

# **Programma van eisen m.b.t. de reserveringssoftware incl. sleutelmanagement**

## **Opdracht**

- De leverancier is verantwoordelijk voor de hele uitrol van het systeem en alles daaromheen. Deze uitrol bevat o.a. de hardware, software, opzetten van het netwerk tussen de gebouwen, het inrichten van de afhandeling tickets en storingsen, uitleg momenten voor eindgebruikers en interne beheerders, maken van handleidingen, de OTAP, planning, het inlezen van de Mifare DESfire EV2 toegangspassen van de gebruikers.

## **Netwerk en netwerkcomponenten**

- Koppeling mogelijk tussen reserveringssoftware van de leverancier en bestaande Deister sleutelkasten;
- De sleutels e.d. zijn d.m.v. van de huidige toegangspassen (Mifare DESfire EV2) uit de sleutelkasten te halen;
- Er worden periodieke audits en PEN-testen gedaan;
- Het moet een on-premises oplossing zijn. Het mag beslist geen SaaS o.i.d. zijn;
- De oplossing moet een offline back-up bevatten (coldstorage);
- Bevat audit trail (identificatie dat er iets gebeurd is, wat er gebeurd is en door wie)
- Technisch beheer van de on-premises omgeving (Het werkend maken en houden van de omgeving. Met daarbij de exploitatie van de interface voor de gebruiker);
- Het reserveren voor de eindegebruiker mag niet via een app gebeuren. (Dit i.v.m. afhankelijkheid updates besturingssysteem en andere gebruikers van de app)
- Koppeling met al bestaande track and trace in de voertuigen (GPS-buddy). Deze koppeling bevat een geautomatiseerde vergelijking met de track and trace registratie en de gene die het voertuig gereserveerd heeft;
- 24/7 Monitoring netwerk en de componenten (firewall, switches, back-up, Deister commando server, sleutelkasten, etc.);
- Aantoonbare uptime van 99,7% of hoger;
- Patching, updates en upgrades zijn inclusief;
- Mogelijkheid voor toegang tot sleutelkast d.m.v. code voor beheerders van de voertuigen.

## **Functioneel beheer:**

- Aanpassen naar aan- en afmeldingen gebruikers afhandelen i.s.m. de collega's van de gemeente Apeldoorn;
- Helpdesk, zowel telefonisch en per mail bereikbaar, voor het reserveren van voertuigen en nooduitgiftes (nooduitgifte is bijvoorbeeld voor als de sleutelkast niet open gaat en de gebruiker voor de sleutelkast staat). Met check of het wel de juiste persoon is en de reservering heeft gemaakt;
- Helpdesk moet tussen 7:30 en 17:00 bereikbaar zijn;
- Applicatiebeheer;
- Monitoring van alle reserveringen;
- Uitdraai maandelijkse managementrapportages;
- Aan- en afmelden van vervoermiddelen in het systeem (bijvoorbeeld bij onderhoud voertuig, nieuw voertuig of verwijderd voertuig);
- Telefonische nooduitgifte verzoeken moeten direct afgehandeld kunnen worden;
- Afhandelen van meldingen over reserveringen of het reserveringssysteem door gebruikers binnen de afgesproken oplostijd;
- Responstijd meldingen/storingsen (buiten de nooduitgiftes )maximaal 1 uur;
- Oplostijd verstoringen buiten nooduitgifte maximaal 5 uur.

- Projectbegeleiding (bijvoorbeeld bij wijzigingen in de applicatie, updates, upgrades, inlezen passen, etc.);

#### **Functionaliteiten reserveringssoftware:**

- Ingebouwde laadtijd elektrische voertuigen (laadtijd om te accu op te laden tussen de reserveringen);
- Bij iedere reservering krijgt medewerker een uitnodiging in zijn Outlook agenda met informatie over de reservering (aan te passen naar wens);
- Reserveringen moeten inzichtelijk en aan te passen zijn door de eindgebruiker, maar ook door de beheerders van de Gemeente Apeldoorn.
- Alle gegevens m.b.t. de vervoersmiddelen zijn duidelijk aangegeven bij het reserveren (bijv: afbeelding van het voertuig, locatie, beschikbaarheid, voertuignummer)
- Bij het reserveren van een voertuig moet er een verplicht invulveld zijn waar de medewerker kan invullen wat de reden van de reis is;
- De look & feel van het reserveringssysteem moet aanpasbaar zijn;
- Het wachtwoord moet aan de eisen voldoen van Gemeente Apeldoorn. Deze moet ook te wijzigen zijn door de eindgebruiker;

#### **Geschiktheidseisen**

- De leverancier heeft een geldige certificering en waarborging van of werkt aantoonbaar volgens NEN 7510, ISO 27001 en IEC 62443;
- Heeft in de afgelopen drie jaar hetgeen wat bij 'Opdracht' omschreven staat succesvol bij een andere overheidsdienst geïmplementeerd.

#### **Overig:**

De leverancier kan voldoen aan de GIBIT en Baseline Informatiebeveiliging Overheid