wordt goedgekeurd door de Klant en er bijgevolg een terugmelding gebeurt, wordt de uitvoeringstermijn vermeerderd met de tijd tussen begin- en eindtijd van elke bijkomende activiteit, totdat de Klant de Dienst heeft goedgekeurd.

Dit betekent dat de uitvoeringstermijn, die zal getoetst worden aan de Service Level, enkel de effectieve uitvoeringstermijn berekent tot de Dienst is afgesloten, en niet de tijd nodig voor goedkeuring door de Klant.

6.4.2 Beschikbaarheid Printdiensten

Beschrijving en definitie

Het percentage van de voor een Klant in beheer zijnde printinfrastructuurcomponenten waarvoor er in de voorbije maand voor de betrokken Klant ofwel geen Incidenten waren ofwel enkel Incidenten die binnen de per prioriteit bepaalde maximale oplostijd werden uitgevoerd, ten opzichte van het totaal aantal voor deze Klant in beheer zijnde printinfrastructuurcomponenten. De per prioriteit geldige oplostijden zijn opgenomen in het document "VOPO - Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora" onder de rubriek Incident Management.

Service Level

98 %

Deze Service Level wordt gegarandeerd op enerzijds de PRAAS Mobiel Printdienst én anderzijds op de andere Printdiensten.

Meetelementen en –methode

Op basis van het registratie- en afsluitingstijdstip in het Servicedesk systeem.

6.5 Prijsmechanisme

(Opmerking : alle elementen die nodig zijn om de Diensten te kunnen leveren conform de afspraken dienen inbegrepen te zijn in de Eenheidsprijzen. Indien er bijvoorbeeld gebruik dient gemaakt van infrastructuur (bijv. servers) die beheerd wordt door de Cloud- en datacenterdienstverlener waarvan de prijs nu nog niet gekend is, zal de ICT-Dienstverlener dat in zijn BAFO zelf moeten inschatten o.b.v. een scenario alsof hij dit zelf zou inrichten. De ICT-Dienstverlener zal dit transparant meegeven in de offerte zodat de impact eenduidig bepaalbaar is indien die kostencomponent nadien vervangen wordt door de Diensten van de andere Dienstverlener, in dit geval de Cloud- en datacenterdienstverlener.)

De totaal voor de Printdiensten per maand te betalen prijs wordt bepaald op basis van de hoeveelheid in de voorbije maand reëel afgenomen Diensten en de daarmee verbonden Eenheidsprijzen zoals opgenomen in de Prijslijst Werkplekdiensten.

De prestaties voor kleine aanpassingen in regie m.b.t. de Printdiensten die gebeuren in het kader van de exploitatie worden verrekend o.b.v. de Eenheidsprijzen van de betrokken Profielen (Prijslijst Profielen) die ingezet worden voor het uitvoeren ervan.

6.6 Facturatie

Maandelijks wordt een factuur overgemaakt aan de Klant. Deze factuur bevat:

- De in de afgelopen maand afgesloten en door de Klant geaccepteerde Printdiensten;
- De huur en BHV voor de printers die door de Klant worden afgenomen;
- De verbruikskosten gemaakt door de werknemers van de Klant (Entiteit)

Er wordt gefactureerd per Entiteit op basis van het aantal geprinte pagina's door de werknemers van die Entiteit, ongeacht de gebruikte MFP of afdruklocatie.

6.7 Rapportering

Maandelijks wordt per Klant een overzicht gegeven van:

- Alle individuele openstaande Werkaanvragen met de reële uitvoeringstermijn en de contractuele Service Level.
- Alle individuele in de voorbije maand afgesloten Werkaanvragen met de reële uitvoeringstermijn en de contractuele Service Level.
- Alle per Klant ter beschikking gestelde en beheerde printtoestellen
- Rapporten mbt het verbruik per dag/maand/gevraagde periode, per printer
- Rapporten mbt het verbruik per dag/maand/gevraagde periode, per locatie
- Rapporten mbt het verbruik per dag/maand/gevraagde periode, per Entiteit
- Het gedetailleerd verbruik per printer, per Entiteit, per locatie en per gevraagde periode
- Rapporten mbt trends in het printverbruik en trends mbt B&W en kleurverbruik

Indien gewenst en bij goedkeuring door de DPO kunnen ook door de Klant rapporten worden opgevraagd Klant waarin het gedetailleerd gebruik per Gebruiker wordt weergegeven.

7 Diensten voor samenwerking en communicatie

7.1 Scope en doel

De Diensten voor samenwerking en communicatie omvatten alle Diensten nodig om werkplek functionaliteiten m.b.t. mail, samenwerking, persoonlijke opslag, chat-, instantmessenger-, videogesprekfunctionaliteiten ter beschikking te kunnen stellen. Deze functionaliteiten kunnen ook nog verder aangevuld worden met telefoniefuncties en contactcenterfunctionaliteiten (vb Anywhere365), uit te voeren vanuit een As A Service principe en vanuit een publieke cloud omgeving.

De infrastructuur nodig bestaat uit de vereiste infrastructuur gehost in de publieke cloud, beschikbaar gehouden door de publieke cloud aanbieder (met gepast niveau van beschikbaarheid, performantie en veiligheid, deelinfrastructuur (integratie- en provisionerings-infrastructuur vb UC – telefonie, met cloud en on prem. connectie met een telecomprovider) die niet bij de publieke cloud aanbieder staat. De ICT-Dienstverlener krijgt de verantwoordelijkheid over het geheel.

De ICT-Dienstverlener dient de evoluties van dit cloud platform en de bijhorende app's mee te volgen en de nieuwe functionaliteiten die in het cloud aanbod ter beschikking komen mee op te nemen in het As A Service principe van zijn aanbod.

De ICT-Dienstverlener dient de goede werking, performantie en veiligheid van de tenant te monitoren. Hij dient onregelmatigheden te detecteren, alarmen op te volgen en te rapporteren. Daarbij dient de ICT-Dienstverlener correctieve acties uit te voeren.

De ICT-Dienstverlener dient de centrale instellingen en beleidsregels die horen bij de tenant op te volgen, het wijzigingsbeheer m.b.t. aanpassingen aan deze centrale instellingen op te volgen en controle uit te voeren op de naleving van de regels.

De ICT-Dienstverlener dient te waken over de capaciteit en het verbruik.

De ICT-Dienstverlener dient de nodige veiligheidsmaatregelen in acht te nemen bij het toekennen en gebruiken van de verschillende administratieve rollen binnen de service organisatie.

De ICT-Dienstverlener is verantwoordelijk voor de specifieke VO beveiliging die connectie maakt met dit cloudproductiviteitsplatform.

De ICT-Dienstverlener dient te allen tijde de nodige rapporten te kunnen voorleggen rond de veiligheidstoestand van het park en het cloudproductiviteitsplatform. Hij dient te allen tijde de veiligheidsproblemen te monitoren en de gepaste acties daar tegenover te zetten. Deze rapporten moeten ook in een online dashboard kunnen geraadpleegd worden door het Bestuur.

De Klant zorgt voor de integratie- en provisioneringscomponenten onder het beheer van de ICT-Dienstverlener op de infrastructuur van de Klant. De Klant staat in voor de investeringen (via Projecten).

Het aanbod voor de Diensten voor samenwerking en communicatie voorziet in verschillende gebruikersprofielen die kunnen afgenomen worden binnen het cloudproductiviteitsplatform van de Vlaamse overheid. Deze gebruikersprofielen dienen van de nodige maatregelen voorzien te zijn om te kunnen voldoen aan de richtlijnen i.v.m. dataclassificatie binnen de Vlaamse overheid, gebruik makend van die mogelijkheden die door het cloudproductiviteitsplatform worden aangeboden. Ieder Profiel dient naast deze maatregelen voorzien te zijn van de nodige veiligheidsmaatregelen en eventueel daarbij horende licenties om inbreuken van buitenaf te voorkomen.

Ieder gebruikersprofiel wordt ook voorzien van een ondersteuningsprofiel. Deze Profielen dienen te voorzien in de nodige processen om het gepaste niveau van ondersteuning aan te bieden.

De licenties die voor de verschillende Profielen nodig zijn zitten in het beheer van de ICT-Dienstverlener. De ICT-Dienstverlener zal het overzicht van deze licenties bijhouden in de daartoe voorziene tools en deze up to date houden op niveau van de Klanten. De ICT-Dienstverlener zal dan ook op de nodige tijdstippen

de licenties/abonnementen herzien en waar nodig aanpassen in samenspraak met de Klanten. De initiële bestelling van gebruiksrechten onder de door de ICT-Dienstverlener te verwerven licenties/abonnementen en de jaarlijkse verlengingen gebeuren via Eenvoudige Werkaanvragen en Projecten, en gelden voor een jaar, maar kunnen in het geval van bijvoorbeeld een mutatie, van de ene Gebruiker naar een andere Gebruiker overgedragen worden.

De mogelijkheid bestaat om tijdelijke gebruiksrechten (vb. één maand) onder de licenties van de ICT-Dienstverlener te bestellen. Het gekoppeld Dienstenpakket is identiek als voor een jaarlijks aangekocht Dienstenpakket.

De ICT-Dienstverlener biedt licentieprofielen aan op dit cloudproductiviteitsplatform via de Productcatalogus.

De Diensten voor samenwerking en communicatie voorzien ook in de beveiligde toegang en de ondersteuning van de VO-Tenant voor mobiele toestellen. Dit houdt in dat alle cloud functionaliteiten moeten beschikbaar zijn op mobiele toestellen. De ICT-Dienstverlener dient hiervoor alle nodige systemen te voorzien zodat alle toestellen feilloos en op een veilige manier kunnen samenwerken met het cloudproductiviteitsplatform (vb SCCM, MDM platform indien nodig...)

De cloud leverancier voor de Dienst samenwerking en communicatie biedt standaard geen back-up diensten aan voor de verschillende toepassingen die ze hosten. Gegevens die worden gewist zijn na bepaalde tijd onherroepelijk verloren. Alhoewel er standaard binnen de verschillende toepassingen voorzieningen zijn om verlies en fouten maximaal in te perken, zijn deze voorzieningen in sommige gevallen niet altijd voldoende en kan gegevensverlies zich toch voordoen. Om dit risico op mogelijk verlies maximaal in te dekken, moet er beroep gedaan worden op de back-up diensten van een derde Partij. Deze diensten laten toe om op periodieke basis copies te nemen van de databronnen en deze veilig op te slaan in een andere omgeving zodat die later, indien nodig, terug kunnen opgevraagd, hersteld worden en de continuïteit kan gegarandeerd worden.

De back-up dienst (BaaS of Backup-as-a-Service) omvat alle Diensten die nodig zijn om Klanten de mogelijkheid te bieden om op een periodieke basis back-ups te nemen van hun data die wordt opgeslagen bij de cloud leverancier van het gemeenschappelijk cloudproductiviteitsplatform en deze later, indien nodig te terug te plaatsen. De back-up dienst moet van volgende data een back-up kunnen nemen: persoonlijke opslag, mailboxen, siteverzamelingen, teams, groepen.

Het Dienstenpakket voorziet in alle Diensten die nodig zijn voor het ter beschikking stellen en houden van de back-up dienst en anderzijds het uitvoeren van éénmalige Diensten i.k.v. de exploitatie van deze Dienst.

De initiële bestelling van de back-up dienst en de bijhorende licenties gebeuren via Projecten.

Van de ICT-Dienstverlener wordt ook verwacht dat hij, naast de gemeenschappelijke omgeving de Werkplekdiensten kan aanbieden aan Klanten die beschikken over een eigen specifieke werkplekomgeving, gebruik makend van een andere cloudproductiviteitsplatform aanbieder, al dan niet gescheiden (logisch of fysisch) van de gemeenschappelijke werkplekomgeving van de VO. Kosten die hiermee gepaard gaan mogen onder geen beding versleuteld worden naar het standaardaanbod wat vanuit het Bestuur wordt ter beschikking gesteld. Hierbij dient de ICT-Dienstverlener er wel rekening mee te houden dat deze ondersteuning kan afwijking van deze die beschreven wordt in dit document. Het inregelen van deze specifieke Dienst zal gebeuren via een Projectopdracht door de Klant.

De ICT-Dienstverlener dient te streven naar een grote mate van automatisering van activiteiten en dient het gebruik van zelfbedieningsoplossingen te promoten (dit is o.a. van toepassing bij Eenvoudige Werkaanvragen).

De ICT-Dienstverlener dient te voorzien in mogelijkheden van zelfbeheer. Hiervoor stelt de ICT-Dienstverlener gebruiksvriendelijke tools ter beschikking (vb. toekennen van Gebruikers aan fileshare)

7.2 Geconcretiseerd door

De Werkplekdiensten “datacenterdiensten voor werkplek” worden geconcretiseerd door:

- De gegevens van de Klant die de datacenterdiensten besteld;
- De aard en het aantal van de bestelde Diensten;
- De inventaris van de Diensten per Klant en/of Entiteit.

7.3 Diensten voor samenwerken

De ICT-Dienstverlener dient ondersteuning te voorzien van alle verschillende app's die binnen het cloudproductiviteitsplatform worden aangeboden en die nodig zijn om te kunnen samenwerken. Hierbij zijn inbegrepen; mail, persoonlijke Cloudopslag, Instant Messaging, samenwerkingsmodaliteiten, Online kantoor suite, Offline Kantoor suite (via Diensten standaard Gebruikersinfrastructuur), videoconferencing. Dit kan nog uitgebreid worden met Business Intelligence functionaliteiten. De app's die in het cloudproductiviteitsplatform aangeboden worden zullen evolueren in de tijd. De ICT-Dienstverlener dient zijn ondersteuning mee aan te passen aan die evolutie.

Naast de ondersteuning van de verschillende app's dient de ICT-Dienstverlener ook te voorzien in een tool die gemakkelijk beheer mogelijk maakt van de app's en de daaraan gekoppelde nodige licenties :

Beheerssoftware voor gebruik van ICT-Dienstverlener licenties op het cloudproductiviteitsplatform

In de beheerssoftware moet het mogelijk zijn om een overzicht te krijgen van de toegekende gebruiksrechten onder de door de ICT-Dienstverlener verworven licenties per Entiteit, alsook welke gebruiksrechten zijn toegekend aan de Gebruikers. Te allen tijde moet dit overzicht beschikbaar zijn voor de verschillende Klanten en/of Entiteiten in een eenvoudige webportaal.

De beheerssoftware moet het mogelijk maken om bepaalde rollen en verantwoordelijkheden te delegeren naar Klanten/Entiteiten. Klanten/Entiteiten kunnen instaan voor het beheer van een specifieke groep Gebruikers (meestal een Entiteit) in een eenvoudige webportaal.

Eenvoudige taken zoals het maken of wijzigen van Gebruikers, groepen, distributielijsten, wachtwoorden instellen kunnen uitgevoerd worden met weinig inspanning voor de Entiteit(en) waar de beheerder voor verantwoordelijk is.

De beheerssoftware moet erin voorzien dat binnen een toegekend gebruiksrecht functionaliteiten die horen bij deze gebruiksrechten aan of af kunnen gezet worden. Dit kan gebeuren door de verantwoordelijken binnen de Entiteit(en) die deze beheerdersrol krijgt. Vooraleer deze delegatie kan gebeuren moet dit eerst besproken worden op de governance board.

De ICT-Dienstverlener zorgt hierbij ook voor een duidelijke handleiding voor de Klanten.

De Diensten voor samenwerken worden aangeboden onder verschillende Profielen die hieronder beschreven worden:

7.3.1 Profielen

7.3.1.1 Gebruikersprofielen

- Gebruikersprofiel 1:
Functionaliteiten die minimum ondersteund worden zijn de volgende:
 - Het gebruikersprofiel 1 bevat enkel het gebruik van een mailbox op de VO-Tenant met de basis VO-beveiligingsmaatregelen;
- Gebruikersprofiel 2:
Functionaliteiten die minimum ondersteund worden zijn de volgende:

- Het gebruikersprofiel 2 bevat enkel een beheerd OS met de nodige beveiliging volgens de regels van de Vlaamse overheid. Hierbij dienen de nodige periodieke functionele Updates en beveiligingsupdates voorzien te zijn. Dit is opgenomen in het hoofdstuk “Diensten mbt Standaard Gebruikersinfrastructuur”.
- Gebruikersprofiel 3:
Functionaliteiten die minimum ondersteund worden zijn de volgende:
 - Webmail met archiefcapaciteit minstens zo groot als de mailbox;
 - Online storage met de capaciteit die standaard bij het licentiemodel wordt aangeboden;
 - Online instant Messenger;
 - Online kantoorsoftwarepakket;
 - Toegang tot het digitale leerplatform (Oase) van de Vlaamse overheid.Opties:
 - Telefoniecomponent uit het UC-aanbod (zie het hoofdstuk over unified communication). Telefoniecomponent dient op een veilige manier toegankelijk gemaakt te worden op een mobiel toestel.
 - De mogelijkheid om via het telefonienetwerk in te bellen op een online vergadering;
 - Mogelijkheid om met sleutel, in beheer van Vlaamse overheid, mail te kunnen encrypteren.
- Gebruikersprofiel 4:
Functionaliteiten: Alle functionaliteiten dienen ondersteund te worden. Minimum beschikbaar zijn de volgende:
 - Bevat een beheerd OS met periodieke functionele Updates en beveiligingsupdates;
 - Mail: zowel online als in een mail-client;
 - Toegang tot het digitale leerplatform (Oase) van de Vlaamse overheid.
 - Online Storage capaciteit die hoort bij het gebruikte licentiemodel;
 - Online samenwerkingsmodaliteiten voor een team;
 - Instant Messenger functionaliteiten: online als in client;
 - Videoconferencing;
 - Offline versie van de kantoor suite beschikbaar op PC/Laptop (beschikbaar via Diensten standaard Gebruikersinfrastructuur)
 - Eventueel bijkomende APP'S uit het productiviteitsplatform die extra gevraagd wordenOptie
 - Telefoniecomponent uit het UC-aanbod in de cloud met aangepaste clientsoftware (zie unified communication)
 - De mogelijkheid om via het telefonienetwerk in te bellen op een online vergadering
- Gebruikersprofiel 5:
Functionaliteiten:
 - Functionaliteiten van gebruikersprofiel 4 uitgebreid met bijkomende beveiliging op gebied van compliance en dataclassificatie;
 - Mogelijkheid om gebruik te maken van Business Intelligence functionaliteiten;
 - Telefoniecomponent uit het UC-aanbod in de cloud met aangepaste clientsoftware (zie unified communication)
- Gebruikersprofiel 6:
Functionaliteiten:
 - Telefoniefunctie
 - Optie: Call Center

Alle nodige veiligheidsmaatregelen dienen voorzien te zijn om op een veilige manier gegevens te kunnen uitwisselen, zowel met interne medewerkers als met externen. Dit houdt ook in dat de mogelijkheid om mail te versleutelen moet mogelijk zijn indien gevraagd door de Klant/Entiteit.

Bovenstaande Profielen zijn voorbeelden. Nieuwe of aangepaste Profielen kunnen een noodzaak zijn bij de aanvang van het ICT-Dienstverleningscontract of gedurende de looptijd van het Raamcontract. Dit houdt in dat bij het beschrijven van deze Dienstencatalogoog de ICT-Dienstverlener voor de Werkplekdiensten andere/bijkomende Profielen zal moeten uitwerken. Dit volgens de noden die zich voordoen en in samenspraak met het Bestuur en de governance board.

De aanvraag en activatie van één van de uitgewerkte Diensten dient alle activiteiten te omvatten, nodig om de medewerker te ondersteunen: nodige licenties toegekend en geactiveerd op het cloudproductiviteitsplatform van de Vlaamse overheid (VO tenant), de exploitatiedienst die hieraan verbonden is dient automatisch opgestart te worden, inventaris bijgewerkt....

De Gebruikers van het gebruikersprofiel 1 en 3 hebben geen offline kantoorsoftwarepakket ter beschikking. Gebruikers die van dit Profiel gebruik willen maken en een offline kantoorsoftwarepakket op hun eigen gebruikersinfrastructuur nodig hebben dienen over een eigen gebruiksrecht te beschikken voor een kantoorsoftwarepakket die compatibel is met het gebruik van het cloudproductiviteitsplatform van de Vlaamse overheid. De compatibiliteit tussen het lokale kantoorsoftwarepakket en de cloud omgeving wordt opgelegd door de softwareproducent van dit kantoorsoftwarepakket en de aanbieder van het cloudproductiviteitsplatform. De ICT-Dienstleverancier zal de compatibiliteit van de versies die op de werkplek geïnstalleerd zijn met het gebruik van "Diensten voor samenwerking en communicatie" in de gaten houden en de Klanten op tijd informeren zodat zij de nodige acties kunnen ondernemen.

Een Gebruiker kan op elk ogenblik van Profiel veranderen, op voorwaarde dat zijn Entiteit over voldoende juiste licenties beschikt en deze kan geactiveerd worden op het cloudproductiviteitsplatform van de Vlaamse overheid. De bijhorende exploitatiedienst dient hierbij ook mee aangepast te worden.

Naast de persoonlijke mailboxen is er ook de mogelijkheid tot het gebruik van gedeelde mailboxen.

7.3.1.2 Ondersteuningsprofielen

De ICT-Dienstverlener zal zijn Diensten aanbieden onder verschillende mogelijkheden, geënt op de gebruikersprofielen die aangeboden worden op desktops, laptops en mobiele toestellen.

De mogelijkheid wordt voorzien om technische ondersteuning en/of functionele ondersteuning af te nemen.

- Technische ondersteuning: Hierbij kan de Gebruiker met alle vragen die betrekking hebben op de werking van het cloudproductiviteitsplatform terecht bij de Service Desk. De Gebruiker kan bij de Service Desk terecht voor de werking van de app's op zijn toestel en de koppeling hiervan met het cloudproductiviteitsplatform. De incidenten en Problemen van de Offline Software of problemen gelinkt aan hardware van het toestel (op een desktop /Laptop/ mobiel toestel) zijn ingeregeld in het hoofdstuk over "Diensten standaard Gebruikersinfrastructuur".
- Functionele ondersteuning: Hierbij kan de Gebruiker met alle functionele vragen met betrekking van de ondersteunde app's (cloud als offline versies) terecht bij de Service Desk.

