



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Bijlage J-D1

Dienstverlening

UBR|HIS

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark

Wilhelmina van Pruisenweg 52

2595 AN Den Haag

Bijlage	J-A1
Kenmerk aanbesteding	201850016.111.001
Naam Europese aanbesteding	Outsourcing kantoorautomatisering

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 Uitgangspunten	3
2 Werkplekdiensten	5
2.1 Laptopdienst.....	5
2.2 Tabletdienst.....	7
2.3 Flexplek apparatuur op locatie	7
2.4 Optionele randapparatuur.....	8
2.5 (W)LAN	8
2.5.1 Office LAN	9
2.5.2 WiFi	9
2.6 Vaste telefonie	9
2.7 Mobiele telefonie	10
2.8 Printdiensten	11
2.9 Centrale werkplekdiensten.....	12
2.10 Optionele werkplekapplicaties	13
2.11 Samenwerkingdiensten	14
2.12 Website hosting	14
3 Connectiviteit	15
3.1 WAN verbinding	15
3.2 Internettoegang	16
4 Service desk	17
5 Onsite Support	21
6 Service integratie.....	22
7 Bedrijfsapplicatie hosting	25
7.1 Technisch applicatiemanagement	25
7.2 Bedrijfsapplicatie hosting.....	27
8 Generieke Opdrachten	29
8.1 Service management	29
8.2 Architectuur.....	29
8.3 Compliance & Informatiebeveiliging	30
8.4 Service portfolio management.....	33
8.5 Kennismanagement	34
9 Projectdiensten.....	34
10 Verhuisdienst	36

1 Uitgangspunten

Ten aanzien van de Opdrachten van Wederpartij gelden onderstaande uitgangspunten.

Uitgangspunten hardware, software en licenties			
ID	Item	Beschrijving	E/W
1.1	Hardware eigenaarschap	Wederpartij biedt de volledige scope van Opdrachten in een dienstenconcept. Dit houdt in dat voor de aangeboden Opdrachten de hardware en aanverwante elementen eigendom zijn en blijven van Wederpartij. Dit betekent dat Invest-NL geen eigenaar is of wordt van hardware, tenzij dit expliciet vermeld is in het vervolg van deze Bijlage J-A1 (Dienstverlening). Uitgangspunt is het leasen van hardware.	E
1.2	Software licenties eigenaarschap	Uitgangspunt bij Software licenties is dat Invest-NL op de meest kosteneffectieve manier om wil gaan met licenties. Hierbij wordt vanuit Wederpartij expertise verwacht op het gebied van licentiestructuren en Wederpartij specifieke voorwaarden en Opdrachten. - Voor licenties die onlosmakelijk verbonden zijn aan door Wederpartij aangeboden Opdrachten geldt dat deze eigendom zijn van Wederpartij. Wederpartij gebruikt deze licenties voor de levering van de Opdrachten in scope; - Voor licenties waarbij het eigenaarschap ligt bij Invest-NL, wordt licentiebeheer van Wederpartij verwacht. Onder licentiebeheer wordt verstaan het operationeel bijhouden van het aantal licenties in gebruik inclusief periodieke rapportage. - Informatie inzake licenties wordt tussen Invest-NL en Wederpartij uitgewisseld zodat een goede inschatting gemaakt kan worden welke voordelen hiermee te behalen zijn.	E
1.3	IMACD Prestatie	Wederpartij levert IMACD (Install, Move, Add, Change & Dispose) Prestatie voor de Opdrachten beschreven in deze Bijlage J-A1 (Dienstverlening). Hieronder valt het gehele proces van bestellen, in beeld brengen, verspreiden, verplaatsen, retourneren en afvoeren van hardware gerelateerd aan Opdrachten.	E
1.4	Reparatie & vervanging Prestatie	Wederpartij levert reparatie en vervanging Opdrachten, oftewel het Onderhoud van hardware en software gerelateerd aan Opdrachten. Wederpartij is verantwoordelijk voor het repareren of vervangen van defecte hardware en software. Vergoedingen gerelateerd aan de reparatie en/of vervanging van de software en hardware zullen worden gedragen door Wederpartij. Wederpartij is verantwoordelijk voor: - De operationele inkoop van nieuwe software en hardware - Licentie en Onderhoud van software en hardware - Het uitvoeren van lifecycle management van software en hardware - Aanlevering van nieuwe hardware en gerelateerde software (licenties) - Verzorgen van voorraad op locatie Invest-NL	E