Volgende ondersteuningsprofielen zijn voorbeelden die kunnen voorzien worden. Deze kunnen mee evolueren met de evoluties van het aanbod van het cloudproductiviteitsplatform :

- Ondersteuningsprofiel 1: De Gebruiker kan alleen rekenen op "technische ondersteuning".
- Ondersteuningsprofiel 2: De Gebruiker kan rekenen op "functionele ondersteuning", en "technische ondersteuning" bij de Service Desk. Naast telefonische ondersteuning voorziet de ICT-Dienstverlener ook hulp door overname van op afstand van de Gebruikersinfrastructuur van de Gebruiker.
- Ondersteuningsprofiel 3: De Gebruiker kan rekenen op "functionele ondersteuning" en "technische ondersteuning" bij de Service Desk. Naast telefonische ondersteuning voorziet de ICT-Dienstverlener ook hulp door overname van op afstand van de Gebruikersinfrastructuur. Daar bovenop dient de ICT-Dienstverlener te voorzien in ondersteuning ter plaatse.

7.3.2 Mobiel toestel beheer

Binnen 'mobiel toestel beheer' wordt er onderscheid gemaakt tussen mobiele toestellen van de medewerkers en bedrijfstoestellen zoals keuken tablets of kiosk tablets etc.

Het mobiel toestel beheer voor smartphones & tablets wordt geleverd door middel van een module (vb Intune) van het cloudproductiviteitsplatform. Door de inzet van deze module kan er bepaald worden hoe deze mobiele apparaten (zowel persoonlijke als bedrijfsapparaten) de gegevens van de Vlaamse overheid kunnen gebruiken. Dit houdt onder andere in het configureren van specifieke beleidsregels, ervoor zorgen dat de gegevens van de Vlaamse overheid beveiligd blijven en organisatiegegevens kunnen worden geïsoleerd van persoonlijke gegevens, het ter beschikking stellen van de applicaties die worden aangeboden binnen het cloudproductiviteitsplatform zoals bijvoorbeeld mail, persoonlijke cloudopslag, Instant Messaging, samenwerkingsmodaliteiten, online kantoor suite. Het toestel zal wel moeten voldoen aan een aantal basisregels zoals bijvoorbeeld een minimumversie van Android of IOS, geen root of jailbroken apparaten, etc.

Medewerkers die dus gebruik willen maken van de bedrijfsapplicaties (met inbegrip van het cloudproductiviteitsplatform) van de Vlaamse overheid, kunnen dit enkel doen op een veilig manier door hun mobiel toestel kenbaar te maken aan het cloudproductiviteitsplatform. De ICT-Dienstverlener zal er op toezien dat de nodige policies en regels toegepast zullen worden zodat veiligheidsrisico's maximaal gemitigeerd zullen worden. De kost hiervoor maakt onderdeel van het gebruikersprofiel.

De bedrijfstoestellen (kiosk, keuken, departementstoestel,...) kunnen door de Entiteiten via een projectwerkeraanvraag geonboard worden op de omgeving van de Vlaamse overheid.

Maandelijks zal hier per entiteit over gerapporteerd worden op basis van de toestellen die geonboard zijn.

Daarnaast zullen ICT-Functiehouders de mogelijkheid krijgen om binnen de portalen voor gedelegeerd beheer zelf de bedrijfsdata te verwijderen van toestellen die bijvoorbeeld verloren of gestolen zijn.

Voor wat betreft mobiel toestel beheer wordt volgende van de ICT-Dienstverlener verwacht:

- Onderhoud en support van het intune platform
- Communicatie en escalatie met/naar cloudprovider
- Up to date houden van technische documentatie
- Onderhoud en support van enrollment functionaliteit
- Onderhoud en support van de opgezette configuratie policies
- Onderhoud en support van de opgezette compliance policies
- Maandelijkse compliance rapporten
- Onderhoud en support van de opgezette toestel restricties policies
- L2/L3 technische ondersteuning
- Jaarlijkse review van cloudprovider updates en analyse impact naar configuratie policies.
- Aanbrengen aanbevelingen rond wijzigingen die nodig of interessant kunnen zijn aan de policies

7.4 Dienst communicatie (unified communication)

7.4.1 Omschrijving Dienst communicatie (unified communication).

Onder unified communication wordt specifiek begrepen alle bedrijfscommunicatiediensten zoals instant messaging (chat), aanwezigheidsinformatie, spraak (met inbegrip van IP-telefonie), audio, web en videoconferenties, bellen en gebeld worden vanuit de traditionele telefonieomgeving, delen van de desktop, delen van gegevens, call control met niet real-time communicatiediensten zoals geïntegreerde voice-mail.... unified communication dient in de omgeving van de Vlaamse overheid minimum voorzien te zijn van volgende functionaliteiten waarvoor de ICT-Dienstverlener de nodige ondersteuning dient te bieden.

De nodige clientsoftware in beheer onder “Diensten standaard gebruikersinfrastructuur”.

Alle nodige Eenvoudige Werkaanvragen dienen ingericht te worden alsook de nodige exploitatie, o.a.

- Audio/video bellen binnen de UC-omgeving (any tot any);
- Audio en video conferencing met meerdere Partijen;
- Bellen en gebeld worden vanuit de traditionele telefonie, zowel met de interne PABX-centrales binnen de Vlaamse overheid als met externen;
Transport en affichering van de naam van de oproeper, nummer weergave wordt ondersteund in deze oplossing waarbij de Gebruiker zelf kan kiezen of deze zijn toegewezen nummer wil tonen bij een uitgaande oproep. De Gebruiker kan zelf kiezen of hij dit activeert of niet.
- Uitgaande en inkomende oproepen van en naar buitenlandse nummers;
- Op gebruikersniveau is het mogelijk externe of internationale oproepen te blokkeren (gebruikersprofielen);
- Gesprekken naar publieke nummers in België dienen ook gebruik te maken van de WAN (Session Border Controller);
- Automatisch doorschakelen;
- Mogelijkheid dat de Gebruiker zelf functionaliteiten instelt zoals: doorschakelen naar voicemail, simultaan bellen;
- Mogelijkheid tot een faxdienst met minstens 4 simultane kanalen. Inkomende faxen dienen middels een faxserver doorgestuurd te worden naar het betreffende secretariaat. Daarnaast moeten uitgaande faxen kunnen verstuurd worden vanuit mail of vanuit de bestaande MFP omgeving die als mobiel printen is ingericht;
- Mogelijkheid, om bv in geval van een crisis, het opzetten van een automatisch distributiesysteem voor oproepen die gebruik maakt van een beknopte IVR voor de beller die de call dan doorstuurt naar een beschikbare persoon binnen een bepaalde geconfigureerde distributiegroep;
- Mogelijkheid tot media encryptie (min. AES 256);
- Gebruik van adaptive codecs die met minder ideale netwerkomstandigheden van de WAN om kunnen (packet loss...);
- Webconferencing en webcollaboration : Delen van bestanden, documenten waarbij met meerderen kan samengewerkt worden (wijzigen, overnemen,...) met meerdere Partijen;
- Delen van schermen en presentaties;
- Federatie: Dienst omvat de mogelijkheid om federaties op te zetten tussen verschillende SIP domeinen met minstens volgende functionaliteit: instant messaging, presence Status, Audio/video gesprekken, Audio/video conferenties;
- Dienst dient auto attendant te ondersteunen: een automatisch systeem dat inkomende oproepen beantwoordt, keuzemenu's en boodschappen kan aanbieden, interageert met de beller en dan een bestemming selecteert voor de oproep;
- FAT/webclient dient aanwezig te zijn voor Windows 10 en MacOS. Mobile Client dient voorzien te worden voor Android en IOS. De versies van Android en IOS die ondersteund worden moeten zoveel mogelijk overlappen met de gebruikte versies binnen de Vlaamse overheid. Tenzij er technische beperkingen zijn waarbij bepaalde versies van Android of IOS niet meer kunnen gebruikt worden.
- Dienst is transparant in gebruik van UC vanuit externe/internet omgevingen, bijv. bij thuiswerk. Echter is alleen voor het verkrijgen van UC Access-tokens en/of client certificaten 2-factor authenticatie vereist. Assistentie bij het inregelen van 2-factor authenticatie op basis van FEDICT CSAM voor externe toegang naar UC (niet van toepassing op lokale LAN). Verschillende authenticatie methodes dienen ondersteund te worden (e-ID, Authenticator, SMS, ITsMe,...). De koppeling met FEDICT CSAM is momenteel gestandaardiseerd op SAML2.
- Mogelijkheid om te werken met nationale nummers (DID) voor het bereiken van centrale Diensten binnen België over de backbone van de operator is een troef. Een lijst met de landen waarbij dit mogelijk is dient opgegeven te worden.;
- Mogelijkheid tot het aanbieden van regionale SAAS-mogelijkheden m.b.t. de aangeboden UC Diensten is een troef (vb. regionaal houden van, conferencing)
- Mogelijkheid tot het aanbieden van Connection Admission Controle voor Audio en Video traffic per site is een troef;

- De oplossing moet volledig kunnen integreren met de office-omgeving die binnen de Vlaamse overheid wordt gebruikt
- Samenwerking met andere Dienstverleners is noodzakelijk (bv. netwerkdiensten voor IP-adresschema's, quality of service, SIP connectiviteit; datacenterdiensten voor huisvesting session border controllers, telecomproviders, PABX dienstverleners,...). De recurrente kosten hiervoor zijn opgenomen in de telefonie exploitatiekost.
- Samenwerking met "analoge" toestellen kan – op projectbasis – voorzien worden (bv. parlofoon, videofoon, deuropener,...)

De Dienst dient ook aangeboden te kunnen worden met IP-Telefoon. De ICT-Dienstverlener dient deze IP-telefoons ook in beheer te kunnen nemen en deze van de nodige ondersteuning te voorzien. Hierbij dienen 2 soorten Profielen onderscheiden te worden. Er dient een toestel voorhanden te zijn voor een gewone Gebruiker en daarnaast dient een toestel aangeboden te worden voor het gebruik bij secretariaten. Deze telefoons zijn gecertificeerd voor gebruik van de aangeboden Dienst en dienen alle functionaliteiten te ondersteunen. (vb. PoE, Extra LAN Poort voor connectie met PC,...) Voor gewone Gebruikers dienen gecertificeerde headphones ter beschikking te zijn. De toestellen zullen aangeboden worden via de Productcatalogus.

De Dienst omvat ook het beheer van de telefoonnummers: toekennen/verwijderen/wijzigen van telefoonnummers aan Gebruikers en groepen rekening houdend met de organisatorische indeling van de VO Entiteiten en hun locaties. De ICT-Dienstverlener zorgt voor een maandelijkse rapportering van alle gebruikte telefoonnummers (individueel telefoonnummer, antwoordgroepen, IP-phone) met vermelding van naam en betrokken Entiteit.

De session border controllers voor het gemeenschappelijk deel worden gehuisvest in de centrale locaties in gebruik voor de netwerkcomponenten. Alle beheer van de toestellen is onderdeel van deze Dienst.

De Diensten kunnen modulair afgenomen worden, hiermee kan rekening gehouden worden in de gebruikersprofielen zoals eerder beschreven:

- UC zonder Telefonie
- UC met Telefonie
- Telefoonrouting voor multitennancy. De telefonierouting is een Dienst die behoort tot het standaard takenpakket van de unified communication Dienst (met inbegrip Session Border Controllers). Doordat mogelijks meerdere tenants gebruikt worden dient de Dienstverlener ook deze configuraties te ondersteunen

De dienstverlener zorgt voor een goede monitoring van de omgeving. Voor Het Bestuur wordt read-only meekijk monitoring voorzien.

Een uitgebreide rapportering wordt voorzien (zie ook Referentiebibliotheek)

In de Referentiebibliotheek zijn verschillende documenten opgenomen die meer toelichting geven m.b.t. unified communication telefonie.

7.4.2 Omschrijving Contactcenter

De standaard unified communicatie functionaliteit zoals deze voorzien wordt door de standaard UC-oplossing kan ontoereikend zijn.

Met UC-contactcenter is het mogelijk om te beschikken over geavanceerde telefoniefunctie, bv. voor een Service desk, helpdesk, centraal nummer

Onderstaand is een niet exhaustief overzicht van functionaliteiten:

- 1) Geavanceerde IVR-functie
- 2) Routing naar agent op basis van skills
- 3) Wachtrijmanagement

- 4) Multichannel communicatie
- 5) Geavanceerde rapportering (aantal oproepen, antwoordtijd oproepen, oproepafhandeling)

De ICT-Dienstverlener biedt een Dienst aan met contactcenter functionaliteiten. Deze Dienst dient onder een cloudvorm aangeboden te worden.

De Dienst voor contactcenter omvat de basismogelijkheden om medewerkers in groepen te kunnen plaatsen. Waarbij de mogelijkheid moet bestaan dat medewerkers calls kunnen doorschakelen naar elkaar, Calls overnemen van elkaar, secretariaats functionaliteiten, kunnen ingeven van afwezigheidsboodschappen...Indien de nodige functionaliteiten kunnen opgevangen worden binnen het standaard cloudproductiviteitsplatform dient deze oplossing in eerste instantie aangeboden te worden.

Tevens dient de ICT-Dienstverlener te voorzien in de nodige licenties, contracten en staat ook in voor het beheer van die licenties. (Voor de licenties zie ook de Referentiebibliotheek)

7.5 Diensten m.b.t. opslag

Binnen de Diensten voor samenwerking en communicatie zijn een aantal vormen van opslag mogelijk. Dit onder de vorm van Persoonlijke opslag, en opslag waar documenten kunnen opgeslagen worden om samen te werken met zowel interne medewerkers als externe medewerkers. Echter, binnen de Vlaamse overheid kan met die opslagvormen niet aan alle noden worden voldaan. De ICT-Dienstverlener zal dan ook een Dienst in het aanbod opnemen voor klassieke fileserverdiensten die aanspreekbaar zijn o.a. via SMB en NFS-protocollen.

De ICT-Dienstverlener dient minimum 2 vormen van fileserver opslag te voorzien: een cloud aanbod (vb AWS, Azure) en een NAS gebaseerde oplossing. (Documentatie is meegegeven in de Referentiebibliotheek)

De ICT-Dienstverlener dient er ook voor te zorgen dat de mapping van de fileshares kan gebeuren. Naast het aanbod binnen dit perceel wordt ook in het perceel Datacenterdiensten een fileserver aanbod opgenomen. De mapping met de PC voor deze Diensten is wel opgenomen binnen de Werkplekdiensten.

Het beheren en opvolgen van de totale opslagcapaciteit en de toegekende opslagcapaciteit per Klant voor de Diensten waar nodig. O.a. moet er over gewaakt worden dat Klanten binnen de limieten van hun eigen aangekocht opslagcapaciteit blijven.

7.5.1 Omschrijving Cloud gebaseerde opslag

Het toepassingsgebied van deze Dienst dient in eerste instantie gezien te worden binnen Fileserving of opslag van data voor langere tijd. Specifieke noden binnen dit aanbod kunnen gezien worden binnen opslag van beeld, video, technische data. Binnen deze Dienst dient de medewerker te kunnen samenwerken op de data die er is opgeslagen waarbij een lage latency van groot belang is. Alsook moet dit als een soort Archief gebruikt kunnen worden.

Deze Dienst dient te werken als de klassieke filestorage en moet toegankelijk zijn oa via SMB en NFS-protocollen. De Klant kan dit benaderen als een klassieke Bestandsopslag.

Zelfbeheer is voor deze oplossing belangrijk. De ICT-Dienstverlener voorziet in een voor de Klant eenvoudig te gebruiken tool om personen toegang te geven tot de data.

De functionaliteiten van deze Dienst:

- Deze Dienst kan opgezet worden als een shared omgeving, waarbij de capaciteit kan gedeeld worden tussen verschillende Klanten. Absolute scheiding van gegevens van Gebruikers en van verschillende Klanten dient gegarandeerd, tot op virtueel niveau. Het gebruik van zelfde hardware is wel toegestaan

- Opslag van dynamische data, applicatie-ondersteunend, mogelijk heen en weer verkeer, on-demand verwerking
- Per Entiteit, collaboratie processen ondersteunen
- Per Entiteit, archiveringsprocessen ondersteunen
- Per Entiteit, data-tiering ondersteunen
- Per Entiteit, back-upprocessen ondersteunen
- Per Entiteit, grote werkvolumes garanderen
- List-operaties ondersteunen
- Zoekoperaties ondersteunen
- Per Entiteit, lage responsetijden garanderen
- Per Entiteit, hoge bandbreedte garanderen
- Per Entiteit, per Gebruiker, instelbare gebruiksquota hanteren
- Per Entiteit, kostenrapportering en forecast aanbieden
- Per Entiteit, per Gebruiker, monitoring van correct gebruik, data duplicatie verhinderen
- Per Entiteit, per Gebruiker, housekeeping aanbieden
- Integratie met AD van de Vlaamse overheid eventueel met toepassing van RODC
- De data worden op een veilige manier overgebracht naar de cloud. Bij voorkeur dient de data geëncrypteerd te worden. Indien de voorgestelde oplossing gebruikt maakt van een fysieke instance die on-prem in een datacenter dient geplaatst te worden dient PAM ingeregeld te worden. Daarenboven dient de fysieke instance van de nodige monitoring voorzien te zijn.

Het beheer van deze Dienst beperkt zich tot een basisbeheer.

Het aanvragen van deze Dienst gebeurt aan hand van een Eenvoudige Werkaanvraag bij de ICT-Dienstverlener. In deze aanvraag dient de ICT-Dienstverlener ook beheerders (maximum 5) mee op te nemen.

Indien er voor deze oplossing toch bepaalde componenten binnen de Werkplekdiensten nodig zijn zoals bv. een Gateway (AWS/S3) wordt de dienstverlening hierop mee opgenomen in het aanbod.

De Dienst moet ook dedicated voor één Klant kunnen aangeboden worden met dezelfde dienstverlening. De aanvraag en inregeling voor deze Dienst dient te gebeuren via een Project.

De ICT-Dienstverlener handelt alle Incidenten af.

7.5.2 Omschrijving NAS - Network Attached Storage

Cloudopslag zal niet alle noden binnen de Vlaamse overheid kunnen oplossen. De ICT-Dienstverlener biedt een Dienst aan onder de vorm van een NAS. Het toepassingsgebied voor deze oplossing situeert zich in de eerste plaats in centrale dataopslag (Fileserving) voor de Klant. Daarnaast kan deze ook ingezet worden voor speciale doeleinden zoals bv. GIS toepassingen waar de cloudopslag als oplossing ontoereikend kan zijn, (vb Latency op de verbinding).

De NAS oplossing zal op voorstel van de ICT-Dienstverlener aangekocht worden door de Klant zelf via de ICT-Dienstverlener. Er wordt een aantal modellen opgenomen in de Dienst waaruit de Klant kan kiezen, al naargelang zijn noden. (Zie Referentiebibliotheek)

De NAS oplossing is specifiek voor een Klant en kan niet als shared oplossing aangeboden worden over verschillende Klanten.

De NAS kan alleen gedeeld worden met Gebruikers binnen eenzelfde Klant, Entiteit. Delen van bestanden met Derden (buiten de eigen Entiteit) is niet toegestaan.

De NAS oplossing dient aangeboden worden vanuit een datacenter. Dit kan eventueel een datacenter zijn binnen de Vlaamse overheid indien daar plaats voor handen is. Indien deze dient geplaatst te worden in een datacenter uit het perceel Datacenters dient de ICT-Dienstverlener hiervoor de nodige afspraken te maken.

Een NAS dient aangevraagd te worden via een Project.

De Dienst die door de ICT-Dienstverlener wordt voorzien is als volgt:

- Moet in een beheerde omgeving geplaatst worden;
- Op het netwerk plaatsen;
- NAS is niet meer rechtsreeks toegankelijk op het internet en enkel bereikbaar via het netwerk van de Vlaamse overheid;
- Updates en patches;
- Voldoen aan de security vereisten van de Vlaamse overheid;
 - Geen FTP-ondersteuning;
 - Geen mailservers ondersteuning;
 - Geen drive server;
 - Datastromen dienen beperkt te worden tot de noodzakelijke;
 -
- Mapping met de PC

Functionaliteiten die ondersteund moeten worden:

- Kan enkel gebruikt worden voor bestandsopslag;
- AD en Azure ADkoppeling;
- Antivirus;
- SMB 3.0 protocol of hoger ondersteunen;
- Goedkope Back-Up; Deze dient voorzien te worden via cloud of via replica met een tweede NAS, wat de afnemende Klant wenst en voldaan aan de security vereisten van de Vlaamse overheid.
- Moet minimum dataclassificatie 1 en 2 data kunnen bevatten. Indien dataclassificatie 3 en 4 dient ondersteund te worden kan hiervoor een optie voorzien worden (vb een behoorlijk sleutelbeheer en eventueel key-rotatie)
- PAM inregeling.
- Beheer van de NAS door de Klant moet mogelijk zijn via een Internetbrowser

Het toekennen van rechten aan Gebruikers zal gebeuren via Gebruikersgroepen (via een door de ICT-Dienstverlener ter beschikking gestelde gebruiksvriendelijke tool) en kan door bepaalde aangestelde ICT-personen binnen de Entiteiten gebeuren. De ICT-Dienstverlener zal minstens 1 persoon als beheerder opnemen waarna de Klant indien hij dat wil andere personen als beheerder kan aanstellen.

Indien bijkomende acties of aanpassingen aan de NAS dienen te gebeuren, (vb. Disk vervangen) waarvoor ter plaatse dient gegaan te worden kunnen deze in regie aangevraagd worden.

7.5.3 Omschrijving back-up

Alle mogelijke activiteiten die nodig zijn om een goed en kwalitatief dienstenaanbod voor back-up dienst te realiseren maken mee deel uit van de back-up dienst. De exploitatie van de back-up dienst omvat alle operationele activiteiten om de back-up dienst actueel, performant en veilig te houden en de Klant te ondersteunen in geval van Incidenten of Problemen.

Volgende aspecten behoren tot de scope van de dienstverlening:

- Het beheren en opvolgen van de evolutie van de back-up omgeving
- De nodige veiligheidsvoorzieningen moeten genomen worden, m.b.t. de toegang tot deze back-up gegevens en in lijn zijn met de richtlijnen van de Vo
- Het ondersteunen van Klanten bij vragen m.b.t. de back-up oplossing

- Het oplossen van Incidenten, Problemen en Klachten, Problemen
- Het monitoren van de beschikbaarheid van de Dienst
- Het onderhouden van de informatie in CMDB
- Het beheren en opvolgen van de totale opslagcapaciteit en de toegekende opslagcapaciteit per Klant voor de Diensten waar nodig. O.a. moet er over gewaakt worden dat Klanten binnen de limieten van hun eigen aangekocht opslagcapaciteit blijven.