		- Verzorgen van vervanging hardware vanuit voorraad - Coördineren van reparaties van hardware met eventuele Derde partijen - Het uitvoeren van hardware reparaties - Het uitvoeren van de financiële afhandeling van reparaties en betalingen - Het borgen dat software en hardware voorzien zijn van garanties - In het geval van reparatie zorgt Wederpartij voor gedurende de reparatie periode voor minimaal gelijkwaardige hardware waarmee de Gebruiker haar dagelijkse werkzaamheden kan uitvoeren - Wederpartij verleent vervanging / reparatie voor Opdrachten inclusief benodigde fysieke aanwezigheid op Invest-NL kantoor	
1.5	Industriestandaard	Wederpartij levert haar Opdrachten conform (industrie)standaard aan Invest-NL. Dit betekent dat Wederpartij leidend is in de ICT procesinrichting en standaard Documentatie conform de Eisen en wensen	E
1.6	Proactief delen van ICT visies en advies	Wederpartij heeft een visie op relevante ICT onderwerpen (zoals Cloud) en is in staat om Invest-NL proactief te adviseren over de baten (o.a. schaalbaarheid, beschikbaarheid etc.) en risico's (o.a. continuïteit, veiligheid, integriteit). Wederpartij geeft Invest-NL advies over deze zaken op een begrijpbare manier.	E
1.7	Flexibele architectuur	De gekozen architectuur is flexibel en stelt Invest-NL in staat om de gevraagde Opdrachten op- en af te schalen.	E
1.8	Integratie van bedrijfsapplicaties	Het integreren van Invest-NL bedrijfsapplicaties valt binnen scope van deze Aanbesteding. De levering (van Gebruiksrechten) en het (fabrikanten). Onderhoud op bedrijfsapplicaties valt buiten scope van deze Aanbesteding.	E
1.9	Locatie ICT Opdrachten	De Opdrachten van Wederpartij worden geleverd vanuit de locatie(s) van Wederpartij, Invest-NL heeft geen ruimte gereserveerd voor ICT gerelateerde Opdrachten.	E
1.10	Oplevering Opdrachten	Wederpartij zorgt voor een werkende Oplevering van Opdrachten aan Gebruikers	E
1.11	Cloud toepassing	Wederpartij levert Opdrachten met behulp van cloud technologie.	W

Tabel 1-1 Eisen en wensen uitgangspunten

2 Werkplekdiensten

De Werkplekdiensten stellen Invest-NL Gebruikers in staat gebruik te maken van standaard kantoorapplicaties en geeft toegang tot bedrijfsapplicaties op Invest-NL kantoor en externe locaties.

De Werkplekdiensten bedienen de drie soorten interne Gebruikers van Invest-NL:

1. Gebruikers investeringen
2. Gebruikers ontwikkeling
3. Gebruikers groepsniveau inclusief back-office.

De volgende algemene Eisen aan de Werkplekdiensten zijn geformuleerd

Eisen Werkplekdiensten			
ID	Item	Beschrijving	E/W
2.1	Werkplekdiensten	Wederpartij levert de werkplekdiensten met de volgende onder- en achterliggende technische infrastructuur als onderdeel van de Opdrachten; — Housing — Hosting — Infrastructuur — Platform — Technisch applicatie management — Werkplek applicatie Onderhoud Onder Werkplekdiensten vallen alle werkzaamheden die benodigd zijn voor het leveren van de Werkplekdiensten.	E
2.2	Vernieuwingstermijn hardware	Hardware gerelateerd aan Werkplekdiensten heeft een standaard vernieuwingstermijn van maximaal 36 maanden	E
2.3	Vernieuwingstermijn Software	Software gerelateerd aan Werkplekdiensten zitten op minimaal een N-1 versie.	E
2.4	Single sign on functionaliteit	De Werkplekdiensten geven toegang tot de bedrijfsapplicaties via een single sign-on oplossing, door middel van bijvoorbeeld SAML versie 2.0, OAuth of gelijkwaardig. Dit zorgt ervoor dat Gebruikers eenmalig in moeten loggen voor de toegang tot verschillende functionaliteiten.	E

Tabel 2-1 Eisen Werkplekdiensten

2.1 Laptopdienst

Eisen laptopdienst			
ID	Item	Beschrijving	E/W
2.1.1	Laptopdienst definitie	De laptopdienst bestaat uit de levering van hardware met inbegrip van de Invest-NL werkplek image. Wederpartij levert de laptopdienst rekening houdend met ergonomie, hoeveelheid informatie verwerking en noodzakelijke mobiliteit. Wederpartij levert een modern cloud werkplekconcept, met moderne hardware.	E
2.1.2	Laptopdienst image	De werkplekken worden bij uitlevering altijd voorzien van de Invest-NL image (of een door de Wederpartij te kiezen wijze om besturingssysteem en applicaties beschikbaar te stellen en bij te werken). Het is mogelijk voor de Gebruikers om zelf de scherminstellingen te wijzigen. Iedere Gebruiker kan op elke Invest-NL werkplek werken en ziet bij inloggen op een	E

		werkplek zijn persoonlijke instellingen en de voor de Gebruiker relevante applicaties.	
2.1.3	Laptopdienst - Kantoor Gebruiker	Wederpartij levert een laptop werkplek voor Gebruikers die de laptopdienst sporadisch buiten Invest-NL kantoor gebruiken. De laptopdienst – kantoor Gebruiker bestaat uit: - Een voedingsadapter - Een muis - Een bijbehorende laptoptas - Een laptop die tenminste voldoet aan. — Scherm grootte 13,5 – 14,5 inch — Processor: minimaal 2 Ghz, Intel Core i5 of gelijkwaardig — Gewicht: minder dan 2kg — Geheugen: 8GB — Schermaansluiting: HDMI — Besturingssysteem: N-1 — Grootte harddisk: minimaal 250 GB — Type harddisk: SSD — Accuduur: minimaal 4 uur — Een encrypted harddisk — Een Trusted Platform Module — Webcam — Verbindingen: WLAN, Bluetooth, Ethernet — Mogelijkheid tot aansluiten op dockingstation — Aansluiting voor lock - Een Invest-NL omgeving (image), die tenminste bestaat uit; — User ID en wachtwoord voor de Invest-NL omgeving; — Mailbox service; — File service; — Print service; — Virus management service; — Internet toegang; — Samenwerkingsdienst	E
2.1.4	Laptopdienst - Mobiele Gebruiker	Wederpartij levert een laptopdienst voor Gebruikers die de laptop werkplek regelmatig buiten Invest-NL kantoor gebruiken. De laptopdienst – mobiele Gebruiker bestaat uit: - Een voedingsadapter - Een muis - Een bijbehorende laptoptas - Een laptop die tenminste voldoet aan. — Scherm grootte 15-16 inch — Processor snelheid: minimaal 2 Ghz, Intel Core i5 of gelijkwaardig — Gewicht: minder dan 2kg — Geheugen: 8GB — Schermaansluiting: HDMI — Besturingssysteem: N-1 — Grootte harddisk: minimaal 250 GB — Type harddisk: SSD — Accuduur: minimaal 4 uur — Een encrypted harddisk — Een Trusted Platform Module — Webcam — Verbindingen: WLAN, Bluetooth, Ethernet	E

		— Mogelijkheid tot aansluiten op dockingstation — Aansluiting voor lock - Een Invest-NL omgeving (image), die tenminste bestaat uit; — User ID en wachtwoord voor de Invest-NL omgeving; — Mailbox service; — File service; — Print service; — Virus management service; — Internet toegang; — Samenwerkingsdienst	
--	--	---	--

Tabel 2-2 Eisen laptopdienst

2.2 Tabletdienst

Eisen tabletdienst			
ID	Item	Beschrijving	E/W
2.2.1	Tabletdienst	Wederpartij levert een tabletdienst die bestaat uit: - Een tablet die tenminste voldoet aan: — Scherm grootte: 9-10 inch — Gewicht: minder dan 600 gram — Geheugen: minimaal 16GB — Besturingssysteem: iOS, Android of gelijkwaardig (N-1) — Eigen mobiele dataverbinding - Een beschermingshoes - Een voedingsadapter - Het verschaffen van toegang tot bestanden en e-mail van de Gebruiker. - Beschikbaarheid tot: — E-mail functionaliteit — Agenda — Contacten — Het lezen van Office document	E
2.2.2	Enterprise mobility management	Wederpartij biedt de tabletdienst aan via enterprise mobility management, waarbij de mogelijkheid bestaat om bedrijfsapplicaties beschikbaar te krijgen.	E
2.2.3	PDF converter applicatie	▪ PDF converter applicatie is standard onderdeel van tabletdienst ○ PDF's maken en exporteren naar tekstverwerkings-, spreadsheets en presentatie-applicaties; ○ bewerken van tekst in PDFs; ○ PDF's ondertekenen; ○ PDF's onderling vergelijken op verschillen; ○ PDF's samenvoegen; ○ ozetten van gescande documenten naar bewerkbare PDFs ○ Aantekeningen maken in PDFs	E

Tabel 2-3 Eisen tabletdienst

2.3 Flexplek apparatuur op locatie

Levering van flexplek apparatuur om Gebruikers eenvoudig met hun laptopdienst op de locatie van Invest-NL te kunnen laten werken.