Gevraagde kenmerken

De voorgestelde BaaS oplossing houdt rekening met de volgende gevraagde karakteristieken:

- back-up moet kunnen genomen worden van volgende databronnen: Siteverzamelingen, Teams, Mailboxen en persoonlijke opslag;
- licentiemodel dat zowel gebruikers als hoeveelheid data ondersteunt. De licentie zelf dient geen deel uit te maken van de BHV prijs;
- gedelegeerd beheer kan voorzien worden indien de BaaS oplossing dit ondersteund op een veilige manier waarbij Entiteiten niet aan elkaars data kunnen;
- volledige restore net als een selectieve (granulaire) restore moet kunnen gebeuren naar een locatie verschillend van de oorspronkelijke locatie
 - De oorspronkelijke rechten en structuren (metadata) moeten hersteld worden bij een volledige restore;
- voor persoonlijke databronnen zoals persoonlijke opslag en persoonlijke mailbox moet het mogelijk zijn dat de Gebruiker zelf de back-up kan consulteren en bepalen wat er moet hersteld worden om zo de privacy van de gegevens te garanderen zolang de Gebruiker de Dienst afneemt;
- moet integreren/federeren met de sterke toegangsbeveiliging van de Vlaamse overheid (ACM) op basis van SAML 2.0;
- in lijn zijn met industriestandaard rond Informatieveiligheid ISO27001;
- voldoen aan de GDPR-regelgeving;
- de datacenters waar de back-up data worden opgeslagen moet redundant opgebouwd zijn en binnen de EU gelegen zijn;
- de BaaS oplossing moet schaalbaar zijn;
- snelheid van back-up en restore moet optimaal zijn door o.a. rekening te houden met het throttling beleid langs de zijde van de cloudleverancier van het gemeenschappelijk cloudproductiviteitsplatform;
- de back-up data moeten geëncrypteerd getransporteerd en opgeslagen worden;
- bij mutatie van Gebruikers tussen Entiteiten dienen de principes van het al dan niet behouden van data gevolgd te worden conform de aanvraag. Behoud van data voor back-up is enkel mogelijk indien de nieuwe Entiteit ook ingeschreven heeft op de back-up dienst.

7.6 Uitvoeringsmodaliteiten

M.b.t. de uitvoeringsmodaliteiten wordt een onderscheid gemaakt tussen

- Eenvoudige Werkaanvragen:
 - De activiteiten in het kader van Eenvoudige Werkaanvragen die voor gedefinieerde éénmalige prestaties betreffen, die eenvoudig en eenduidig kunnen bepaald worden en kunnen uitgevoerd worden zonder dat er een impact is naar andere Klanten die ook van het cloudproductiviteitsplatform gebruik maken. Deze dienen in eerste instantie zoveel mogelijk onder een zelfbedieningsoplossing aangeboden te worden
- Recurrente kosten:
 - De recurrente activiteiten in het kader van de exploitatie van de Diensten voor samenwerking en communicatie. De ICT-Dienstverlener dient te voorzien in mogelijkheden van zelfbeheer.

7.6.1 Eenvoudige Werkaanvragen m.b.t. Diensten voor samenwerking en communicatie

Eenvoudige Werkaanvragen zijn beperkte wijzigingen aan de bestaande ICT-omgevingen waarvoor de uit te voeren activiteiten grotendeels voor-gedefinieerd zijn. Tenzij anders gedefinieerd is de kost voor het afhandelen van de Eenvoudige Werkaanvragen opgenomen in de beheers- of gebruikskost van de geleverde Dienst. Er wordt verwacht dat de afhandeling van Eenvoudige Werkaanvragen waarvan de kost opgenomen is in de beheers- of gebruikskost grotendeels geautomatiseerd is.

Kosten voor activiteiten m.b.t. eenvoudige werkaanvragen waarvoor geen Eenheidsprijs gevraagd wordt, worden verondersteld opgenomen te zijn in de exploitatiekosten.

De ICT Dienstverlener zal voor iedere Eenvoudige Werkaanvraag de nodige processen inregelen om deze end to end te kunnen uitvoeren. Dit is m.a.w. vanaf indiening tot en met de facturatie conform de afspraken voor de Eenvoudige Werkaanvraag.

Indien extra gebruiksrechten, licenties nodig zijn dient de ICT-Dienstverlener deze mee te voorzien en te documenteren in de daarvoor voorziene tools.

Een Eenvoudige Werkaanvraag start met de bestelling via de webbestelinterface van de ICT-Dienstverlener.

7.6.1.1 Activatie of deactivatie van gebruikersprofiel 1

Deze Eenvoudige Werkaanvraag start met de bestelling via de webbestelinterface van de ICT-Dienstverlener.

Deze omvat:

- Het toekennen van het juiste gebruiksrechten, via de licenties gehouden door de ICT-Dienstverlener, in de daarvoor nodige tools;
- Het beschikbaar maken van de cloud-account met de voor-gedefinieerde parameters;
- De toegang tot de bestaande samenwerkings sites (indien van toepassing) wordt verleend door de beheerders van die sites, of dankzij het toevoegen van de Gebruikers aan bepaalde beveiligingsgroepen;
- Zoals voor elke Werkaanvraag, zorgt de ICT-Dienstverlener voor de inrichting van alle achterliggende processen, o.a. behandelen van de Werkaanvragen: Het "end to end" proces vanaf - indiening tot en met facturatie dient voor deze Dienst conform de afspraken te worden uitgevoerd. Er wordt een akkoord gevraagd aan de betrokken Gebruiker m.b.t. de correcte uitvoering van de Dienst;
- Licentiebeheer voor het toekennen van de nodige gebruiksrechten onder de licenties gehouden en beheerd door de ICT-Licentiehouders aan de Gebruiker;
- Configuratiebeheer: alle informatie over de Gebruiker, de licenties, ... worden opgeslagen in de Configuratie-databank

7.6.1.2 Activatie of deactivatie van gebruikersprofiel 2

Deze Eenvoudige Werkaanvraag start met de bestelling via de webbestelinterface van de ICT-Dienstverlener.

Deze omvat:

- Het toekennen van het juiste gebruiksrechten, via de licenties gehouden door de ICT-Dienstverlener, in de daarvoor nodige tools;
- Het beschikbaar maken van de cloud-account met de voor-gedefinieerde parameters;

- De toegang tot de bestaande samenwerkings sites (indien van toepassing) wordt verleend door de beheerders van die sites, of dankzij het toevoegen van de Gebruikers aan bepaalde beveiligingsgroepen;
- Zoals voor elke Werkaanvraag, zorgt de ICT-Dienstverlener voor de inrichting van alle achterliggende processen, o.a.: Behandelen van de Werkaanvragen: Het “end to end” proces vanaf - indiening tot en met facturatie dient voor deze Dienst conform de afspraken te worden uitgevoerd. Er wordt een akkoord gevraagd aan de betrokken Gebruiker m.b.t. de correcte uitvoering van de Dienst;
- Licentiebeheer voor het toekennen van de nodige gebruiksrechten onder de licenties gehouden en beheerd door de ICT-Licentiehouders aan de Gebruiker;
- Configuratiebeheer: alle informatie over de Gebruiker, de licenties, ... worden opgeslagen in de Configuratiebank

7.6.1.3 Activatie of deactivatie van gebruikersprofiel 3

Deze Eenvoudige Werkaanvraag start met de bestelling via de webbestelinterface van de ICT-Dienstverlener.

Deze omvat:

- Het toekennen van het juiste gebruiksrechten, via de licenties gehouden door de ICT-Dienstverlener, in de daarvoor nodige tools;
- Het beschikbaar maken van de cloud-account met de voor-gedefinieerde parameters;
- Het toekennen van toegang tot het digitale leerplatform (Oase) van de Vlaamse overheid met inbegrip van de bijhorende licentie.
- De toegang tot de bestaande samenwerkings sites (indien van toepassing) wordt verleend door de beheerders van die sites, of dankzij het toevoegen van de Gebruikers aan bepaalde beveiligingsgroepen;
- Zoals voor elke Werkaanvraag, zorgt de ICT-Dienstverlener voor de inrichting van alle achterliggende processen, o.a.:
 - Behandelen van de Werkaanvragen: Het “end to end” proces vanaf - indiening tot en met facturatie dient voor deze Dienst conform de afspraken te worden uitgevoerd. Er wordt een akkoord gevraagd aan de betrokken Gebruiker m.b.t. de correcte uitvoering van de Dienst;
- Licentiebeheer voor het toekennen van de nodige gebruiksrechten onder de licenties gehouden en beheerd door de ICT-Licentiehouders aan de Gebruiker;
- Configuratiebeheer: alle informatie over de Gebruiker, de licenties, ... worden opgeslagen in de Configuratiebank

7.6.1.4 Activatie of deactivatie van gebruikersprofiel 4

Deze Eenvoudige Werkaanvraag start met de bestelling via de webbestelinterface van de ICT-Dienstverlener.

Deze omvat:

- Het toekennen van het juiste gebruiksrechten, via de licenties gehouden door de ICT-Dienstverlener, in de daarvoor nodige tools;
- Het beschikbaar maken van de cloud-account met de voor-gedefinieerde parameters;
- Het toekennen van toegang tot het digitale leerplatform (Oase) van de Vlaamse overheid met inbegrip van de bijhorende licentie.
- De toegang tot de bestaande samenwerkings sites (indien van toepassing) wordt verleend door de beheerders van die sites, of dankzij het toevoegen van de Gebruikers aan bepaalde beveiligingsgroepen;
- Zoals voor elke Werkaanvraag, zorgt de ICT-Dienstverlener voor de inrichting van alle achterliggende processen, o.a.:
 - Behandelen van de Werkaanvragen: Het “end to end” proces vanaf - indiening tot en met facturatie dient voor deze Dienst conform de afspraken te worden uitgevoerd. Er

wordt een akkoord gevraagd aan de betrokken Gebruiker m.b.t. de correcte uitvoering van de Dienst;

- Licentiebeheer voor het toekennen van de nodige gebruiksrechten onder de licenties gehouden en beheerd door de ICT-Licentiehouder aan de Gebruiker;
- Configuratiebeheer: alle informatie over de Gebruiker, de licenties, ... worden opgeslagen in de Configuratiebank

7.6.1.5 Activatie of deactivatie van gebruikersprofiel 5

Deze Eenvoudige Werkaanvraag start met de bestelling via de webbestelinterface van de ICT-Dienstverlener.

Deze omvat:

- Het toekennen van het juiste gebruiksrechten, via de licenties gehouden door de ICT-Dienstverlener, in de daarvoor nodige tools;
- Het beschikbaar maken van de cloud-account met de voor-gedefinieerde parameters;
- Het toekennen van toegang tot het digitale leerplatform (Oase) van de Vlaamse overheid met inbegrip van de bijhorende licentie.
- De toegang tot de bestaande samenwerkingssites (indien van toepassing) wordt verleend door de beheerders van die sites, of dankzij het toevoegen van de Gebruikers aan bepaalde beveiligingsgroepen;
- Zoals voor elke Werkaanvraag, zorgt de ICT-Dienstverlener voor de inrichting van alle achterliggende processen, o.a.:
 - Behandelen van de Werkaanvragen: Het "end to end" proces vanaf - indiening tot en met facturatie dient voor deze Dienst conform de afspraken te worden uitgevoerd. Er wordt een akkoord gevraagd aan de betrokken Gebruiker m.b.t. de correcte uitvoering van de Dienst;
- Licentiebeheer voor het toekennen van de nodige gebruiksrechten onder de licenties gehouden en beheerd door de ICT-Licentiehouder aan de Gebruiker;
- Configuratiebeheer: alle informatie over de Gebruiker, de licenties, ... worden opgeslagen in de Configuratiebank

7.6.1.6 Activatie of deactivatie van ondersteuningsprofiel 1

Deze Eenvoudige Werkaanvraag start met de bestelling via de webbestelinterface van de ICT-Dienstverlener.

Deze omvat:

- Het toekennen van het juiste ondersteuningsprofiel.
- Zoals voor elke Werkaanvraag, zorgt de ICT-Dienstverlener voor de inrichting van alle achterliggende processen, o.a.:
 - Behandelen van de Werkaanvragen: Het "end to end" proces vanaf - indiening tot en met facturatie dient voor deze Dienst conform de afspraken te worden uitgevoerd. Er wordt een akkoord gevraagd aan de betrokken Gebruiker m.b.t. de correcte uitvoering van de Dienst;
- Registratie in CMDB voor de Gebruiker.

7.6.1.7 Activatie of deactivatie van ondersteuningsprofiel 2

Deze Eenvoudige Werkaanvraag start met de bestelling via de webbestelinterface van de ICT-Dienstverlener.

Deze omvat:

- Het toekennen van het juiste ondersteuningsprofiel.
- Zoals voor elke Werkaanvraag, zorgt de ICT-Dienstverlener voor de inrichting van alle achterliggende processen, o.a.:
 - Behandelen van de Werkaanvragen: Het "end to end" proces vanaf - indiening tot en met facturatie dient voor deze Dienst conform de afspraken te worden

uitgevoerd. Er wordt een akkoord gevraagd aan de betrokken Gebruiker m.b.t. de correcte uitvoering van de Dienst;

- Registratie in CMDB voor de Gebruiker.

7.6.1.8 Activatie of deactivatie van ondersteuningsprofiel 3

Deze Eenvoudige Werkaanvraag start met de bestelling via de webbestelinterface van de ICT-Dienstverlener.

Deze omvat:

- Het toekennen van het juiste ondersteuningsprofiel.
- Zoals voor elke Werkaanvraag, zorgt de ICT-Dienstverlener voor de inrichting van alle achterliggende processen, o.a.:
 - Behandelen van de Werkaanvragen: Het “end to end” proces vanaf - indiening tot en met facturatie dient voor deze Dienst conform de afspraken te worden uitgevoerd. Er wordt een akkoord gevraagd aan de betrokken Gebruiker m.b.t. de correcte uitvoering van de Dienst;
- Registratie in CMDB voor de Gebruiker.

7.6.1.9 Activatie of deactivatie van samenwerkingsfunctionaliteiten voor een externe Gebruiker die niet voor een overheidsinstelling werkt

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan een activatie, deactivatie gevraagd worden.

De dienstverlening voor externe Gebruikers is gelijklopend aan deze van interne Gebruikers met uitzondering van:

- De wijze van provisioning van de gebruikersinformatie en in de vereiste Microsoftgebruikerslicenties.
- Externe Gebruikers van de SharePoint van HB-plus worden geactiveerd via een eenvoudige Werkaanvraag. Vanaf dan kan een site collectie of een site beheerder toegang geven aan deze externe Gebruiker die over dezelfde functionaliteiten en rechten beschikt als een VO Gebruiker. Het enig verschil is dat standaard een nieuwe site geen toegang geeft aan de groep ‘Externe Gebruikers’ en deze dus steeds handmatig door de site beheerder moeten toegevoegd worden.
- Zoals voor een gewone VO Gebruiker zal de maandelijkse factuur voor een externe Gebruiker gestuurd worden naar de financiële Entiteit van de aanvrager.

7.6.1.10 Aanmaken van een gesynchroniseerde Cloud user zonder Werkplekdiensten

Via deze Werkaanvraag is het mogelijk om een gesynchroniseerde Cloud user aan te laten maken zonder Werkplekdienst. Dit item wordt gebruikt in die gevallen waar er nood is aan een gesynchroniseerde Cloud user maar waar geen werkplekdienst aan gekoppeld is. Deze Cloud users zijn Azure AD users die andere diensten van Azure afnemen buiten de Werkplekdienst. Deze Cloud user moet wel over een licentie beschikken voor gedelegeerd beheer.

7.6.1.11 Verwijderen van een gesynchroniseerde Cloud user zonder Werkplekdiensten

Via deze Werkaanvraag is het mogelijk om een gesynchroniseerde Cloud user te verwijderen.

7.6.1.12 Aanmaak, wijzigen, verwijderen van een e-mail only account

Via deze Werkaanvraag is het mogelijk om enkel een maildienst aan te vragen voor een generieke of serviceaccount.

7.6.1.13 Activatie of deactivatie cloud bedrijfstelefonie/Fax voor een cloud Gebruiker

Deze Eenvoudige Werkaanvraag omvat de activatie of deactivatie van

- De geïntegreerde bedrijfstelefoniefunctie/Fax in de Cloud voor een Gebruiker die over een cloud account beschikt op het cloudproductiviteitsplatform van de Vlaamse overheid.
- De geïntegreerde bedrijfstelefoniefunctie/Fax in de Cloud voor een Gebruiker die over een cloud account beschikt op cloudproductiviteitsplatform van de Vlaamse overheid maar een andere Tenant dan deze uit de gemeenschappelijke omgeving.

7.6.1.14 Aanpassingen op maat van cloud bedrijfstelefonie van één of meerdere functionaliteiten.

Deze Eenvoudige Werkaanvraag omvat maatwerk voor het opzetten of het aanpassen, na interactie met de Gebruiker, door een cloud-bedrijfstelefonie specialist, van een of meerdere cloud-bedrijfstelefonie functionaliteiten, o.a.:

- volg mij;
- eenvoudige groepsschakelingen (o.a. ringgroepen);
- eenvoudige keuzemenu 's (IVR);
- opzet of wijziging van bestaande groepsschakelingen of ingesproken menu 's;
- instellingen voor secretaresses van directiemedewerkers;
- instellingen voor telefonisten;
- kleine aanpassingen waarvoor interactie met de Gebruiker vereist is;

7.6.1.15 Opzetten of aanpassen van één of meerdere contactcenterfunctionaliteiten

Deze Eenvoudige Werkaanvraag omvat maatwerk voor het opzetten of het aanpassen, na interactie met de "unified contact center" (UCC) beheerder, door een contactcenter specialist, van een of meerdere contactcenter functionaliteiten:

- Nieuwe UCC zonder configuratie;
- Nieuwe UCC kopie van een bestaande UCC;
- Wijzigen Display naam;
- Wijzigen telefoonnummer;
- Toevoegen Gebruiker aan UCC;
- Toevoegen Skill aan UCC;
- Wijzigen Business uren;
- Verwijderen UCC;
- Wijzigen SharePoint Site;
- Toevoegen Eindpunt;
- Back-up UCC;
- Restore UCC.

Opmerking: alle wijzigingen die een projectmatige aanpak vergen, zullen via een project moeten uitgevoerd worden en niet via deze Eenvoudige Werkaanvraag. Hier wordt vooral gedacht aan grote volumes van standaard wijzigingen of complexe wijzigingen zoals een nieuwe IVR of een nieuwe Callflow.

7.6.1.16 Activatie, deactivatie van de mogelijkheid om via het telefonienetwerk in te bellen in een online vergadering.

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan de mogelijkheid om via het telefonienetwerk in te bellen in een online vergadering aangevraagd worden.

De ICT-Dienstverlener dient hierbij de nodige Licentie te voorzien en de nodige activaties te doen binnen de Tenant.

7.6.1.17 Invoeren - Wijzigen van de configuratie van een IP-telefoon

Via deze Werkaanvraag kan gevraagd worden om de configuratie van een IP-telefoon in te voeren of te wijzigen en aan te sluiten op het netwerk

7.6.1.18 Aanmaken van een groep of distributielijst

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kunnen verschillende types groepen aangemaakt worden:

- Distributiegroep: bij het aanmaken van een distributiegroep wordt bepaald
 - Welke personeelsleden van de Klant de “eigenaars”-rechten krijgen
 - De algemene attributen zoals de “display” naam, eigenaar, beschrijving,
 - Het al dan niet tonen van de distributiegroep in het adresboek;
 - Het al dan niet toelaten dat zenders van buiten de Organisatie mails kunnen sturen naar de distributiegroep (standaard wordt dit niet toegelaten);
 - Via welke aliassen deze distributiegroep geadresseerd moet kunnen worden Een email verzonden naar een e-mail alias van de distributiegroep bereikt alle leden;
 - Welke Gebruikers rechten krijgen om namens de distributiegroep mails te kunnen verzenden (“verzenden namens” (“send on behalf”) en “verzenden als” (send as”)

- Beveiligingsgroep : het type mail-enabled beveiligingsgroep heeft dezelfde eigenschappen als een distributiegroep, maar kan ook worden gebruikt voor het toewijzen van machtigingen of rechten (standaard wordt het type beveiliging gebruikt met het naamprefix van de Klant).

- Groep op het cloudproductiviteitsplatform : aanmaken van een groep die collaboratie ondersteund

7.6.1.19 Wijzigen van een groep of distributielijst bij de internetdiensten

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kunnen wijzigingen aangevraagd worden van een of meerdere attributen van een groep naargelang het type. Als voorbeeld denkt men aan groepsleden, aliassen, rechten, etc

7.6.1.20 Verwijderen van een groep of distributielijst

De groep (oa distributie, beveiliging) wordt verwijderd uit de mail Online omgeving, inclusief uit de GAL (globale adreslijst).

7.6.1.21 Aanmaak, wijzigen, verwijderen van een Hub voor teamsamenwerking

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan een Hub voor teamsamenwerking aangevraagd of verwijderd worden. Daarnaast kunnen ook wijzigingen aan de Hub aangevraagd worden.

7.6.1.22 Toevoegen, wijzigen, verwijderen van een bijkomende persoonlijke mailbox

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag is het mogelijk om extra mailboxen te koppelen aan een persoonlijke mailbox. Dit kan nodig zijn in het geval een persoon een mailbox moet kunnen gebruiken in opdracht van een andere Gebruiker. Deze mailbox wordt ingesteld met de nodige rechten en nodige instellingen om o.a. de mail te laten vertrekken uit de juiste mailbox.

Bij wijzigen kan de mailbox verplaatst worden naar een andere Gebruiker.

Bij verwijderen wordt de mailbox losgekoppeld van de eigen persoonlijke mailbox

7.6.1.23 Activatie, deactivatie, wijziging van een niet-persoonsgebonden gedeelde mailbox

Deze Eenvoudige Werkaanvraag omvat het aanmaken, deactiveren of wijzigen van een gedeelde mailbox op het productiviteitsplatform van de Vlaamse overheid,

- Bij activatie is het instellen van de gevraagde rechten voor een beperkte set van Gebruikers op deze gedeelde mailbox inbegrepen.
- Bij wijzigen is het instellen van de gevraagde rechten voor een beperkte set van Gebruikers op deze gedeelde mailbox inbegrepen.
- Bij deactivatie wordt de mailbox weggehaald bij de betrokken Gebruikers

Merk op: indien voor deze mailbox een extra gebruiksrecht nodig is om beveiligingsredenen moet deze door de ICT-Dienstverlener voorzien worden. De kost van het gebruiksrecht zit vervat in de wederkerende kost van de Dienst.

7.6.1.24 Activatie, deactivatie, wijziging van een gedeelde mailbox met eigen gebruikersnaam en paswoord

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag is het mogelijk een gedeelde mailbox aan te vragen, wijzigen of te deactivatie met een eigen “gebruikersnaam” en paswoord, waarmee rechtstreeks toegang kan gekregen worden tot de mailbox. Deze Eenvoudige Werkaanvraag wordt gebruikt in het kader van toepassingen of voor gedeelde mailboxen die toegankelijk moeten zijn vanaf een mobiel toestel.

Merk op: indien voor deze mailbox een extra gebruiksrecht nodig is om beveiligingsredenen of om andere redenen moet deze door de ICT-Dienstverlener voor de werkplek voorzien worden. De kost van het gebruiksrecht onder de licentie gehouden door de ICT-Dienstverlener zit vervat in de wederkerende kost van de Dienst.

7.6.1.25 Restore van een gedeelde mailbox

Deze Eenvoudige Werkaanvraag omvat het op vraag van de Klant terugzetten vanuit de Recycle Bin van de inhoud van een gedeelde mailbox.

7.6.1.26 Aanmaken, verwijderen of wijzigen van een vergaderzaal of apparatuur-mailbox

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag is het mogelijk een gedeelde mailbox aan te vragen wordt voor gebruik bij een “vergaderzaal” of “apparatuur” type mailbox.

Deze specifieke types van niet-persoonsgebonden mailboxen kunnen door meerdere Gebruikers gedeeld worden om reservaties te beheren van vergaderzalen of van gedeelde apparatuur.

Merk op: Indien voor deze mailbox een extra gebruiksrecht nodig is om beveiligingsredenen of om andere redenen moet deze door de ICT-Dienstverlener voorzien worden. De kost van het gebruiksrecht onder de licentie gehouden door de ICT-Dienstverlener zit vervat in de wederkerende kost van de Dienst

7.6.1.27 Behoud van een bestaande mailbox en persoonlijke opslag op lange termijn

Via deze Werkaanvraag is het mogelijk om van een bestaande mailbox, persoonlijke opslag, de data te behouden. Dit houdt in dat de volledige inhoud van de mailbox en alle data van de persoonlijke opslag gedurende onbepaalde tijd kan bewaard worden.

7.6.1.28 Aanmaken of verwijderen van aliases op een persoonsgebonden mailbox

Via deze aanvraag is het mogelijk een aan alias te activeren of verwijderen op een persoonsgebonden mailbox.

Een mailbox (persoonsgebonden/PMS/NPSM/Resource/Contact) kan meerdere e-mailadressen (aliases) hebben, met inbegrip van een primair e-mailadres en andere mailadressen eventueel met een ander SMTP-suffix dan het Vlaamse overheid primair domein (alleen toegelaten voor e-mailadressen eindigend op een maildomein waarvoor Vlaamse overheid bevoegd is en door de ICT-Dienstverlener voor de werkplek op dezelfde tenant wordt gehost

Voorbeeld:

Jan.janssen@vlaanderen.be Jan.janssen@vlaanderen.be	Primair Adres
jj@vlaanderen.be jj@vlaanderen.be	Alias
Janssenja@jongerenwelzijn.be	Alias
Jan.janssen@tourism.vlaanderen.be	Alias
Jan@gmail.com	Niet Toegelaten

7.6.1.29 Wijzigen primair e-mailadres

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan een wijziging aan het primair e-mailadres aangevraagd worden.

Een Gebruiker heeft altijd een primair email adres. Aliassen zijn handig bij de verhuis naar een andere Entiteit, de Gebruiker kan zijn adres met het maildomein van zijn nieuwe Entiteit als primair adres instellen. Het oude primair emailadres wordt als alias toegevoegd. NB. De wijziging naar een nieuw primair e-mailadres op de omgeving van de Vlaamse overheid van het cloudproductiviteitsplatform betekent dat de UPN en het SIP adres dezelfde wijziging ondergaan, volgens de regel dat e-mailadres = UPN = SIP adres

7.6.1.30 Instellen of verwijderen van een "Out Of Office" boodschap

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan een gevraagd worden een "Out of Office boodschap" in te stellen of te verwijderen.

De functie is beschikbaar in de mail omgeving, maar kan ook via een Werkaanvraag aangevraagd worden voor bv. het geval waar een Gebruiker dit vergeten is in te stellen of niet in staat is om dit te doen (bv ziekte).

7.6.1.31 Instellen of verwijderen van mailforwarding zonder een lokale mailbox

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan een mailforward aangevraagd worden of verwijderd.

Via het instellen/opheffen van mailforwarding kan een Gebruiker een kopie van zijn mails automatisch laten toekomen op een ander email adres. Dit kan alleen via een Eenvoudige Werkaanvraag aangevraagd worden. Hiervoor dient de Gebruiker de goedkeuring te krijgen van de DPO van de Klant/Entiteit. De ICT-Dienstverlener mag dit alleen uitvoeren indien hij deze goedkeuring gekregen heeft.

7.6.1.32 Activatie, deactivatie mogelijkheid om met sleutel, in beheer van Vlaamse overheid, mail te kunnen encrypteren.

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag is het mogelijk om de mail te kunnen encrypteren met een sleutel die in het beheer is van de Vlaamse overheid aan te vragen of terug af te halen.

7.6.1.33 Aanmaken, wijzigen of verwijderen van Externe contacten

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan gevraagd worden om contacten aan te maken, te wijzigen of te verwijderen.

Externe contacten ("mail contacts") kunnen op de centrale Admin omgeving aangemaakt worden en zijn dan beschikbaar voor alle mail Gebruikers op het cloudproductiviteitsplatform van de Vlaamse overheid.

Externe contacten zijn niet te verwarren met persoonlijke contacten die uiteraard enkel beschikbaar zijn voor de eindgebruiker in zijn persoonlijke adresboek.

Externe Contacten zijn de mensen en zakenpartners buiten uw Organisatie. Hun informatie wordt bijgehouden op het cloudproductiviteitsplatform in een Online lijst binnen de mail omgeving voor "externe contacten". Deze is dan beschikbaar voor de Organisatie-Gebruikers via het globaal adresboek (GAL).

7.6.1.34 Aanmaken, wijzigen of verwijderen van een verzameling van sites (VO-tenant)

Deze Eenvoudige Werkaanvraag omvat het aanmaken, wijzigen of verwijderen van een site-collectie op het cloudproductiviteitsplatform van de Vlaamse overheid

Dit omvat ook:

- Het aanmaken of wijzigen van de beheerders van de Klant
- Het instellen of wijzigen van een quota, op voorwaarde dat de storage capaciteit dit toelaat. De aangeduide verantwoordelijke van een Entiteit van de Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat zijn Entiteit over voldoende capaciteit beschikt.

7.6.1.35 Wijziging verzameling van site quota

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan een wijziging gevraagd worden voor een verzameling van site quota.

De quota kan omhoog of omlaag gewijzigd worden. In beide gevallen staat de verantwoordelijke van de Entiteit van de Vlaamse overheid in om ervoor te zorgen dat de Entiteit over voldoende storage capaciteit beschikt.

7.6.1.36 Wijziging verzameling van sites - primaire/ secundaire beheerder

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan een wijziging gevraagd worden verzameling van sites - primaire/ secundaire beheerder

Er kan maar één primaire en één secundaire beheerder van een sitecollectie zijn.

Deze Eenvoudige Werkaanvraag moet het mogelijk maken dat primaire/ secundaire beheerders die van rol of Entiteit veranderen, kunnen vervangen worden.

7.6.1.37 Wijziging van toegangstype binnen een verzameling van sites

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan een wijziging van het toegangstype binnen een verzameling van sites aangevraagd worden. (Publieke of Private toegang).

7.6.1.38 Registratie van te koppelen sites

Via deze Werkaanvraag is het mogelijk om verschillende sites te koppelen en te ordenen op basis van bv. een project, afdeling, regio, ...

7.6.1.39 Hernoemen van een samenwerkingsite

Via deze Werkaanvraag kan een wijziging van naam van en samenwerkingsite aangevraagd worden.

7.6.1.40 Toevoegen of wijzigen van beheerders voor een bestaande Organisatie (OU) in de tool voor gedelegeerd Gebruiker- en licentiebeheer. (vb D365)

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan een wijziging of toevoeging aangevraagd worden van een beheerder voor een bestaande Organisatie (OU) in de tool voor gedelegeerd Gebruiker- en licentiebeheer. (vb. D365)

Deze Eenvoudige Werkaanvraag is van toepassing bij een wijziging van de beheerders binnen een Entiteit. Bevat dus zowel het toevoegen, het wijzigen of het verwijderen van een beheerder.

7.6.1.41 Step Up of Step Down naar een ander licentiepakket/ gebruikersprofiel uit de Productcatalogus

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan een Step Up of Step Down naar een ander licentiepakket/ gebruikersprofiel uit de Productcatalogus aangevraagd worden.

In meerdere omstandigheden – mutatie, job verandering, enz. – kan een Gebruiker behoefte hebben aan een ander licentiepakket/ gebruikersprofiel. Een belangrijke voorwaarde voor de uitvoering van deze Werkaanvraag is de beschikbaarheid van de target licentie in de stock van de Entiteit.

7.6.1.42 Step Up of Step Down naar een ander Ondersteuningsprofiel

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan een Step Up of Step Down naar een ander Ondersteuningsprofiel aangevraagd worden.

In meerdere omstandigheden – mutatie, job verandering, enz. – kan een Gebruiker behoefte hebben aan een ander ondersteuningsprofiel.

7.6.1.43 Ontsluiten van een of meerdere standaard Apps van het cloudproductiviteitsplatform voor een Gebruiker

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan een ontsluiting van één of meerdere App's van het cloudproductiviteitsplatform aangevraagd worden.

De Apps die ondersteund worden door de ICT-Dienstverlener zijn beschreven in de Service Portfolio. Indien een Gebruiker behoefte heeft aan een andere App uit de standaard catalogus van het cloudproductiviteitsplatform en voor zover hij het gebruiksrecht onder de licentie gehouden door de ICT-Dienstverlener heeft verworven, kan die App toegankelijk gemaakt worden, maar dan zonder ondersteuning van de App van de ICT-Dienstverlener.

7.6.1.44 Restore van een gebruikersaccount (mail, persoonlijke opslag) binnen de 30 dagen

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan een Restore van een gebruikersaccount (mail, persoonlijke opslag) binnen de 30 dagen aangevraagd worden.

Op vraag van de Klant kan vanuit de Recycle Bin van het cloudproductiviteitsplatform, de inhoud – data en configuratie - van een gebruikersaccount op het cloudproductiviteitsplatform teruggezet worden.

De Klant kan enkel vragen om een account terug te zetten hoogstens 30 kalenderdagen na het verwijderen. De data uit zijn mailbox en zijn persoonlijke opslag worden terug actief.

7.6.1.45 Restore van een sitecollectie op de samenwerkingsfunctionaliteiten

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan een Restore gevraagd worden van een sitecollectie op de samenwerkingsfunctionaliteiten.

Een site collectie die verwijderd werd, kan binnen de termijn bepaald door de aanbieder van het cloudproductiviteitsplatform na het verwijderen vanuit de "Site Collectie Recycle Bin" teruggezet worden, op voorwaarde dat de Entiteit over voldoende storage beschikt.

NB. Voor wat betreft de restore van een site binnen een site collectie, of elementen binnen deze site, kan de site administrator zelf deze terug actief brengen indien dit door de aanbieder van het cloudproductiviteitsplatform wordt aangeboden.

7.6.1.46 Aanmaken of verwijderen van een Team

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan een Team aangemaakt of verwijderd worden.

Dit omvat het op vraag van de Klant opzetten van een Team binnen het cloudproductiviteitsplatform van de Vlaamse overheid met de bedoeling medewerkers te laten samenwerken.

Bij het verwijderen van een Team moet meegegeven worden of enkel de Team of ook de onderliggende groep moet verwijderd worden

7.6.1.47 Aanmaken, wijzigen, verwijderen van een moderne werkruimte voor bedrijfsintelligentie

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan een nieuwe moderne werkruimte voor bedrijfsintelligentie (workspace) aangevraagd worden, kan van een bestaande workspace een wijziging gevraagd worden of kan een workspace verwijderd worden

7.6.1.48 Eenvoudige Werkaanvragen i.v.m. mutaties van Medewerkers

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan een mutatie van een medewerker aangevraagd worden.

De volgende mutatie scenario's tussen Entiteiten die de Diensten voor samenwerking en communicatie op het cloudproductiviteitsplatform gebruiken worden via Eenvoudige Werkaanvraag geregeld in plaats van aparte projecten.

Andere Gebruikers Diensten aangetast door de mutatie komen niet in aanmerking, zoals de gebruikersinfrastructuur voor de werkplek (PC/laptop, mobiele toestellen, ...) of aanpassingen op andere omgevingen dan op het cloudproductiviteitsplatform van de Vlaamse overheid (vb. Vlimpers, Webldm, etc.).

Voor Elke mutatie aangevraagd via deze Eenvoudige Werkaanvragen moeten de volgende voorafgaande activiteiten uitgevoerd worden door de Lokale beheerder van de aanvragende Entiteit:

- Voorzien in een nieuwe "netwerk Entitlement" gekoppeld aan een nieuwe werkrelatie in Webldm (gebruikersbeheer zoals gebruikt bij de Vlaamse overheid), zodat de nieuwe Entiteitscode van de Gebruiker automatisch in de AD van de Vlaamse overheid aangepast wordt, synchroniseert met de Azure-AD (nodig voor vb. Delegate 365)
- Overleggen met de DPO of ICT-functiehouder van de oorspronkelijke Entiteit over het al dan niet behouden van de data (mailbox en persoonlijke opslag...);
- Checken of zijn Entiteit beschikt over de nodige licenties.

Wijziging van een gebruikersaccount in de context van een mutatie tussen Entiteiten die beide op het cloudproductiviteitsplatform zitten met behoud van de data

- De account van de Gebruiker wordt aangepast met de juiste UPN (indien van toepassing);
- Aliassen op de mailbox worden behouden;
- Het administratief statuut (ambtenaar, tijdelijk contract, externe consultant, ...) wijzigt niet;
- De account aanpassing gebeurt automatisch op basis van de informatie in Azure-AD en de input in het bestelportaal. Indien het proces niet tot een goed einde kan gebracht worden wegens een foutieve input of een gebrek aan licenties wordt er contact opgenomen met de aanvrager of wordt de aanvraag geannuleerd;
- De verschillende toegangen die aan de gemuteerde Gebruiker toegekend werden op het cloudproductiviteitsplatform door de verlatende Entiteit worden volgens de afspraken die met de DPO en de ICT-functiehouder van de vertrekkende Entiteit aangepast.

Wijziging van een gebruikersaccount in de context van een mutatie tussen Entiteiten die beide op het cloudproductiviteitsplatform zitten zonder behoud van de data

- De account van de Gebruiker wordt aangepast met de juiste UPN (indien van toepassing);
- Aliassen op de mailbox worden verwijderd;
- De toegangen van de gemuteerde Gebruiker naar cloudproductiviteitsplatform Groepen worden verwijderd;
- Het administratief statuut (ambtenaar, tijdelijk contract, externe consultant, ...) wijzigt niet;
- De Gebruiker krijgt een nieuwe lege mailbox;
- De oude mailbox van de Gebruiker wordt behouden. Deze kan op vraag van de vertrekkende Entiteit verwijderd worden, geëxporteerd worden of gekoppeld worden aan de nieuwe (andere) Gebruiker, na goedkeuring van DPO.
- De verschillende toegangen die aan de gemuteerde Gebruiker toegekend werden op het cloudproductiviteitsplatform door de verlatende Entiteit worden volgens de afspraken die met de DPO en de ICT-functiehouder van de vertrekkende Entiteit aangepast.

Wijziging van administratief statuut voor een Gebruiker op het cloudproductiviteitsplatform van de Vlaamse overheid met behoud van data.

Na deactivatie van de bestaande account wordt er een nieuwe account aangemaakt op de VO-tenant. Een statutewijziging kan gekoppeld worden aan een Entiteitswisseling. De data van de oude account worden door de ICT-Dienstverlener gemigreerd naar de nieuwe account.

Opmerking: het geval van een wijziging van administratief statuut voor een Gebruiker op het cloudproductiviteitsplatform van de Vlaamse overheid zonder behoud van de data komt neer op een deactivatie van een bestaande account op het cloudproductiviteitsplatform en een activatie van een nieuwe account op basis van het nieuwe statuut ingevoerd in WebIDM. De data worden 30 dagen in de Recycle Bin behouden na account-deactivatie.

Deze operatie kan volledig door de Klant uitgevoerd worden via bestaande Eenvoudige Werkaanvragen, nl.:

- Deactivatie van een abonnement op het cloudproductiviteitsplatform – voor de aanpassing in WebIDM
- Activatie van een abonnement op het cloudproductiviteitsplatform – na de aanpassing in WebIDM

7.6.1.49 Aanvraag inrichting van een nieuwe bestandsopslag in de cloud (filestorage)

Via deze Werkaanvraag dient de cloudopslagcapaciteit aangevraagd te worden of kan opslagcapaciteit bij gevraagd worden of afgebouwd worden. Inbegrepen is ook het definiëren van beheerders.

Indien de Klant verkiest om gebruik te maken van het dedicated aanbod dient hij de aanvraag in te dienen via een Project en kan dit niet via deze Werkaanvraag.

7.6.1.50 Aanvraag wijzigen van de beheerders van een bestandsopslag

Via deze Werkaanvraag kan een Klant een wijziging van beheerder aanvragen.

7.6.1.51 Aanvraag terugzetten gewist bestand met behoud van de oorspronkelijke locatie.

Via deze Werkaanvraag kan de Klant vragen een bestand wat hij gewist heeft terug te halen en terug te zetten naar zijn oorspronkelijke locatie.

7.6.1.52 Aanvraag mapping filestorages op gebruikersinfrastructuur uit perceel datacenterdiensten.

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan mapping van filestorage aangevraagd worden.

Deze aanvraag heeft tot doel een PC van een Gebruiker te koppelen aan een fileserver uit het perceel van de Datacenterdiensten zodat deze automatisch gekoppeld wordt bij opstarten van de PC.

7.6.1.53 Activatie logonscript

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan het gebruikersprofiel van één eindgebruiker vervolledigd worden door het activeren van het logonscript op basis van een voorbeeldgebruiker.

7.6.1.54 Activatie/deactivatie serviceaccount

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan een serviceaccount geactiveerd of gedeactiveerd worden. Serviceaccounts worden gebruikt om vanuit een toepassing of specifieke hardware toegang te krijgen tot bepaalde O365 resources zoals bv. een Exchange Mailbox of SharePoint.

De weergavenaam van de serviceaccount wordt opgebouwd met de afkorting van de entiteitsnaam en de applicatiennaam. Daarna moet de afkorting van de entiteit gekozen worden uit een lijst online. Met deze gegevens wordt de UPN gemaakt, volgens de VO-regels. ([Afkortingentiteitsnaam].[Applicatiennaam]@service.vlaanderen.be). Afkortingentiteitsnaam Applicatiennaam".

Familienaam = Afkortingentiteitsnaam, Voornaam = Applicatiennaam. Deze syntax zorgt ervoor dat bij opzoeken de serviceaccounts van een entiteit steeds bij elkaar staan.

Een Delegate 365 licentie wordt aan de Service Account automatisch gekoppeld. Er wordt in het portaal de mogelijkheid geboden een E1 licentie aan de Service Account te koppelen uit de licentiestock van de aanvragende entiteit. De Werkaanvraag voorziet in 1 serviceaccount.

7.6.1.55 Wijzigen belprofiel voor één Gebruiker van cloud bedrijfstelefonie

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan het ingestelde profiel voor de bedrijfstelefoniefunctie voor één Gebruiker gewijzigd worden. Bijvoorbeeld van nationaal naar internationaal.

7.6.1.56 Wijzigen van mailforwarding zonder een lokale mailbox

Via deze Eenvoudige Werkaanvraag kan de reeds ingestelde mailforwarding gewijzigd worden op basis van de goedkeuring van de DPO. Deze EWA omvat de deactivatie van de oude mailforwarding en het instellen van een nieuwe gebaseerd op de voorgestelde wijziging.

7.6.2 Exploitatie Diensten voor samenwerking en communicatie

7.6.2.1 Exploitatie Datacenterdiensten voor de Werkplek op het cloudproductiviteitsplatform

De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat alle Ondersteunende Processen om dit Dienstenpakket conform de Service levels in te richten voldoende uitgebouwd zijn.

Naast recurrente taken die nodig zijn voor de exploitatie van deze Dienst kan, in functie van de in een exploitatiedossier met de Klant gemaakte afspraken, ook het uitvoeren van ad hoc taken deel uitmaken van deze Dienst. Deze ad hoc taken betreffen alle werkzaamheden waarvoor het niet mogelijk of niet efficiënt zou zijn om dit te realiseren via het dienstenpakket Projecten of via Eenvoudige Werkaanvragen. Op vraag van de Klant kan er vooraf met de ICT-Dienstverlener worden afgesproken welke en hoeveel VTE's zullen worden voorzien via regieprestaties.

Aankoop van ICT-Producten is niet mogelijk via de regieprestaties voor Werkplekdiensten.

Binnen exploitatie zorgt de ICT-Dienstverlener ervoor dat de configuraties van Gebruikers de toegang tot applicaties en de beveiligingsregels voor alle Apps van het ondersteunde platform up to date gehouden worden.

Wijzigingen aan de basis configuratie van het cloudproductiviteitsplatform dienen op het Governance overleg goedgekeurd te worden en door het changemanagementproces ingevoerd worden.

De ICT-Dienstverlener staat in voor het beheer van het bijhorende beheerplatform (vb Delegate 365) zodat de aangeduide verantwoordelijken van de Vlaamse overheid in staat zijn de toegelaten operaties uit te voeren op het cloudproductiviteitsplatform;

De ICT-Dienstverlener staat in voor het beheer van de test omgeving van het cloudproductiviteitsplatform , alsook de testomgeving van het beheerplatform

Deze dienstverlening is enkel beschikbaar voor Gebruikers die over een geldige Datacenterdiensten voor de Werkplek op O365 licentieprofiel beschikken

Incident Management (zie VOPO document)

De ICT-Dienstverlener is verantwoordelijk voor de volledige exploitatie van de Diensten voor samenwerking en communicatie. Dit houdt dan ook in dat hij alle Incidenten die zich voordoen bij deze Dienst opvolgt om tot een oplossing te komen binnen de gemaakte afspraken en geldende SLA's. Deze Incidenten kunnen wel opgedeeld worden in 2 delen. Langs de ene kant Incidenten die te maken hebben met de infrastructuur, die volledig onder de verantwoordelijkheid valt van de aanbieder van het cloudproductiviteitsplatform. Langs de andere kant de Incidenten binnen de Diensten die aangeboden worden op de tenant.

Aangezien de infrastructuur en de Apps volledig onder het beheer zijn van de cloudproductiviteitsaanbieder, worden Incidenttickets bij hen gelogd en opgevolgd door de ICT-Dienstverlener.

Incidenten gebonden aan de Tenant-configuratie worden door de ICT-Dienstverlener opgelost.

Voor complexe Incidenten, niet enkel gerelateerd aan de Cloud infrastructuur dient de ICT-Dienstverlener voorzien te zijn van de nodige contracten en processen om deze opgelost te krijgen.

Indien voor de oplossing van een Incident binnen de Dienst voor Samenwerken en communicatie een interventies vereist op de werkplek infrastructuur zoals Client toepassingen of lokale configuratie voorziet de ICT-Dienstverlener interventies via remote overnemen van de Gebruikersinfrastructuur of kan hij ter plaatse gaan. Alle contact met de Gebruiker gebeurt in het Nederlands.

Problem Management (Zie VOPO document)

De ICT-Dienstverlener is verantwoordelijk voor het oplossen van de Problemen die zich voordoen bij de Dienst voor samenwerking en communicatie. Onder een Probleem wordt begrepen Incidenten die zich meervuldig voordoen en die de normale werking van de Dienst verstoren.

Beveiligingsbeheer

Dit zorgt ervoor dat de Diensten voor samenwerken en communicatie volgens het ANY3 principe (alle tijdstippen, alle toestellen (beheerd of onbeheerd), alle omgevingen), op een veilige manier (vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid) kunnen gebruikt worden. Voor de authenticatie van de Gebruikers van de Entiteiten van de Vlaamse overheid wordt gebruik gemaakt van de informatie in de Identity Management-omgeving van de Vlaamse overheid. Hiervoor maakt het Beveiligingsbeheer gebruik van de volgende middelen:

- Veilige toegang tot de Diensten van Samenwerken en communicatie op het cloudproductiviteitsplatform in de publieke Cloud via SSL/TLS protocollen (Secure Sockets Layer / Transport Layer Security);
- Intrusie monitoring op ongewone en verdachte activiteiten. Bij detectie worden de gepaste acties genomen om ervoor te zorgen dat er geen of minimale impact is op de dienstverlening;
- De beveiligingsfuncties voor Antispam en virus detectie worden door de aanbieder van het cloudproductiviteitsplatform up to date gehouden;
- De activiteitlogs worden opgesteld met zo weinig mogelijk Persoonsgegevens, en

kunnen enkel geraadpleegd worden door beheers-accounts. Deze worden op hun beurt opgevolgd in het kader van de PIM (Privileged Identity Management). Persoonsgegevens in de logs worden na hoogstens één jaar verwijderd of geanonimiseerd, behoudens wanneer in goed gemotiveerde gevallen, de ICT-Dienstverlener met de betrokken Klant(en) (hun DPO en Security Officer) afwijkende afspraken hebben gemaakt;

- Ongeoorloofde toegang tot de activitylogs van de Diensten voor Samenwerken en communicatie worden als Security Incident geregistreerd en behandeld, waarbij de DPO en Security Officer van de Vlaamse overheid op de hoogte gebracht worden.

Configuratiebeheer

Het updaten van de Configuratiebank in het kader van wijzigingen aan de datacenterdiensten voor de werkplek. (zie VOPO Document)

Subcontractmanagement

Het beheren en actualiseren van onderliggende contracten en licenties. (zie VOPO document)

Capaciteitsbeheer

De ICT-Dienstverlener dient het capaciteitsbeheer van de opslag te beheren om het gebrek aan opslagruimte te minimaliseren.

Alsook dient de ICT-Dienstverlener een rapport te kunnen voorleggen van de gebruikte capaciteit op Klantniveau.

7.6.2.2 Beschikbaar houden van gebruikersprofielen:

De ICT-Dienstverlener staat in voor de blijvende goede werking van de verschillende gebruikersprofielen die bij de verschillende Klanten in gebruik zijn.

Dit houdt in:

- Het uitvoeren van Updates in het kader van de technologische evolutie van de software die behoort tot de "standaardsoftware" en gelinkt zijn aan de Dienst samenwerking en communicatie. Deze Diensten zijn voorzien in Diensten standaard Gebruikersinfrastructuur". Deze Updates dienen de evoluties van het cloudproductiviteitsplatform te volgen ten einde de goede werking van de Diensten voor samenwerking en communicatie te kunnen garanderen;
- Het uitvoeren van de nodige Updates van het platform om conform te blijven aan de ICT-veiligheidsvoorschriften van de Vlaamse overheid;
- Het ter beschikking stellen van tools voor gedelegeerd beheer van of ter ondersteuning van de werking van, het cloudproductiviteitsplatform.
- De werking garanderen voor de Gebruiker van alle ondersteunde applicaties op het cloudproductiviteitsplatform, o.a.: de werking garanderen van het gedeelde Power Platform (m.a.w. de ingeregelde governance rond het Power Platform bewaken en opvolgen); opvolging en rapportage van de bijhorende licenties en het storage verbruik.
- Technologisch up-to-date houden van de gebruikersprofielen;
- De werking garanderen voor de Gebruiker van alle ondersteunde app's op het cloudproductiviteitsplatform, oa :
 - De werking van de persoonlijke mail en archief garanderen;
 - De werking van de persoonlijke instant messenger te garanderen;
 - De werking van de telefoniecomponent (zie hoofdstuk over unified communication) te garanderen;

- De Werking garanderen om de mogelijkheid om via het telefonienetwerk in te bellen op een online vergadering te garanderen;
- De Werking garanderen om de mogelijkheid om met sleutel, in beheer van de Vlaamse overheid, mail te encrypteren;
- De werking garanderen van de online storage;
- De werking garanderen van het samenwerken;
- De werking van Videoconferencing garanderen;
- De werking garanderen van de Business Intelligence functionaliteiten;
- De goede werking dient gegarandeerd te worden onafhankelijk van het toestel (laptop/desktop/mobiel toestel)

7.6.2.3 Beschikbaar houden van gedeelde mailboxen

De ICT-Dienstverlener staat in voor de goede werking van een gedeelde mailbox. Hierin is o.a. begrepen :

- De werking van de toegang
- De werking in combinatie met de persoonlijke mailbox.
- De werking van de mailbox met eigen Gebruikers-ID en paswoord
- De goede werking van een niet-persoonsgebonden mailbox die ook door verschillende personen kunnen gebruikt worden

De ICT-Dienstverlener is verantwoordelijk voor de afhandeling van de Incidenten en Problemen;

De ICT-Dienstverlener is verantwoordelijk voor de Updates van de beveiligingsmaatregelen gedefinieerd door het VO-beveiligingsbeleid en geïmplementeerd op het cloudproductiviteitsplatform.

7.6.2.4 Beschikbaar houden van een mailbox en persoonlijke opslag gedurende een langere termijn

De ICT-Dienstverlener staat in voor de goede werking.
Hierin is o.a. begrepen:

- De werking van de toegang
- Monitoring van de opslag
- Afhandeling van Incidenten en Problemen;
- De ICT-Dienstverlener is verantwoordelijk voor de Updates van de beveiligingsmaatregelen gedefinieerd door het VO-beveiligingsbeleid en geïmplementeerd op het cloudproductiviteitsplatform..

7.6.2.5 Beschikbaar houden van Mail-Forwarding functionaliteit zonder lokale mailbox op het Cloudproductiviteitsplatform van de Vlaamse overheid

Voor de Gebruikers die enkel een Mail-Forwarding Dienst afnemen zonder persoonlijke of gedeelde mailbox op de VO-O365-Tenant beheert de ICT-Dienstverlener de goede werking van deze doorstuurfunctionaliteit. Dit betekent concreet dat de ICT-Dienstverlener ervoor zorgt dat mails die toekomen op het "vlaanderen.be" maildomein en sub-domeinen door het cloudproductiviteitsplatform correct en tijdig worden doorgestuurd naar een door de Klant opgegeven extern mailadres.

De externe mailadressen kunnen zowel betrekking hebben op externe persoonsgebonden mailboxen als op gedeelde mailboxen.

Incident management:

- Indien een Gebruiker merkt dat hij geen mails meer ontvangt vanuit de Dienst 'Mail Forwarding' (m.a.w. geen e-mails ontvangt via het e-mailadres in het door de ICT-Dienstverlener in opdracht van de Vlaamse overheid beheerd mail-domein) kan hij dit melden als een Incident bij de Service Desk.
- De ICT-Dienstverlener zal een onderzoek starten naar het Incident conform het Incident managementproces

In geval het Incident veroorzaakt wordt vanuit de externe mailleverancier, bv. Door "Blacklisting", dient de Gebruiker aan zijn externe mail leverancier een gelijkaardig onderzoek te vragen. Deze feedback zal gebruikt worden om de status informatie van het Incident aan te passen indien nodig en eventueel een verder onderzoek te starten.

Beveiliging:

De beveiligingsmaatregelen gedefinieerd door het VO-beveiligingsbeleid en geïmplementeerd op het cloudproductiviteitsplatform zijn hier van toepassing. De licentie zit vervat in de kost van de dienst.

7.6.2.6 Beschikbaar houden van samenwerkingsfunctionaliteiten voor een externe Gebruiker die niet voor een overheidsinstelling werkt

De dienstverlening voor externe Gebruikers is gelijklopend aan deze van interne Gebruikers met uitzondering van:

- De wijze van provisioning van de gebruikersinformatie en in de vereiste Microsoftgebruikerslicenties.
- Externe Gebruikers van de Sharepoint van HB-plus worden geactiveerd via een eenvoudige Werkaanvraag. Vanaf dan kan een site collectie of een site beheerder toegang geven aan deze externe Gebruiker die over dezelfde functionaliteiten en rechten beschikt als een VO Gebruiker. Het enig verschil is dat standaard een nieuwe site geen toegang geeft aan de groep 'Externe Gebruikers' en deze dus steeds handmatig door de site beheerder moeten toegevoegd worden.
- Zoals voor een gewone VO Gebruiker zal de maandelijkse factuur voor een externe Gebruiker gestuurd worden naar de financiële Entiteit van de aanvrager.

7.6.2.7 Beschikbaar houden van Bedrijfstelefonie inclusief Fax.

De ICT-Dienstverlener staat in voor de blijvende goede werking van de optie Bedrijfstelefonie die bij de verschillende Klanten in gebruik is

Dit houdt o.a. in:

- Het uitvoeren van Updates in het kader van de technologische evolutie van de software die behoort tot de "standaardsoftware" en gelinkt zijn aan de Dienst samenwerking en communicatie. Deze Diensten zijn voorzien in Diensten standaard Gebruikersinfrastructuur". Deze Updates dienen de evoluties van het cloudproductiviteitsplatform te volgen ten einde de goede werking van de Diensten voor samenwerking en communicatie te kunnen garanderen;
- Het uitvoeren van de nodige Updates van het platform om conform te blijven aan de ICT-veiligheidsvoorschriften van de Vlaamse overheid;
- Technologisch up-to-date houden van de gebruikersprofielen;
- De werking garanderen voor de Gebruiker van alle ondersteunde app's op het cloudproductiviteitsplatform.

7.6.2.8 Beschikbaar houden van de mogelijkheid om via het telefonienetwerk in te bellen in een online vergadering.

De exploitatie van de Dienst omvat alle operationele activiteiten om de infrastructuur actueel en operationeel te houden, en de Gebruiker te ondersteunen in geval van Problemen. De ICT-Dienstverlener dient alle nodige processen en tools voor ondersteuning te voorzien daar hij end to end verantwoordelijk is.

Dit houdt o.a. in:

- de ICT-Dienstverlener staat in voor het oplossen van Incidenten, Problemen, capaciteit beheer;
- de ICT-Dienstverlener staat in voor het beantwoorden van functionele vragen;
- de ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat alle documentatie voor handen is en op ieder moment toegankelijk voor de Klant in de daarvoor voorziene tools.
- de ICT-dienstverlener zorgt voor het beheer van de Client-toepassing voor de Gebruikers die de exploitatie van de gebruikersinfrastructuur-Dienst afnemen.

7.6.2.9 Beschikbaar houden van Teams met telefonie Multi-Tenant op de Tenant van de Klant.

Mits een akkoord met het Bestuur en een onboarding project door de ICT-Dienstverlener kan elke VO-instelling gebruik maken van de VO-SBC 's in Multi-Tenant modus.

Deze Dienst betreft Klanten die hun eigen Tenant exploiteren en Teams met Telefonie in Direct Routing via de SBC 's van de VO willen gebruiken.

Er wordt verondersteld dat een Klant zijn eigen tenant beheert op vlak van telefonie (gebruikersbeheer, licentie toekennen, telefoonnummers, ...).

Een aantal kanalen uit de stock van de VO-licenties wordt gealloceerd aan de SIP trunk van de Klant. Het aantal kanalen wordt bepaald tijdens het onboarding project, maar draait meestal rond de ratio van 8 telefoniegebruikers per kanaal.

Een Klant met eigen KBO-nummer kan ook een eigen business trunk aanschaffen. De ICT-Dienstverlener ondersteunt de SIP trunks.

Incident management: vermits de ICT-Dienstverlener de Tenant van de Klant niet beheert, moet de incidentanalyse op de Tenant door de Klant gebeuren en eventueel een ticket bij de aanbieder van het cloudproductiviteitsplatform gelogd worden door de Klant zelf, vooraleer er een ticket gelogd wordt bij de Service Desk van de ICT-Dienstverlener door de ICT-functiehouder van de Klant (niet de eindgebruiker). De ICT-Dienstverlener zal na ticketanalyse contact opnemen met de IT-verantwoordelijke van de Klant om in overleg het Incident m.b.t. de SBC 's in multi-Tenant mode op te lossen.

Alle wijzigingen worden via project of regiewerken behandeld.

7.6.2.10 Beschikbaar houden van Contactcenter in de Cloud

Entiteiten die Teams gebruiken op de VO-Tenant (en enkel op de VO-Tenant) kunnen professionele contactcenters ontwikkelen en gebruiken in de cloud

De exploitatie van de Dienst omvat alle operationele activiteiten om de infrastructuur actueel en operationeel te houden, en de Gebruiker te ondersteunen in geval van problemen. De ICT-Dienstverlener dient alle nodige processen en tools voor ondersteuning te voorzien daar hij end-to-end verantwoordelijk is.

Dit houdt o.a. in:

- De ICT-Dienstverlener staat in voor het oplossen van Incidenten, Problemen, capaciteit beheer;
- De ICT-Dienstverlener staat in voor het beantwoorden van functionele vragen;
- De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat alle documentatie voor handen is en op ieder moment toegankelijk voor de Klant in de daarvoor voorziene tools.
- De ICT-dienstverlener zorgt voor het beheer van de Client-toepassing voor de Gebruikers die de exploitatie van de gebruikersinfrastructuur-Dienst afnemen.

7.6.2.11 Exploitatie van de cloudopslag (fileserver)

De ICT-Dienstverlener dient te voorzien in het totale beheer van de oplossing van het systeem dat door verschillende Klanten kan gedeeld worden. Indien er voor de oplossing een fysieke appliance nodig is, dient deze in beheer genomen te worden. Deze fysieke appliance kan geplaatst worden in het perceel van datacenterdiensten indien geen plaats is in een datacenter van de Vlaamse overheid geplaatst worden.

De ICT-Dienstverlener voorziet in alle processen en tools

De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat alle documentatie voor handen is en op ieder moment toegankelijk voor de Klant in de daarvoor voorziene tools.

De ICT-Dienstverlener is end-to-end verantwoordelijk. Hierbij dient hij de verbinding naar de cloudoplossing te monitoren en de nodige acties te ondernemen bij eventuele onderbrekingen.

Indien er zich Incidenten voordoen op de fysieke appliance dient de ICT-Dienstverlener de nodige acties te ondernemen. Hiervoor dient de ICT-Dienstverlener over de nodige processen en eventuele onderhoudscontracten te beschikken met de cloud aanbieder.

7.6.2.12 Beschikbaar houden van NAS

Een NAS wordt op het netwerk van de Vlaamse overheid geplaatst. Om de basisdienstverlening te kunnen garanderen dient de ICT-Dienstverlener een NAS in exploitatie op te nemen.

De ICT-Dienstverlener is verantwoordelijk voor de basiswerking van de NAS.

De ICT-Dienstverlener voorziet de nodige processen en tool.

De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat alle documentatie voor handen is en op ieder moment toegankelijk voor de Klant in de daarvoor voorziene tools.

O.a. voorziet de ICT-Dienstverlener in de goede werking van:

- Netwerkkoppeling: hiervoor worden de nodige afspraken voorzien met de ICT-Dienstverlener van het perceel Netwerken;
- Voorzien van de nodige patchen van het OS
- Werking binnen AD en/of Azure AD
- Werking van de PAM inregeling
- Werking van beheer tool voor toekenning van Gebruikers
- ...

7.6.2.13 Beschikbaar houden van de back-up Dienst

De ICT-Dienstverlener dient te voorzien in het volledige beheer van de back-up oplossing.

De Exploitatie van de Dienst omvat o.a. :

- oplossen van Incidenten en Problemen;
- ervoor zorgen dat de nodige Updates gebeuren,
- ervoor zorgen dat de omgeving voldoet aan de veiligheidsvereisten conform de Vlaamse overheid;
- ondersteunen van Gebruikers bij functionele vragen;
- monitoren van de omgeving;
- de nodige documentatie ter beschikking stellen in de daartoe voorziene tools;
- beheren van de totale opslagcapaciteit en de toegekende opslagcapaciteit per Klant voor de Diensten waar nodig. Klanten moeten binnen hun aangekochte capaciteit blijven;
- alle nodige afspraken dienen gemaakt met de aanbieder van de oplossing;
- alle nodige contracten dienen voorzien te worden met de aanbieder van de oplossing;
- indien door wijzigingen aan het achterliggende SaaS platform, waarop de BaaS oplossing gebouwd is, functionaliteiten van de dienst wijzigen zal dit door de P2 dienstverlener tijdig gecommuniceerd worden.

De BHV per gebruiker telt het aantal actieve gebruikers in backup. In het geval van een sitecollectie backup worden alle gebruikers van de entiteit aangerekend.

De restore van het merendeel van of volledige cloudproductiviteitsplatform (bijvoorbeeld na een ransomware aanval) verloopt steeds via regie.

7.6.3 Randvoorwaarden en assumpties

- De compatibiliteit tussen de clientsoftware op de Gebruikersinfrastructuur en de Dienst in de Cloud wordt bepaald door de provider van het cloudproductiviteitsplatform en volgt de specificaties van de provider. De ICT-Dienstverlener dient dan ook deze te allen tijde te volgen.
- Toegang tot de Diensten voor samenwerking en communicatie op het cloudproductiviteitsplatform voor onbeheerde toestellen is mogelijk. De ondersteuning beperkt zich tot de werking van de Apps op het cloudproductiviteitsplatform. De Gebruiker moet zich altijd authenticeren via het authenticatieproces van de Vlaamse overheid.

7.7 SLA – tijdige uitvoering van éénmalige Diensten i.k.v. de Diensten voor samenwerking en communicatie

7.7.1 Beschrijving en Definitie

Per Dienst zal gemeten worden of deze Dienst binnen de contractuele Service level (zie in onderstaande tabel opgenomen uitvoeringstermijnen) of de met de Klant afgesproken uitvoeringstermijn werd uitgevoerd.

De met de Klant afgesproken uitvoeringstermijn kan niet korter zijn dan de contractuele Service Level en dient gestaafd te worden door een akkoord van de betrokken Klant (bv. e-mail).

Aangezien zoveel mogelijk self service met automatische uitvoering van de Werkaanvraag dient geïmplementeerd te worden zal de ICT-Dienstverlener ervoor zorgen dat zijn gebruikte systemen hiervoor zijn aangepast en de gevraagde SLA's kunnen waarborgen.

Eenvoudige Werkaanvraag	SLA
Activatie of deactivatie van gebruikersprofiel 1	4 Kantooruren
Activatie of deactivatie van gebruikersprofiel 2	4 Kantooruren
Activatie of deactivatie van gebruikersprofiel 3	4 Kantooruren
Activatie of deactivatie van gebruikersprofiel 4	4 Kantooruren
Activatie of deactivatie van gebruikersprofiel 5	4 Kantooruren
Activatie of deactivatie van ondersteuningsprofiel 1	4 Kantooruren
Activatie of deactivatie van ondersteuningsprofiel 2	4 Kantooruren
Activatie of deactivatie van ondersteuningsprofiel 3	4 Kantooruren
Activatie of deactivatie van samenwerkingsfunctionaliteiten voor een externe Gebruiker die niet voor een overheidsinstelling werkt	4 Kantooruren
Aanmaken van een gesynchroniseerde clouduser zonder Werkplekdiensten	4 Kantooruren
Verwijderen van een gesynchroniseerde clouduser zonder Werkplekdiensten	4 Kantooruren
Aanmaak, wijzigen, verwijderen van een e-mail only account	4 Kantooruren
Activatie of deactivatie cloud bedrijfstelefonie /fax voor een cloudgebruiker	4 Kantooruren
Aanpassingen op maat van cloud bedrijfstelefonie van één of meerdere functionaliteiten.	Volgens afspraak
Opzetten of aanpassen van één of meerdere contactcenter functionaliteiten	Volgens afspraak
Activatie deactivatie van de mogelijkheid om via het telefonienetwerk in te bellen in een online vergadering	1 Werkdag
Invoeren - Wijzigen van de configuratie van een IP- telefoon	Volgens Afspraak
Aanmaak van een groep of distributielijst	1 Werkdag
Wijzigen van een groep of distributielijst bij de internetdiensten	1 Werkdag
Verwijderen van een groep of distributielijst	1 Werkdag
Aanmaak, wijzigen, verwijderen van een Hub voor teamsamenwerking	4 Kantooruren
Toevoegen, wijzigen, verwijderen van een bijkomende persoonlijke mailbox	4 Kantooruren
Activatie, wijziging, deactivatie van een niet- persoonsgebonden mailbox	4 Kantooruren
Aanmaak, wijzigen, verwijderen van een gast(externe) Gebruiker	4 Kantooruren
Activatie, wijziging, verwijderen van een gedeelde mailbox met eigen gebruikersnaam en paswoord	4 Kantooruren
Restore van een gedeelde mailbox	1 Werkdag
Aanmaken, verwijderen of wijzigen van een vergaderzaal of apparatuur-mailbox	1 Werkdag
Activatie, deactivatie van een bestaande mailbox en persoonlijke opslag op lange termijn	1 Werkdag
Aanmaken of verwijderen van aliassen op een persoonsgebonden mailboxadres	4 Kantooruren
Wijzigen primair e-mailadres	4 Kantooruren
Instellen of verwijderen van een "Out Of Office" boodschap	4 Kantooruren
Instellen of verwijderen van mailforwarding zonder lokale mailbox	4 Kantooruren
Aanmaken, wijzigen of verwijderen van contacten	4 Kantooruren
Aanmaken, wijzigen of verwijderen van een verzameling van sites (VO Tenant)	1 Werkdag
Wijziging verzameling van sites quota	1 Werkdag
Wijziging verzameling van sites - primaire / secondaire beheerder	1 Werkdag
Wijziging van toegangstype binnen een verzameling van sites	4 Kantooruren
Registratie van te koppelen sites	1 Werkdag

Hernoemen van een samenwerkingsite	4 Kantooruren
Toevoegen of wijzigen van beheerders voor een bestaande organisatie (OU) in de tool voor gedelegeerd gebruiker- en licentiebeheer. (vb D365)	4 Kantooruren
Step Up of Step Down naar een ander licentiepakket (gebruikersprofiel)	1 Werkdag
Step Up of Step Down naar een ander ondersteuningsprofiel	1 Werkdag
Ontsluiten van een of meerdere standaard Apps van het cloudproductiviteitsplatform voor een Gebruiker	1 Werkdag
Restore van een gebruikersaccount (mail, persoonlijke opslag) binnen de 30 dagen van het cloudproductiviteitsplatform van de Vlaamse overheid	1 Werkdag
Restore van een sitecollectie op de samenwerkings-functionaliteiten	Volgens afspraak
Aanmaken van een Team	4 Kantooruren
Aanmaken, wijzigen, verwijderen van een moderne werkruimte binnen BI omgeving	4 Kantooruren
Wijziging van een gebruikersaccount in de context van een mutatie tussen Entiteiten die beide op het cloudproductiviteitsplatform zitten met behoud van de data	1 Werkdag
Wijziging van een gebruikersaccount in de context van een mutatie tussen Entiteiten die beide op het cloudproductiviteitsplatform zitten zonder behoud van de data	1 Werkdag
Wijziging van administratief statuut voor een Gebruiker op het cloudproductiviteitsplatform van de Vlaamse overheid met behoud van data.	5 Werkdagen
Aanvraag inrichting van een nieuwe bestandsopslag	2 Werkdagen
Aanvraag wijzigen van de beheerders van een bestandsopslag	4 Kantooruren
Aanvraag terugzetten gewist bestand	1 Werkdag
Aanvraag mapping filestorage op gebruikersinfrastructuur uit perceel Datacenterdiensten	1 Werkdag
Aanmaak, wijzigen, verwijderen van een account alleen voor de samenwerkingsomgeving	4 Kantooruren
Activatie logonscript	1 Werkdag
Activatie/deactivatie serviceaccount	1 Werkdag
Wijzigen belprofiel voor één Gebruiker	4 Kantooruren
Wijzigen van mailforwarding zonder een lokale mailbox	4 Kantooruren
Bundel - Activatie van gebruikersprofiel 4 – Kenniswerker (excl. licenties)	3 Werkdagen
Bundel - Activatie van gebruikersprofiel 5 – Full Kenniswerker (excl. licenties)	3 Werkdagen
Bundel - Activatie van gebruikersprofiel 1 – Mail Only (aanmaken e-mail only account, excl. licenties)	1,5 Werkdag (12 Kantooruren)
Bundel - Activatie van gebruikersprofiel 3 - Office Online (excl. icenties)	1,5 Werkdag (12 Kantooruren)
Bundel - Wijziging van administratief statuut voor een Gebruiker op het cloudproductiviteitsplatform van de Vlaamse Overheid met behoud van de data	7,5 Werkdagen
Bundel – Aankoop, installatie en configuratie nieuwe IP-telefoon	17 Werkdagen
Bundel - Wijziging van gebruikersaccount in de context van een mutatie tussen Entiteiten die beide op hetzelfde cloudproductiviteitsplatform zitten zonder behoud	3,5 Werkdagen

van de data	
Bundel - Wijziging van gebruikersaccount in de context van een mutatie tussen Entiteiten die beide op hetzelfde cloudproductiviteitsplatform zitten met behoud van de data	3,5 Werkdagen

7.7.2 Service Level

100 %

7.7.3 Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

De uitvoering van dit Dienstenpakket gebeurt tijdens de Kantooruren.

7.7.4 Meetelementen en methode

Voor elke Werkaanvraag wordt op de Servicedesk het tijdstip van indiening van de Werkaanvraag en het tijdstip van afsluiten geregistreerd. Indien de Werkaanvraag uit verschillende Diensten bestaat worden dezelfde gegevens per Dienst geregistreerd.

De registratie bestaat uit:

- Datum en uur van indiening de Werkaanvraag;
- Datum en uur van het einde van de uitvoering van alle activiteiten m.b.t. de Dienst;
- Datum en uur goedkeuring door de Klant van de Dienst/Werkaanvraag;

De registratie herhaalt zich tot het moment dat de Klant zijn goedkeuring geeft.

Na goedkeuring door de Klant van de Dienst:

- Datum en uur afsluiten van Dienst/Werkaanvraag;

De volledige uitvoeringstermijn voor een Dienst wordt berekend als volgt:

- De looptijd tussen het tijdstip waarop de Dienst toekomt bij de Servicedesk (datum van indiening) of het tijdstip dat de uitvoering kan starten (in het geval een afhankelijke Dienst besteld binnen dezelfde Werkaanvraag is uitgevoerd) en het tijdstip van het einde van de uitvoering van alle activiteiten van de Dienst volgens de ICT-Dienstverlener;
- Indien de interventie niet wordt goedgekeurd door de Klant en er bijgevolg een terugmelding gebeurt, wordt de uitvoeringstermijn vermeerderd met de tijd tussen begin en eindtijd van elke bijkomende activiteit, totdat de Klant de Dienst heeft goedgekeurd. Dit betekent dat de uitvoeringstermijn, die zal getoetst worden aan de Service Level, enkel de effectieve uitvoeringstermijn berekent tot de Dienst is afgesloten, en niet de tijd nodig voor goedkeuring door de Klant.

7.8 Beschikbaarheid Diensten voor samenwerking en communicatie

7.8.1 Beschrijving en Definitie

De beschikbaarheid van Diensten voor samenwerking en communicatie wordt beschouwd als het percentage van de tijd dat de omgeving van de Vlaamse overheid op het productiviteitsplatform in de cloud beschikbaar was, ten opzichte van de totale tijd dat ze beschikbaar moest zijn. Het betreft

de beschikbaarheid voor de Gebruikers (“online”) van alle door de ICT-Dienstverlener ondersteunde functionaliteiten.

Sinds alle onderliggende infrastructuur gehost en beheerd wordt door de provider van het cloudproductiviteitsplatform gelden de contractuele SLA 's van deze provider. De ICT-Dienstverlener dient deze aan te tonen.

Wat betreft unified communication dient deze een end to end beschikbaarheid te hebben van 24/7 (tijd Brussel), rekening houdend met de maximale beschikbaarheid van het cloudproductiviteitsplatform. De session border controllers omgeving wordt beheerd door de ICT-Dienstverlener (geen onderdeel van cloudproductiviteitsplatform).

Service Level

Service level van de volledige omgeving:

99 %

Service level voor de session border controller omgeving:

Service Level	% beschikbaar op maandbasis tijdens de Uitgebreide Kantooruren	% beschikbaar op maandbasis buiten de Uitgebreide Kantooruren
beschikbaarheidsvenster		
24/24 7/7	99,70 %	99,70 %

Geplande onbeschikbaarheden voor o.a. onderhoud zijn niet inbegrepen. De geplande onbeschikbaarheden welke de ICT-Dienstverlener nodig acht, worden in overleg met de Klant bepaald. Deze vallen telkens in een weekend (maximum 9 weekends per jaar) en nemen maximum 16u per maand in beslag. De geplande onbeschikbaarheidsduur die dit maximum overschrijdt, wordt toegevoegd aan de ongeplande onbeschikbaarheidsduur.

7.8.2 Randvoorwaarden en Assumpties

Voor de publieke cloudomgeving gelden de door de aanbieder van het productiviteitsplatform aangeboden en gepubliceerde SLA.

Voor de session border controllers omgeving dient de ICT-dienstverlener de beschikbaarheid aan te tonen door middel van maandelijks rapportering

7.8.3 Meetelementen en Methode

De beschikbaarheid van de Diensten in het publieke cloudgedeelte van de aanbieder van het productiviteitsplatform wordt gemeten op basis van de metingen gepubliceerd door de aanbieder van het productiviteitsplatform.

Voor de totale omgeving dient de ICT-Dienstverlener aan te tonen door middel van monitoring.

Voor de session border controllers omgeving dient de ICT-dienstverlener de beschikbaarheid aan te tonen door middel van monitoring

7.9 Beschikbaarheid van de Cloudopslag

7.9.1 Beschrijving en definitie

De beschikbaarheid van Cloudopslag voor de werkplek wordt beschouwd als het percentage van de tijd dat de Omgeving van de Vlaamse overheid op het Storage cloudplatform beschikbaar was, ten opzichte van de totale tijd dat ze beschikbaar moest zijn. Het betreft de beschikbaarheid voor de Gebruikers (“online”) van alle door de ICT-Dienstverlener ondersteunde functionaliteiten.

Indien er gebruikt gemaakt wordt van een fysieke instance die in een datacenter geplaatst is, staat de ICT-Dienstverlener in voor de hardware monitoring en zorgt voor de opvolging van de hardware Incidenten.

Sinds alle onderliggende infrastructuur gehost en beheerd wordt door de provider van het storage cloud platform gelden de contractuele SLA 's van deze provider. De ICT-Dienstverlener dient deze aan te tonen.

De beschikbaarheid dient ook aangetoond te worden aan de hand van het totaal aantal Incidenten op maandbasis die hebben plaatsgevonden.

7.9.2 Randvoorwaarden en Assumpties

Voor de publieke cloudomgeving gelden de door de aanbieder van het storage cloud platform aangeboden en gepubliceerde SLA.

7.9.3 Meetelementen en Methode

De beschikbaarheid van de Diensten in het publieke cloudgedeelte van de aanbieder van het storage cloud platform wordt gemeten op basis van de metingen gepubliceerd door de aanbieder van het storage cloud platform. Deze dienen door de ICT-Dienstverlener aangetoond te worden.

De beschikbaarheid dient ook aangetoond te worden aan de hand van het totaal aantal Incidenten op maandbasis die hebben plaatsgevonden.

7.10 Beschikbaarheid NAS

7.10.1 Beschrijving en definitie

De beschikbaarheid van NAS voor de werkplek wordt beschouwd als het percentage van de tijd de NAS beschikbaar was op het netwerk, ten opzichte van de totale tijd dat ze beschikbaar moest zijn. Het betreft de beschikbaarheid voor de Gebruikers (“online”) van alle door de ICT-Dienstverlener ondersteunde functionaliteiten op de NAS.

Vermits de NAS aangekocht is door de Klant zelf gelden alleen de contractuele SLA's voor beschikbaarheid op het netwerk. De ICT-Dienstverlener dient deze aan te tonen.

Service level: 98 %

7.10.2 Randvoorwaarden en Assumpties

Er geldt geen SLA op de NAS zelf

7.10.3 Meetelementen en Methode

De beschikbaarheid van de Diensten wordt aangetoond door de beschikbaarheid van de NAS op

het netwerk en dient aangetoond te worden door de ICT-Dienstverlener

7.11 Beschikbaarheid Back-Up

7.11.1 Beschrijving en definitie

De beschikbaarheid van de back-up Dienst wordt beschouwd als het percentage van de tijd dat deze beschikbaar was, ten opzichte van de totale tijd dat ze beschikbaar moest zijn. Het betreft de beschikbaarheid van alle door de ICT-Dienstverlener ondersteunde functionaliteiten.

De per prioriteit geldige oplostijden zijn opgenomen in het document "VOPO - Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora" onder de rubriek Incident Management.

Service level: 98 %

7.11.2 Meetelementen en Methode

Op basis van het registratie- en afsluitingstijdstip in het Servicedesk systeem.

De beschikbaarheid van de Diensten in het publieke cloud-gedeelte van de aanbieder Cloud back-up platform wordt gemeten op basis van de metingen gepubliceerd door de aanbieder van het back-up platform. Deze dienen door de ICT-Dienstverlener aangetoond te worden

De beschikbaarheid dient ook aangetoond te worden aan de hand van het totaal aantal Incidenten op maandbasis die hebben plaatsgevonden.

7.12 Prijsmechanisme

(Opmerking : alle elementen die nodig zijn om de Diensten te kunnen leveren conform de afspraken dienen inbegrepen te zijn in de Eenheidsprijzen. Indien er bijvoorbeeld gebruik dient gemaakt van infrastructuur (bijv. servers) die beheerd wordt door de Cloud- en datacenterdienstverlener waarvan de prijs nu nog niet gekend is, zal de ICT-Dienstverlener dat in zijn BAFO zelf moeten inschatten o.b.v. een scenario alsof hij dit zelf zou inrichten. De ICT-Dienstverlener zal dit transparant meegeven in de offerte zodat de impact eenduidig bepaalbaar is indien die kostencomponent nadien vervangen wordt door de Diensten van de andere Dienstverlener, in dit geval de Cloud- en datacenterdienstverlener.)

De totale per maand te betalen prijs wordt bepaald op basis van de hoeveelheid in de voorbije maand reëel afgenomen Diensten en de hierna vermelde soorten Eenheidsprijzen (zie Prijslijsten)

- Eenheidsprijzen (zie Prijslijst Werkaanvragen) voor de éénmalige Diensten die in de voorbije maand werden goedgekeurd voor afsluiten. In deze Eenheidsprijzen zijn de prestaties voor het uitvoeren van deze Werkaanvragen alsook het gebruik van de noodzakelijke systemen inbegrepen;
- Eenheidsprijzen voor de bestelde producten m.b.t. Diensten voor samenwerking en communicatie;
Eenheidsprijzen voor de bestelde Licenties m.b.t Diensten voor samenwerking en communicatie;
- Eenheidsprijzen voor de ondersteuning van Diensten voor samenwerking en communicatie
- Eenheidsprijzen voor het beschikbaar houden van de On Premises infrastructuur van Diensten voor samenwerking en communicatie;

- Eenheidsprijzen voor de Cloudstorage m.b.t de Diensten voor samenwerking en communicatie;
- Eenheidsprijzen voor de NAS storage netwerkaansluiting; exploitatie;
- De totaal voor de back-up Dienst per maand te betalen prijs per Klant wordt bepaald op basis van de hoeveelheid in de voorbije maand reëel afgenomen Diensten, uitgedrukt in Gebruikers, en de daarmee verbonden Eenheidsprijzen

- Eenheidsprijzen voor de ondersteuning van de mobiele toegang tot de Diensten voor samenwerking en communicatie;
- Eenheidsprijzen voor de toegang tot het kennisplatform.
- De prestaties voor kleine aanpassingen in regie m.b.t. de Werkplekdiensten die gebeuren in het kader van de exploitatie worden verrekend o.b.v. de Eenheidsprijzen van de betrokken Profielen (Prijzlijst Profielen) die ingezet worden voor het uitvoeren ervan.

7.13 Facturatie

Maandelijks wordt de factuur overgemaakt aan de Klant die de bestelling heeft geplaatst. Deze factuur bevat:

- De in de afgelopen maand afgesloten en door de Klant geaccepteerde Diensten;
- Het totaal m.b.t. de Exploitatie van de Diensten voor samenwerking en communicatie door de Gebruikers van de Klant in de afgelopen maand;
- Het totaal van de prestaties die werden uitgevoerd m.b.t. de kleine aanpassingen in regie op basis van de door de Klant goedgekeurde prestatie registers.

7.14 Rapportering

Maandelijks wordt per Klant een overzicht gegeven van:

- Alle individuele openstaande Werkaanvragen m.b.t. Diensten voor samenwerking en communicatie, met vermelding van de tijd dat de Diensten reeds open staan.
- Alle individuele in de voorbije maand afgesloten Werkaanvragen met de reële uitvoeringstermijn en de Service Level.
- Een overzicht van de afgenomen Diensten voor samenwerking en communicatie;
- Een overzicht en onderbouwing van de volume gedreven kosten voor een gefactureerde periode
- Een overzicht van de verschillende databronnen van de Klant waarvoor een back-up dienst is aangevraagd met het bijhorende verbruik uitgedrukt in GB

Verder kan via een webbestelinterface de status van de Werkaanvragen met betrekking tot dit Dienstenpakket permanent opgevraagd worden.

8 Regieprestaties mbt Werkplekdiensten

8.1 Scope en doel

Naast de recurrente taken die reeds inbegrepen zijn in de Diensten voor de exploitatie van de Werkplekdiensten kan - in functie van de met de Klant gemaakte afspraken - ook het uitvoeren van ad hoc taken besteld worden. De aard van deze ad hoc taken kan velerlei zijn maar is altijd gekoppeld aan andere exploitatiediensten. Deze ad hoc taken betreffen de werkzaamheden waarvoor het niet mogelijk of niet efficiënt zou zijn om dit te realiseren via een Project of via Eenvoudige Werkaanvragen. Regieprestaties kunnen dus worden ingezet voor kleine aanpassingen in middelenverbintenis.

Op vraag van de Klant kan er vooraf met de Service Delivery Manager van de ICT-Dienstverlener worden afgesproken welke en hoeveel VTE's zullen worden voorzien. Er kan ook een prognose worden opgesteld van het aantal en de aard van dergelijke kleine aanpassingen die verwacht worden in het komende jaar. Op basis van die prognose kunnen dan in het lopende jaar opdrachten gegeven worden aan de hiertoe aangewezen VTE's om de kleine aanpassingen in middelenverbintenis uit te voeren.

Aankoop van ICT-Producten is niet mogelijk via de regieprestaties voor Werkplekdiensten.

De ICT-Dienstverlener richt de nodige processen, procedures in om dit soort aanvragen snel en vlot te laten verlopen. M.b.t. de opvolging van deze opdrachten en de eraan gekoppelde taken is er een volledige transparantie voor de Klant op basis van een toegang voor de Klant in de ondersteunende tool.

De raming van het aantal te voorziene VTE's per Profiel voor het uitvoeren van deze ad hoc taken en de afspraken m.b.t. de wijze waarop dergelijke opdrachten worden gegeven, worden door de ICT-Dienstverlener gedocumenteerd in de processen.

Als specifiek voorbeeld van regieprestaties voor de werkplek geldt het "Technisch Klantenbeheer" waarbij een Klant "Technisch Klantenbeheerder" toegewezen krijgt waarbij de Klant terecht kan voor o.a. de volgende prestaties:

- Verzamelen van technische vragen/Klachten/Problemen omtrent de door de betrokken Klant afgenomen Werkplekdiensten en de correcte en tijdige behandeling ervan opvolgen en coördineren.
- Op eigen initiatief en op vraag overleggen met de Klant om de status van de afgenomen ICT-Dienstverlening en van de openstaande vragen, Klachten en Problemen te bespreken.
- Ondersteunen van de Klant om optimaal gebruik te kunnen maken van de Werkplekdiensten
- Voorstellen voor verbetering van het aanbod of de invulling van de Werkplekdiensten, o.b.v. insteek of feedback van Klant.

De Klantenbeheerder van het Bestuur wordt systematisch op de hoogte gehouden van alle door de Technisch Klantenbeheerder gevoerde communicatie met de Klant.

Alle suggesties tot algemene bijsturing of verbetering van de Werkplekdiensten, dienen altijd met de desbetreffende SDM van de ICT-Dienstverlener en de Productmanager van het Bestuur besproken te worden zodat eventueel passende structurele maatregelen kunnen genomen worden

Indien vereist, zal de ICT-Dienstverlener samenwerken met de andere ICT-Dienstverleners van het Ecosysteem teneinde de gevraagde ad hoc taken feilloos uit te kunnen voeren.

8.2 Geconcretiseerd door

De opdrachten voor regieprestaties m.b.t. Werkplekdiensten worden geconcretiseerd door:

- Identificatiegegevens van de Klant (naam, Entiteit, telefoonnummer);
- Een duidelijke omschrijving van de opdracht en uit te voeren taken;

- In geval van een prognose, het verwachte aantal en aard van de uit te voeren taken - de namen van de personen die opdrachten mogen geven en de wijze waarop die zullen doorgegeven worden
- Voorziene overlegmomenten

8.3 SLA

Deze ad hoc taken worden in onderling overleg met de Klant uitgevoerd. De uitvoeringstermijn dient steeds in overleg met Klant te worden afgesproken.

8.4 Prijsmechanisme

De kost voor de ad hoc aanpassingen via regieprestaties worden bepaald op basis van de geldende Eenheidsprijzen van de betrokken Profielen die ingezet worden voor het uitvoeren ervan. Deze Eenheidsprijzen zijn opgenomen in de Eenheidsprijzen "Profielen Werkplekdiensten".

8.5 Facturatie

De facturatie gebeurt maandelijks per Klant en de factuur bevat het totaal van de prestaties m.b.t. de ad hoc aanpassingen op basis van de door de Klant goedgekeurde prestatieregisters.

8.6 Rapportering

Er wordt een maandelijks rapport ter beschikking gesteld m.b.t. de prestaties uitgevoerd in de betrokken maand gekoppeld aan de unieke identificatie van de opdracht waarin de prestaties kaderen.

9 Projecten m.b.t. de werkplekomgeving

9.1 Scope en doel

Grotere wijzigingen aan de ICT-Dienstverlening m.b.t. de werkplek dienen projectmatig aangepakt te worden en worden via een projectopdracht aangepakt. Het kan gaan om alle wijzigingen in de werkplekomgeving, studies, aanvullingen die niet via een Eenvoudige Werkaanvraag of via ad hoc aanpassingen middels regieprestaties kunnen uitgevoerd worden. De Projecten kunnen betrekking hebben op de werkplekinfrastructuur of kunnen onderdeel zijn van een globaal Project dat ruimer kadert dan de Dienstverlening m.b.t. Werkplekken. In dit laatste geval neemt de ICT-Dienstverlener de lead en neemt hij alle nodige acties die nodig zijn voor de ondersteuning en samenwerking met de andere ICT-Dienstverleners o.b.v. de afspraken die opgenomen worden in het Projectvoorstel.

Een projectopdracht initieert alle nodige activiteiten die nodig zijn om een Project te realiseren. Het rapporteren, het geven van feedback aan de projectleider van de Klant aangaande de voortgang van het Project en alle niet nader opgesomde maar normaal geachte projectactiviteiten maken deel uit van de scope van een projectopdracht.

Alle Projecten moeten uitgevoerd worden conform de beschrijving van het proces Projectmanagement in het document "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora". Een projectopdracht kan al dan niet gebruik maken van bijhorend projectmanagement.

Projecten worden naargelang het geval, uitgevoerd in resultaatsverbintenis of in middelenverbintenis, of via de variant Target cost (hieronder beschreven).

Er kunnen een aantal veel voorkomende types van Projecten onderkend worden waarvoor de te doorlopen fasen en de op te leveren specifieke Werkproducten vooraf kunnen bepaald worden.

Hierna volgt een niet limitatieve lijst van mogelijke projecten:

- Realiseren van een nieuwe infrastructuuromgeving: het einddoel is het beschikbaar stellen van een nieuwe infrastructuuromgeving die operationeel is en aan de noden van de Klant voldoet;
- Aanpassen van een bestaande infrastructuuromgeving: het einddoel is een gewijzigde infrastructuur die operationeel is en aan de gewijzigde behoeften van de Klant voldoet. Hiertoe behoort eveneens het aanpassen van de actuele infrastructuur naar aanleiding van structurele veranderingen als gevolg van onvoorzienbare omstandigheden of als gevolg van veranderingen in de technologie markt. Deze Projecten kunnen ook betrekking hebben op optimalisatie en automatisatie van de infrastructuuromgeving;
- Overnemen en/of integreren en of overdragen/isoleren van een bestaande infrastructuuromgeving. Dit betreft bijvoorbeeld de onboarding van nieuwe Klanten;
- Opzetten van een nieuwe exploitatiedienst binnen de ICT-Dienstverlening mbt de werkplek
- Stopzetten van exploitatiediensten waarvoor er geen expliciete Werkaanvraag is opgenomen in de Service Portfolio.
- Enz...

De ICT-Dienstverlener zal indien nodig samenwerken met de andere ICT-Dienstverleners van het Ecosysteem teneinde een projectopdracht conform de vereisten en afspraken te realiseren.

9.2 Geconcretiseerd door

Een Project zal in principe steeds starten met een Werkaanvraag voor het opmaken van een Projectvoorstel. Nadien volgen dan één of meerdere Werkaanvragen voor de bestelling van opeenvolgende fasen (overeenkomstig de offerte) of desgevallend voor het bestellen van wijzigingen aan de oorspronkelijk vooropgestelde uitvoering.

De Klant dient in zijn Werkaanvraag voor de opmaak van een Projectvoorstel steeds de volgende elementen op te nemen:

- Identificatiegegevens van de Klant: de organisatorische eenheid en de naam van de persoon die voor dit Project bevoegd is om beslissingen te nemen voor de Klant (projectleider van de Klant) en die dus o.a. de PV van Oplevering zal tekenen;
- Omschrijving van de huidige situatie, duiden van de huidige problematiek;
- Omschrijving van de gewenste situatie: geven van een visie van waar men naartoe wil en omschrijving van wat men wil bereiken (doelstellingen);
- Precisering van de gewenste Werkproducten;
- Functionele vereisten: beschrijving van de functionaliteiten die verwacht worden van de te realiseren omgeving;
- Niet-functionele vereisten: beschrijving van niet-functionele eisen waaraan de voorgestelde oplossing moet voldoen (bijvoorbeeld flexibiliteit, documentatie, uitbreidbaarheid, capaciteit, interfaces, performantie, aanduiding van specifieke SLA, beschikbaarheid, , veiligheidsvereisten (o.a. m.b.t. Persoonsgegevens), ...);
- Eventuele locatie-vereisten. In het bijzonder indien de Klant eist dat alle of bepaalde activiteiten op een locatie bij de Klant moeten worden uitgevoerd.
- Aard van de verbintenis: resultaatsverbintenis of middelenverbintenis of target based cost;
- Bijlagen: een lijst van documenten, die als bijlage (of via een referentie (link) naar een elektronische versie in een daarvoor geëigend systeem dat voor alle voor alle Partijen toegankelijk is) zijn opgenomen (bijvoorbeeld bestaande installatiedossier, exploitatiedossier, broncodes,...).

Afhankelijk van het type project kan dit nog worden aangevuld met specifieke gegevens die vereist zijn voor de ICT-Dienstverlener van de werkplek. De volledigheid en de mate van detail van die specifieke gegevens zal o.a. afhangen van het feit of het om nieuwe infrastructuur gaat, dan wel om wijzigingen aan bestaande infrastructuur.

In een Werkaanvraag voor de bestelling van de uitvoering van het Project of Projectfase zal de Klant verwijzen naar het betrokken Projectvoorstel.

In een Werkaanvraag voor de bestelling van een projectwijziging, verwijst de Klant naar

- Het bestelde Project waarop de wijziging betrekking heeft
- Een vooraf opgesteld wijzigingsvoorstel, dat werd opgesteld als onderdeel van wijzigingsbeheer in de projectuitvoering, en dat het doel, het bereik en de impact van de wijziging op alle projectaspecten (planning, scope, kosten, ...) helder beschrijft.

9.3 Uitvoering

9.3.1 Werkaanvraag voor opmaken van een Projectvoorstel

Deze Dienst wordt geïnitieerd via het indienen van een Werkaanvraag voor het opmaken van een Projectvoorstel en eindigt bij de Oplevering (via een PV van Oplevering), facturatie en betaling door de Klant van de laatste projectfase.

Een Projectvoorstel geeft o.a. aan tegen welke prijs en met welke doorlooptijd de ICT-Dienstverlener een Project of specifieke projectdelen van een Project dient uit te voeren. Het Projectvoorstel omvat minstens een projectplan met o.a. een duidelijke omschrijving van het bereik, de te bekomen projectresultaten of op te leveren Producten (in de zin van Prince-2), de planning (bijv. GANTT) en de prijs.

De aspecten scope, tijd en kost komen expliciet aan bod, en worden in een consistente verhouding tot elkaar opgenomen in het Projectvoorstel, conform aan de vooropgestelde projectmethodiek.

De ICT-Dienstverlener bereidt een professionele offerte voor die een geschikt antwoord biedt op de geformuleerde Werkaanvraag. Waar nodig of waar expliciet als werkwijze voorzien en gevraagd, wordt er afgestemd met de Klant.

Meestal zal in de opmaakfase een afstemmingsgesprek met de Klant gebeuren, om de verwachtingen en vereisten scherp te stellen en toe te laten een correct Projectvoorstel neer te leggen dat daarmee maximaal overeenstemt.

Eventueel wordt afgesproken om tijdens offerteopmaak een preliminaire voorstelling te doen van de oplossing die zou worden voorgesteld, t.t.z. 'pitching' van een oplossingsalternatief en -aanpak, waarbij in beperkte sessie de oplossingspiste wordt gepresenteerd en afgetoetst met de Klant, of een essentieel element van oplossing wordt getoetst aan de Klantverwachting.

De termijn voor het opmaken van een Projectvoorstel wordt gemeten d.m.v. metrieken beschreven onder Projectmanagement in het document "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora".

De offerteopmaak moet in elk geval zo spoedig mogelijk na de aanvraag effectief opgenomen en aangevat worden, en moet een beperkte doorlooptijd kennen. Een verwachte antwoorddatum (NDD) kan worden afgesproken of bijgesteld tijdens de offerteopmaak, met akkoord van de Klant, indien voortschrijdend inzicht leidt tot een aangepaste opdrachtformulering of er belangrijke aangepaste verwachtingen inzake de oplossing zijn, die nopen tot (gedeeltelijke) herwerking van een gevorderd ontwerp van Projectvoorstel.

Indien de ICT-Dienstverlener meent dat er geen professioneel antwoord kan geleverd worden binnen een voor een dergelijke offerteopmaak redelijke termijn, omdat erin aanzienlijk meer of langer durende voorbereidingen nodig zijn om zover te geraken als in de aanvraag werd gesteld, dan is het wenselijk om dit als dusdanig met de aanvrager te bespreken en een preliminair voorbereidingstraject als bestelbaar Projectvoorstel voor te stellen. De uitvoering en het resultaat daarvan zal vervolgens toelaten om een professioneel en geschikt antwoord te bieden op de oorspronkelijke vraagstelling, en dit bestelbaar voor te leggen als Projectvoorstel.

Voor alle Projectvoorstellen wordt een geldigheidstermijn van minstens 3 maanden gerespecteerd, of een andersluidende geldigheidsperiode en dus uiterste besteldatum mits de nodige valabele verantwoording op basis van objectieve elementen van het Projectvoorstel.

Bij een Project heeft de Klant steeds een bepaald resultaat voor ogen. In functie van het gewenste resultaat en van de vertreksituatie zullen meer of minder activiteiten moeten uitgevoerd worden.

Naast de generieke Werkproducten die bij ieder Project noodzakelijk zijn in het kader van het projectbeheer (onder andere het projectplan) zijn er ook een reeks specifieke Werkproducten die in het kader van het Project zullen moeten geleverd worden. Deze specifieke Werkproducten kunnen voor elk Project verschillend zijn en worden gepreciseerd in het Projectvoorstel. In elk geval moet de projectaanpak methodisch zijn, en in lijn met de betreffende methodiek worden ook de planning, fasering, beheerwijze en uitvoeringsmethode opgenomen, die gericht zijn op en zo effectief mogelijk zullen leiden tot een gewenst en afdoend resultaat of Product.

De uitvoering van een Project gebeurt, afhankelijk van het type Project, in één of meerdere fasen en resultaatgericht, waarbij het aandeel van de projectmanagement activiteiten (planning, budgettering, opvolging van globale voortgang en oplevering, escalaties en beheer van de Klant-relaties i.v.m. het project, projectrapportering, ...) steeds in verhouding zal staan tot het uit te voeren werk. Het voor projectmanagement voorziene bedrag mag maximaal 15% bedragen van het totale bedrag voor prestaties voor het Project. Het aandeel projectmanagement kan per fase in een Project hoger of lager liggen, maar voor het totale Project dient het maximaal percentage gerespecteerd te worden. Enkel in uitzonderlijke gevallen en op basis van concrete argumenten kan hier in het Projectvoorstel van afgeweken worden.

Als onderdeel van de beschrijving van de Service-Organisatie dienen ook een sjabloon opgesteld en beheerd te worden voor Projectvoorstellen. Hierin bepaalt de ICT-Dienstverlener welke elementen minstens dienen opgenomen te worden in een Projectvoorstel. Meerdere sjablonen zijn mogelijk per onderscheiden projecttype of methodiek. In functie van een vormelijke en inhoudelijke consistentie van de

Projectvoorstellen over de ICT-Dienstverleners heen, wordt dit maximaal afgestemd met de andere ICT-Dienstverleners, en met de ICT-Dienstverlener voor de integratiediensten en het Bestuur.

De output van alle voorgaande fasen vormen de input voor de fase uit de projectlevenscyclus waarop het Projectvoorstel betrekking heeft.

De Klant staat centraal m.b.t. de specificatie van de verwachtingen en de vereisten, en zal ook alle Werkproducten accepteren; voor beide zal hij een gedegen begeleiding krijgen vanwege de ICT-Dienstverlener.

9.3.2 Werkaanvraag voor uitvoering van een Project of Projectfase

Op basis van het ontvangen Projectvoorstel kan de Klant beslissen om de uitvoering van het Project (of van een of meerdere Projectfasen) te bestellen.

Minstens op het einde van het Project, maar voor zover afgesproken bij de bestelling ook op het einde van een fase van het Project, wordt een Oplevering gevraagd van de betrokken Werkproducten.

Om een Project te realiseren zal de ICT-Dienstverlener gebruik maken van een erkende projectmethodologie (PRINCE2 of gelijkwaardig).

Voor elk Project wordt afgesproken welke specifieke overlegstructuren er voorzien worden en wat hun respectievelijke bevoegdheden zijn. Voor elk Project zal er minstens een Projectstuurgroep voorzien worden die formele beslissingen kan nemen met betrekking tot het Project. In die Projectstuurgroep zal minstens de projectleider van de Klant en de projectleider van de ICT-Dienstverlener zetelen. Minstens bij mijlpalen, dient een Projectstuurgroep samengeroepen te worden om het afsluiten van de vorige fase en de start van de volgende fase goed te keuren. Daarnaast moet er regelmatig ad hoc contact zijn tussen de beide projectleiders.

Bij de start van het Project wordt de “baseline” voor uitvoering vastgelegd, conform aan het goedgekeurde Projectvoorstel. Deze kan nadien enkel gewijzigd worden bij formeel goedgekeurde wijzigingen aan het projectplan. Tijdens de realisatie van het Project zal de ICT-Dienstverlener aan de Klant rapporteren conform de afspraken die gemaakt zijn in het Projectvoorstel. Minimaal zal de projectleider van de Klant regelmatig een voortgangsrapportering t.o.v. van het oorspronkelijk projectplan ontvangen. De voortgangsrapportering moet de actuele situatie vergelijken met de “baseline”. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van “earned value” –berekeningen. Bijkomende rapporteringseisen kunnen per Project worden afgesproken.

Na afwerking van de verschillende in het Projectvoorstel vermelde Werkproducten (inclusief Projectdocumenten) kan de ICT-Dienstverlener aan de Klant vragen om de Oplevering te laten plaatsvinden op basis van de in het Projectvoorstel opgenomen acceptatiecriteria. Voorafgaand zullen (gedeeltelijke) acceptatietesten plaats vinden. Vanaf het moment dat de ICT-Dienstverlener formeel de afwerking van de in het Projectvoorstel opgenomen Werkproducten meldt en de Oplevering vraagt, beschikt de Klant over een termijn van één kalendermaand binnen dewelke hij de Oplevering moet uitvoeren, tenzij er in het Projectvoorstel een andere regeling is afgesproken.

De ICT-Dienstverlener dient voor de uitvoering van deze Dienst Profielen in te zetten met de juiste competenties. De lijst van competenties met de detailomschrijving van de kwalificaties worden opgenomen in het gedeelte “Service-Organisatie”.

9.3.3 Werkaanvraag voor de bestelling van een projectwijziging

In de loop van de uitvoering van een Project, kan het nodig blijken dat belangrijke wijzigingen aan een Project nodig zijn die formeel dienen te worden besteld en doorgevoerd.

Projectwijzigingen die een wezenlijke impact hebben op de projectuitvoering, worden conform methodologisch bepaalde processen van wijzigingsbeheer (zie bijv. PRINCE-2) voorbereid. Deze voorbereiding resulteert in het opstellen van een onderbouwd en helder wijzigingsvoorstel vanwege de ICT-Dienstverlener, dat aan de Klant wordt voorgelegd voor goedkeuring en bestelling.

De uitvoering van zulke projectwijziging kan besteld worden door de Klant, door het indienen van een Werkaanvraag voor projectwijziging.

De wijziging wordt vervolgens in het Project doorgevoerd, conform het goedgekeurde en bestelde wijzigingsvoorstel. De wijziging zelf wordt volledig geïntegreerd in de (aangepaste) uitvoering van het Project. Een Werkaanvraag voor projectwijziging wordt op zich niet apart opgeleverd.

Ook een opdracht vanwege de Klant om het Project voortijdig te beëindigen, wordt als een dergelijk formeel te bestellen wijziging beschouwd.

9.4 SLA - Tijdige uitvoering van Projecten

9.4.1 Beschrijving en definitie

Deze indicator meet de verhouding tussen de effectieve projectduur en de afgesproken projectduur. Indien een Project bestaat uit verschillende afzonderlijk op te leveren fasen dan geldt deze indicator voor elke op te leveren fase. De projectduur start op het ogenblik van de bestelling van het Project (of de betrokken fase) en loopt tot op het ogenblik van de Oplevering van het Project (of de betrokken fase).

9.4.2 Service level

De effectieve duur (in Werkdagen) voor het Project (of de betrokken fase) mag de afgesproken duur voor het Project (of betrokken fase) met niet meer dan 10% overschrijden. Die toegelaten overschrijding bedraagt vijf Werkdagen voor projecten met een afgesproken duur van minder dan 50 Werkdagen.

Wanneer een Project uit verschillende afzonderlijk op te leveren fasen bestaat, dan zal bij het niet halen van de vooropgestelde duur voor een bepaalde fase, de einddatum van de daaropvolgende fasen aangepast worden. Echter de duurtijd (aantal Werkdagen) van de daaropvolgende fasen blijft ongewijzigd.

9.4.3 Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

In het Projectvoorstel wordt de baseline-planning opgenomen. De planning dient alle activiteiten te omvatten vanaf de bestelling tot de Oplevering. De baseline van een Project kan enkel herzien worden via een beslissing van de Projectstuurgroep. Hierbij kunnen eventuele vertragingen te wijten aan de Klant, alsook de gevolgen van eventuele belangrijke wijzigingen in rekening gebracht worden.

9.4.4 Meetelementen en -methode

Op het ogenblik van de bestelling van een Project (of een fase) wordt de besteldatum geregistreerd als aanvangsdatum van het Project (of van de fase). Op basis van deze aanvangsdatum en de in het Projectvoorstel opgenomen planning worden de geplande data geregistreerd voor elke voorziene mijlpaal, waaronder de geplande datum van Oplevering van het Project (of de fase). Naarmate het Project (of de fase) uitgevoerd wordt, worden de effectieve data voor elk van de mijlpalen geregistreerd. Op het ogenblik van Oplevering van het Project (of de fase) wordt dan de effectieve doorlooptijd in Werkdagen, tussen besteldatum of de startdatum van de fase uit de baseline en datum van Oplevering, vergeleken met de geplande doorlooptijd in Werkdagen voor dezelfde periode.

De start- en einddata van Projecten en de eventuele fasen binnen het Project dienen ook geregistreerd te worden in de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen.

9.5 Prijsmechanisme

Voor een Project wordt steeds afgerekend op basis van de kosten opgenomen in het Projectvoorstel. De kosten voor het opmaken van het Projectvoorstel zelf, worden verondersteld verrekend te zijn in de algemene Overhead.

De prijs voor een Project bestaat uit de volgende delen:

- De prijs voor de door de te leveren prestaties;
- De prijs voor de te leveren Producten (Hardware/Software);
- De prijs voor de door Onderaannemers te leveren prestaties (o.a. indien er specifieke competenties vereist zijn waarover de ICT-Dienstverlener niet beschikt)

Voor wat betreft de door Onderaannemers te leveren prestaties, kunnen de prijzen van Onderaannemers in de offertes opgenomen worden. Deze prijzen dienen overeenkomstig de in rubriek 8.2.3 van het Basiscontract beschreven basisprincipes tot stand te komen.

Voor wat betreft de prijs van de prestaties, zijn er per Projectfase drie opties: in resultaatsverbintenis (RV) tegen vaste prijs, in middelenverbintenis (MV) of volgens Target cost (TC).

Voor de Projecten of projectfasen die in “**resultaatsverbintenis**” uitgevoerd worden, wordt de uiteindelijk te betalen prijs bepaald door de forfaitaire prijs die bepaald werd in het Projectvoorstel.

Voor de Projecten of projectfasen die in “**middelenverbintenis**” uitgevoerd worden, wordt de uiteindelijk te betalen prijs bepaald door het reëel gepresteerde aantal uren per Profiel en hun Eenheidsprijs en de werkelijk geleverde Producten met hun Eenheidsprijs. Dit wordt gestaafd op basis van timesheets die wekelijks aan de projectleider van de Klant ter goedkeuring dienen voorgelegd. Bij projectfasen in middelenverbintenis kunnen eventueel wel bepaalde delen in resultaatsverbintenis aangeboden worden.

Voor Projecten of projectfasen waarvoor gebruik wordt gemaakt van het principe van “**Target kost**”, betekent dat het volgende:

- Een Target kost wordt vooraf in offerte vastgesteld, voor een geheel van te leveren prestaties. Dit geeft een totaalprijs aan waartegen de fase normaliter gerealiseerd kan worden, en die aldus ook het bedrag aangeeft voor de kostprijs van de betreffende projectfase of project.
- De Target kost komt tot stand door een professionele raming met kennis van zaken, op basis van een zo concreet mogelijke vooropgestelde opdrachtbeschrijving (bijv. user stories), en eventueel na een vorm van onderhandeling. De Target kost is een zo goed als mogelijk ingeschatte kostprijs, die in overeenstemming is met en akkoord kan krijgen van de Klant. Voor opdrachten waar een redelijke inschatting onmogelijk vooraf te maken is, is het principe van Target cost niet aangewezen.
- Er wordt ook een “Cap” bedrag vooraf vastgesteld, dat de absolute bovengrens aangeeft. Het kostendeel boven op een bereikte Cap-kostprijs, wordt niet aangerekend, aangerekend aan de Klant. Per default wordt de Cap vastgesteld op: Target kost + 40%.

- Prestatiekosten waarmee de Target wordt overschreden, tot aan de Cap, worden aan 50% van de dit kostendeel aangerekend. Aldus wordt de overschrijding van de Target kostprijs ontmoedigd.
- Indien een fase of project kan worden gerealiseerd met minder dan de geplande prestatieskost van de Target kost, dan wordt het verschil tussen de aangerekende feitelijk geleverde prestaties en de voor dezelfde opdracht geldende Target kost, aan 50% gefactureerd aan de Klant.

Formule:

Factuurprijs voor prestaties = 50% van Target kostprijs + 50% van kostprijs van feitelijke prestaties, en dit tot aan het Cap bedrag.

Voorbeeld ter illustratie: Target = 100K, Cap = 140K. Er zijn daarenboven 20K aan investeringen.

Indien bijv. reëel gepresteerd twv 80K + 20K investeringen

Factuur: 50K (50% target) + 40K (50% van 80K) = 90K + 20K investering = 110K

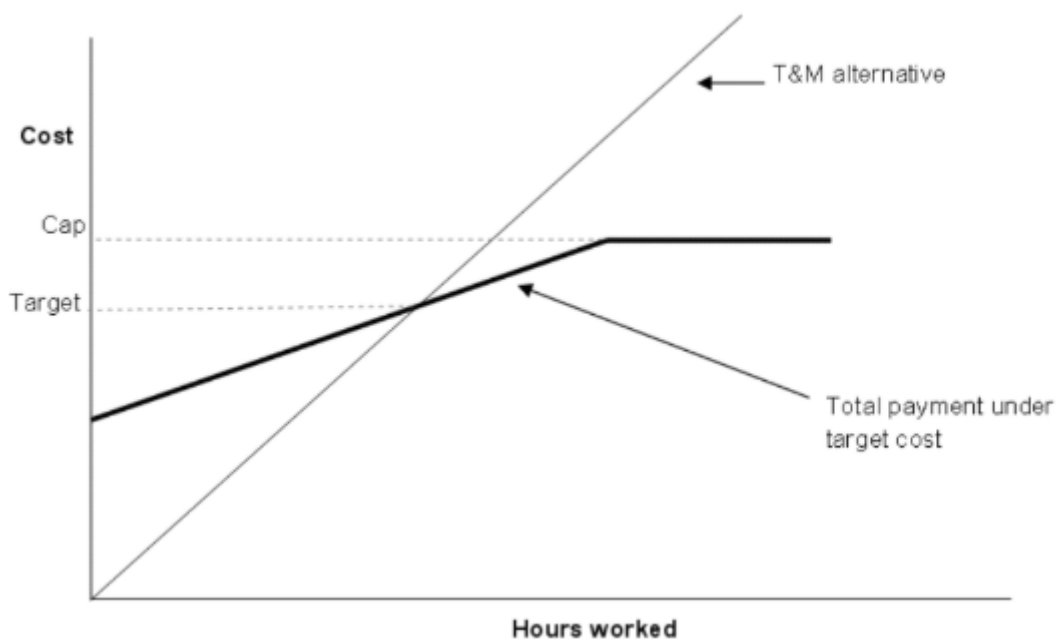
Indien bijv. reëel gepresteerd twv 120K + 20K investeringen

Factuur: 50K + 60K (50% van 120K) = 110K + 20K investering = 130K

Indien bijv. reëel gepresteerd boven Cap, bv. twv 200K prestaties + 20K investeringen

Factuur: CAPPED (50K + 50% x 200K = 150K >140K) = 140K + 20K investering = 160K

Grafisch geschetst (illustratie):



Deze Target kost-aanpak is bedoeld om het risico bij uitvoering te delen tussen Klant en ICT-Dienstverlener. Een Target kostprijs laat toe om minder risicopremie te verrekenen in de te bestellen totaalprijs, dan wat ingeval van een Resultaatsverbintenis het geval zou zijn. Tegelijk stelt de Target kost een te verwachten totaalprijs, en bovendien nog eens een Cap, in tegenstelling tot een eventueel mogelijke belangrijke prestatie- en kostenverhoging indien een Middelenverbintenis- opdracht in de uitvoering zou uitlopen ten opzichte van de bij bestelling aangenomen verwachting vermits in een Middelenverbintenis alle nodige effectieve prestaties worden aangerekend.

Een Target kost-aanpak en -prijs is aangewezen indien er in voldoende mate een normale verwachting ten aanzien van de werklast in de opdracht geraamd of berekend kan worden (de Target), wat bijvoorbeeld het geval is indien er op basis van een voldoende heldere behoeften formulering een voorafgaande plannings- en ramingsoefening is kunnen gebeuren, waarmee het Targetniveau voor het betreffende bereik van de opdracht met voldoende vertrouwen vastgesteld is kunnen worden.

Ingeval van Target kost worden eventuele gedeelten tegen een forfaitaire vaste kost zoals investeringen, afzonderlijk behandeld en afgerekend, en deze worden niet in rekening gebracht in bovenvermelde verrekening van prestaties.

9.6 Prijscorrectie

Er wordt een Prijscorrectie toegepast indien de effectieve duur (in Werkdagen) voor het Project (of de betrokken fase), de afgesproken duur voor het Project (of betrokken fase) met meer dan 10% overschrijdt. Deze Prijscorrectie bedraagt 10% van de prijs (excl. de prijs van de Producten) voor het Project (of de betrokken fase).

De ICT-Dienstverlener kan 50% van de toegepast Prijscorrectie recupereren indien de ICT-Dienstverlener erin slaagt om het volledige Project toch op te leveren voor de vooraf formeel goedgekeurde afgesproken einddatum ('deadline') van het volledige Project, zijnde de uiterste uitvoeringsdatum conform de (baseline planning van) de bestelde offerte.

Indien de effectieve duur (in Werkdagen) voor het Project (of de betrokken fase), de afgesproken duur voor het Project (of betrokken fase) met meer dan 20% overschrijdt, heeft de Klant de optie om het Project stop te zetten zonder enige vergoeding aan de ICT-Dienstverlener van de Werkplek.

Deze bepaling aangaande Prijscorrectie affecteert geenszins de bepalingen aangaande schadevergoeding die opgenomen zijn in het Basiscontract.

9.7 Facturatie

Voor Projecten zal de Oplevering per Project of per op te leveren Projectfase, indien er fasen met afzonderlijke facturatie voorzien zijn, plaatsvinden door de Klant die de bestelling heeft geplaatst.

De facturatie gebeurt op basis van een proces-verbaal van Oplevering.

9.8 Rapportering

Tijdens de uitvoering van een Project dient in een gemeenschappelijk met de Klant gedeeld documentatiesysteem een projectfolder up-to-date gehouden te worden met minstens de volgende elementen:

- Het goedgekeurde Projectvoorstel
- De eventueel goedgekeurde wijzigingen
- De actuele planning (GANTT)
- Het verslag van o.a. stuurgroep vergaderingen
- Voortgangsrapporteringen
- De documentaire Werkproducten
- De PV's van Oplevering

De Klant (voor de door hem aangevraagde Projecten) en het Bestuur (voor het geheel van de aangevraagde Projecten) dienen op ieder ogenblik via intranet toegang te krijgen tot de informatiesystemen. Dit moet toelaten om een rapport te genereren met minstens de volgende elementen:

- Identificatie van het Programma waartoe het Project behoort (optioneel en in te geven door de Klant);
- Identificatienummer van het Project (Werkaanvraagnummer);
- Korte omschrijving van het Project;
- Identificatie van de Klant;
- Datum indiening Werkaanvraag;
- Datum beschikbaarheid bestelbaar Projectvoorstel;
- Datum vastlegging (door Klant in te geven datum);
- Identificatie van de fase;
- Korte omschrijving van de fase;
- Datum bestelling (van de uitvoering van het Project als geheel of van de betrokken fase);
- Datum Oplevering (van de fase of van het Project)

10 Transitie

10.1 Initiële Transitie

De algemene bepalingen van de Initiële Transitie zijn opgenomen in het Basiscontract.

De Transitie van de ICT-Dienstverlening m.b.t. de Werkplekdiensten is onderdeel van de Initiële Transitie van het totale Ecosysteem van de ICT-Dienstverlening. Daar waar elke ICT-Dienstverlener verantwoordelijk is voor het eigen Transitieproject, zal de Service Integrator instaan voor het overkoepelende programmamanagement m.b.t. de Transitie van het Ecosysteem.

Alle functies die deel uitmaken van de huidige werkplekomgeving en dus actief draaien op de huidige infrastructuur zoals beschreven in de Referentiebibliotheek, dienen minimaal overgenomen te worden in de gevraagde oplossingen en Diensten.

De ICT-Dienstverlener staat in voor een vlekkeloze migratie door proactief alle vereiste maatregelen te nemen teneinde onderbrekingen van de Diensten tot het strikte minimum te beperken en aldus de continuïteit maximaal te garanderen. Voorts dient de veiligheid van de informatiestromen op elk gegeven moment tijdens de verschillende migraties gewaarborgd te blijven. Onvermijdelijke dienstonderbrekingen dienen gepland te worden in de periodes dat de activiteit het laagst is. Er dient steeds een rollback procedure te worden voorzien teneinde adhoc de stabiliteit te kunnen herstellen bij onvoorziene Problemen.

De migratie van de Werkplekdiensten dient uitgevoerd te worden als een Project in resultaatsverbintenis, d.w.z. dat de ICT-Dienstverlener een totaalprijs opgeeft voor de uitvoering van het Transitieproject voor de Werkplekdiensten op basis van een resultaatsverbintenis. Alle éénmalige kosten (o.a. investeringen en ontwikkelingen) dienen integraal deel uit te maken van de totaalprijs voor dit Transitieproject. De kosten voor de effectieve ICT-Dienstverlening maken geen deel uit van de totaalprijs voor het Transitieproject.

De prijs van het Transitieproject moet zo beperkt mogelijk gehouden worden en mag zeker niet hoger zijn dan 2.000.000 € (incl. BTW).

Er wordt van de ICT-Dienstverlener het volgende verwacht:

- Een projectorganisatie met een projectleider en team dat verantwoordelijk is voor de opvolging, de coördinatie en de bijsturing van het Transitieproject voor de Werkplekdiensten;
- Een vertegenwoordiging in de Stuurgroep Transitieproject van het Ecosysteem van ICT-Diensten dat de Initiële Transitie voor het geheel van ICT-Diensten opvolgt;
- Een duidelijke omschrijving van het aantal VTE's, de functies en rollen met bijhorende competentieprofielen die door de ICT-Dienstverlener zullen ingezet worden tijdens de uitvoering van het transitieplan;
- Een duidelijke planning van het Transitieproject van de Werkplekdiensten met minimaal een Gantt chart, een overzicht van de mijlpalen met per mijlpaal de op te leveren werkproducten, een lijst van risico's en bijbehorende mitigerende maatregelen, ...

Tijdens het Transitieproject van de Werkplekdiensten worden minimaal volgende activiteiten voorzien:

- Overnemen van de bestaande ICT-Dienstverlening m.b.t. alle hierboven beschreven Werkplekdiensten in het kader van de continuïteit. Alle processen/procedures/hulpmiddelen om deze bestaande Diensten te kunnen leveren conform de vereisten in deze Service Portfolio dienen opgezet te worden.
- Het uitvoeren van de marktbevragingen met het oog op het samenstellen van een marktconforme Productcatalogus (set van standaard Producten ter ondersteuning van de werkplek) .
- Inrichten van alle processen/procedures/hulpmiddelen m.b.t. nieuwe ICT-Dienstverlening. Het betreft hier bijvoorbeeld:
 - Inrichten van de ICT-Dienstverlening mbt DAAS (Device-As-A-Service).

- Inrichten van een ICT-Dienstverlening voor een nieuwe omgeving voor file storage waarbij de migratie van de filestorage (fileservers) voorziet in het overzetten van de bestaande data, van de verschillende Klanten, naar de nieuwe fileservers-omgeving (cloud of NAS). Voor de migratie van deze filestorage kan beroep gedaan worden op de medewerking van de Klanten mits de nodige communicatie en begeleiding voorzien wordt. In het bijzonder dienen de Klanten aan te geven welke folders/bestanden naar welke doelomgevingen gemigreerd moeten worden. De Klanten kunnen er expliciet voor kiezen (via een Werkaanvraag) om een deel van hun bestaande folders en bestanden naar een andere omgeving dan diegene die door de ICT-Dienstverlener voor de werkplek voorzien wordt, te migreren.
 - Inrichten van een ICT-dienstverlening en omgeving voor het aanbieden van virtuele desktops (VDI)
 - Inrichten van een ICT-dienstverlening en omgeving voor het aanbieden van een back-up omgeving
 - Overnemen of vervangen van de BOAG-tool die gebruikt wordt voor o.a. het toekennen van rechten op een fileservers systeem
 - Enz...
- Opzetten van de nodige integratie met de GOS op basis van de door de Service Integrator ter beschikking gestelde integratiecatalogus.
 - Inrichten van alle processen/procedures/hulpmiddelen m.b.t. opzetten van de mogelijkheid tot het capteren van de bestellingen van Werkaanvragen vanuit een overkoepelende bestelinterface die deel uitmaakt van de Integratiediensten. De effectieve afhandeling en uitvoering van de Werkaanvragen door de ICT-Dienstverlener kan gebeuren in een eigen systeem, op voorwaarde dat de ICT-Dienstverlener de nodige interface met de Gemeenschappelijke Ondersteunende systemen opzet, of kan eventueel rechtstreeks gebeuren in de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen aangeboden door de Service Integrator indien de ICT-Dienstverlener hiervoor kiest. Alle kosten inclusief de eventuele kost van de licenties die hiervoor nodig zijn, moeten mee opgenomen zijn in de Eenheidsprijzen. Verder is het vanuit Klantenperspectief belangrijk dat de status van de Werkaanvragen steeds kan geraadpleegd worden via het overkoepelende portaal.
 - Inrichten van de nieuwe dienstverlening zoals voorzien in deze Service Portfolio voor het uitvoeren van Ondersteuning van de werkplekomgeving in regie. Dit omvat eveneens de inrichting en operationalisering van een aantal Ondersteunende Systemen in functie van deze dienstverlening. Dit met het oog op het bestelbaar en opvolgbaar maken van het Dienstenpakket Ondersteunen van de werkplekomgeving in regie.
 - Inrichten van de nieuwe dienstverlening zoals voorzien in deze Service Portfolio voor het uitvoeren van Projecten m.b.t. de werkplekomgeving. Dit omvat eveneens de inrichting en operationalisering van een aantal Ondersteunende Systemen in functie van deze dienstverlening. Dit met het oog op het bestelbaar maken van het Dienstenpakket Werkplekprojecten, opdat Klanten projectmatige wijzigingen en toevoegingen kunnen aanvragen en bestellen voor uitvoering.
 - Inrichten van alle processen/procedures/hulpmiddelen m.b.t. opzetten van de mogelijkheid tot het capteren van de Incidenten en Problemen vanuit een overkoepelend Gemeenschappelijk Ondersteunend Systeem voor opvolgen van Incidenten. De effectieve afhandeling van Incidenten door de ICT-Dienstverlener kan gebeuren in een eigen systeem, op voorwaarde dat de ICT-Dienstverlener de nodige interfaces met het Gemeenschappelijk Ondersteunend systeem opzet, of kan eventueel rechtstreeks gebeuren in het Gemeenschappelijk Ondersteunend Systeem aangeboden door de Service Integrator indien de ICT-Dienstverlener hiervoor kiest. Alle kosten inclusief de eventuele kost van de licenties die hiervoor nodig zijn, moeten mee opgenomen zijn in de Eenheidsprijzen. Verder is het vanuit Klanten-perspectief belangrijk dat de status van de Incidenten en Problemen steeds kan geraadpleegd worden via het overkoepelende portaal;
 - Overnemen van alle bestaande onderhoudscontracten zodat continuïteit verzekerd is;
 - Voorzien van nodige communicatie en begeleiding indien medewerking van specifieke personeelsleden van het Bestuur of de Klant vereist is.
 - Opzetten van de vereiste rapportering;
 - Overname van de bestaande hybride cloud storage oplossing;
 - Overname van de bestaande NAS omgevingen
 - Overname van de bestaande servers (file – print)

- Overname van het bestaand MDM-platform indien de migratie naar alternatief platform nog niet rond zou zijn.
- Garanderen van een vlekkeloze migratie door proactief alle vereiste maatregelen te nemen teneinde onderbrekingen van de Diensten tot het strikte minimum te beperken en aldus de continuïteit maximaal te garanderen. Voorts dient de veiligheid van de informatiestromen op elk gegeven moment tijdens de verschillende migraties gewaarborgd te blijven.
- Onvermijdelijke dienstonderbrekingen dienen gepland te worden in de periodes dat de activiteit het laagst is. Er dient steeds een rollback procedure te worden voorzien teneinde adhoc de stabiliteit te kunnen herstellen bij onvoorziene Problemen. Deze onderbrekingen moeten steeds in overleg met de Klant worden afgesproken.
- Van de ICT-Dienstverlener wordt ook verwacht dat hij de continuïteit garandeert voor Klanten die gebruik maken van de Diensten voor gebruikersinfrastructuur maar niet van de Diensten "Samenwerken en communicatie".
- Licenties die aangeboden worden door de huidige ICT-Dienstverlener - onder één of andere contractvorm en die de einddatum van het huidige ICT-Dienstverleningscontract overschrijden - dienen door de nieuwe ICT-Dienstverlener overgenomen te worden met de prijzen die onder de huidige ICT-Dienstverlener zijn afgesproken, tenzij de nieuwe ICT-Dienstverlener die kan aanbieden aan betere voorwaarden.

Ter informatie worden de uiterste data meegegeven wanneer de integratiecatalogus ter beschikking zal worden gesteld door de Service Integrator alsook de uiterste datum vanaf wanneer voorstellen voor ondersteuning in-regie of projecten moeten kunnen worden aangevraagd, nl:

<i>Mijlpaal</i>	<i>Uiterste datum (*)</i>
<i>De Service Integrator stelt de specificaties van de integratiecatalogus ter beschikking aan de verschillende ICT-Dienstverleners van het Ecosysteem (en het Bestuur) zodat ICT-Dienstverleners integraties met eigen Ondersteunende Systemen kunnen opzetten.</i>	<i>1-sept-2021</i>
<i>De Service Integrator stelt een test-omgeving van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen, met bijhorende integratiecatalogus, ter beschikking aan de andere ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem.</i>	<i>1-sept-2021</i>
<i>De Service Integrator stelt de productieomgeving van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen, met bijhorende integratiecatalogus, ter beschikking aan de ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem. Vanaf dit moment kunnen ICT-Dienstverleners de integratie met hun eigen productie Ondersteunende Systemen operationaliseren.</i>	<i>1-nov-2021</i>
<i>Klanten hebben de mogelijkheid om Projectvoorstellen en voorstellen m.b.t. ondersteuning in-regie aan te vragen. Dit houdt in dat systemen ter beschikking moeten zijn en dat processen moeten beschikbaar zijn om dit te realiseren. De systemen en processen kunnen weliswaar nog verder verfijnd worden tijdens de duurtijd van de initiële Transitie.</i> <i>Merk op dat de de aanvraag van Projecten reeds vroeger moet kunnen starten (streefdatum: uiterlijk 1-sept-2021). Mogelijks moet hiervoor (door de Service Integrator) een administratieve interim-oplossing worden voorzien. Ook de uitvoering zelf van deze Projecten kan waar nodig aanvangen voorafgaand aan 1-feb-</i>	<i>1-nov-2021</i>

2022.	
-------	--

De effectieve exploitatie kan in principe enkel vanaf 1-feb-2022	
--	--

- ^(*) Uiterste datum in veronderstelling dat de kennisgeving aan de ICT-Dienstverlener van de gunning ten laatste plaats vindt op 31 mei 2021.

10.2 Deeltransitie tijdens de duur van de Overeenkomst

Naast het uitvoeren van de Initiële Transitie m.b.t. de Werkplekdiensten moet het ook mogelijk zijn om tijdens de uitvoering van de Overeenkomst nieuwe Klanten te onboarden. Deze onboarding gebeurt via een Project. De ICT-Dienstverlener voorziet alle nodige processen/procedures en hulpmiddelen om onboarding van nieuwe Klanten mogelijk te maken en vlot te laten verlopen.

11 Exit

11.1 Maatregelen bij het beëindigen van de overeenkomst

De verschillende situaties waarin de overeenkomst beëindigd kan worden en de modaliteiten hierrond zijn beschreven in het Basiscontract.

De ICT-Dienstverlener zal ervoor zorgen dat tijdens de volledige Duur van deze Overeenkomst elke vroegtijdige beëindiging steeds zonder Problemen en tegen een vaststelbare en lage kostprijs kan gebeuren.

Dit betekent o.a. dat alle Inventarissen en documentatie steeds goed dienen bijgehouden te worden en steeds up-to-date zijn.

Om een Exit zo eenvoudig mogelijk te laten verlopen, zal de ICT-Dienstverlener volgende richtlijnen navolgen:

- Alle hardware en software investeringen zullen zoveel mogelijk conform zijn met de standaarden van de ICT-markt. Daarom zal de ICT-Dienstverlener altijd het gebruik van standaarden, normen en richtlijnen aanbevelen waardoor het Bestuur zo weinig mogelijk zal gebonden zijn aan bedrijfseigen en -specifieke apparatuur of programmatuur die een beperkt marktaandeel bezit;
- Er wordt maximaal gebruik gemaakt van open standaarden en open source om een eenvoudige overdraagbaarheid maximaal te garanderen;
- Alle VO-specifieke contracten die afgesloten worden moeten kosteloos overdraagbaar zijn naar zowel het Bestuur als een Toekomstige ICT-Dienstverlener en dit met behoud van de voor het Bestuur of de betrokken Klanten bedongen voorwaarden, tenzij vooraf en expliciet anders afgesproken met het Bestuur of de betrokken Klanten. Verder moet ervoor gezorgd worden dat, tenzij vooraf en expliciet anders afgesproken met de Klant, alle onderliggende VO-specifieke contracten maandelijks of jaarlijks geheel of gedeeltelijk moeten kunnen stopgezet worden;
- Alle procedures en werkwijzen die door de ICT-Dienstverlener zullen gebruikt worden, zijn conform the "State-of-the-Art" (erkend door de internationale ICT-experten en ICT-consultants). Deze conformiteit is een garantie dat het Bestuur het gepaste personeel zal kunnen vinden zonder grote moeilijkheden;
- De ICT-Dienstverlener voor de werkplek zal – naast de periodieke controles - minstens één keer per jaar een controle uitvoeren van de correctheid en volledigheid van de Configuratie-databank en de inventarissen.
- Alle kennis m.b.t. de ICT-omgeving van het Bestuur en m.b.t. de aan de Klanten geleverde Diensten (processen, procedures, richtlijnen, helpdeskdossiers, exploitatiedossiers, ...) wordt systematisch opgeslagen en ter beschikking gehouden zodat een kosteloze kennisoverdracht op elk ogenblik mogelijk is.
- De ICT-Dienstverlener houdt de informatie bij die in het geval CAO32bis van toepassing zou zijn bij een Exit, bezorgd moet kunnen worden aan kandidaat-overnemers. Deze informatie wordt minstens jaarlijks nagekeken op correctheid en volledigheid.

11.2 Deel exit tijdens de duur van de Overeenkomst

Aangezien er voor het geheel van de gevraagde Dienstverlening binnen deze Overeenkomst geen exclusiviteit wordt verleend aan de ICT-Dienstverlener kunnen de verschillende Klanten ervoor opteren om alle of bepaalde Diensten niet meer af te nemen tijdens de Duur van deze Overeenkomst.

Voor Diensten waarvoor er geen expliciete omschrijving m.b.t. de modaliteiten rond het stopzetten van de desbetreffende Dienst is opgenomen in de Service Portfolio, dient de stopzetting projectmatig gerealiseerd te worden via een exit Project. Default omvat het exit Project alle activiteiten die nodig zijn om de betreffende Dienst te stoppen en zal vanaf datum van stopzetting de facturatie van de maandelijkse Eenheidsprijs stoppen.

Enkel in het geval dat in het Projectvoorstel voor het starten van een exploitatiedienst expliciet werd opgenomen - en bijgevolg met de Klant werd afgesproken - dat de onderliggende onderhoudscontracten en/of Licenties voor een langere periode dan 1 jaar worden afgesloten kan deze extra en nog niet verrekenende reële kost in rekening gebracht worden naar de Klant toe via het betrokken Exit Project.