Eisen flexplek apparatuur op locatie			
ID	Item	Beschrijving	E/W
2.3.1	Flexplek apparatuur op locatie	Wederpartij levert een flexplek apparatuur op locatie die bestaat uit het beschikbaar stellen van: - Een dockingstation die voldoet aan — Aansluitmogelijkheid met hardware van de laptopdienst, conform paragraaf 2.1 — Aansluitmogelijkheid met LAN — Aansluitmogelijkheid met beeldschermen; - Een toetsenbord dat voldoet aan — QWERTY norm; - Muis; - Twee schermen die voldoen aan — Schermgrootte van 24 inch Het leveren van kabels en snoeren zoals bijvoorbeeld, maar niet limitatief, stroomtoevoer draden is inbegrepen. Wederpartij zorgt voor werkende flexplek apparatuur op locatie.	E

Tabel 2-4 Eisen flexplek apparatuur op locatie

2.4 Optionele randapparatuur

Levering van optionele randapparatuur als Opdracht die niet standaard wordt geleverd bij een laptopdienst of flexplek apparatuur op locatie of als aanvulling geldt.

Eisen aan optionele randapparatuur			
ID	Item	Beschrijving	E/W
2.4.1	Een additionele docking station	Wederpartij levert een docking station die tenminste voldoet aan: — Aansluitmogelijkheid met hardware van de laptop werkplek — Aansluitmogelijkheid met LAN — Aansluitmogelijkheid met beeldschermen	E
2.4.2	Een additionele monitor	Wederpartij levert een monitor die tenminste voldoet aan: - Schermgrootte van 24 Inch	E
2.4.3	Een additionele muis	Wederpartij levert een muis	E
2.4.4	Een additioneel toetsenbord	Wederpartij levert een toetsenbord die tenminste voldoet aan: - Qwerty norm	E
2.4.5	Privacy screen	Wederpartij levert een privacy screen die tenminste voldoet aan: - Laptop werkplek type 1 - Laptop werkplek type 2	E
2.4.6	Overige accessories	Wederpartij levert een prijslijst van overige randapparatuur, rekening houdend met Gebruikers met medische beperkingen	E

Tabel 2-5 Eisen optionele randapparatuur

2.5 (W)LAN

Invest-NL zal haar kantoorlocatie uiterlijk aan het einde van het eerste kwartaal van 2020 wijzigingen naar een nieuw, nader te bepalen kantoorlocatie. Wederpartij houdt rekening met deze (korte) periode tot de verhuizing. Wederpartij levert (W)LAN voor de huidige kantoorlocatie.

2.5.1 Office LAN

Onder Office LAN worden alle Opdrachten verstaan die Wederpartij levert ten aanzien van het Invest-NL office LAN.

Eisen aan Office LAN			
ID	Item	Beschrijving	E/W
2.5.1.1	LAN switches	Wederpartij is verantwoordelijk voor het leveren en beheren van kantoor LAN switches.	E
2.5.1.2	Beveiliging LAN netwerk	Wederpartij is verantwoordelijk voor detectie van ongeautoriseerde devices op het LAN netwerk, alsmede het virtueel verwijderen van deze ongeautoriseerde devices van het netwerk.	E
2.5.1.3	LAN en WLAN aansluiting	Wederpartij levert zowel fysieke LAN en draadloze WLAN aansluitingen op de Invest-NL locatie, conform Bijlage H (Huidige situatie beschrijving).	E

Tabel 2-6 Eisen Office LAN

2.5.2 WiFi

Eisen aan Wifi			
ID	Item	Beschrijving	E/W
2.5.2.1	Beschikbaarstelling WiFi	Wederpartij stelt WiFi beschikbaar aan Gebruikers van Invest-NL voor een draadloze internet connectie.	E
2.5.2.2	Enterprise-wide WiFi	Wederpartij levert aan Invest-NL een enterprise-wide WiFi, waarmee de Gebruikers direct toegang krijgen tot het Invest-NL netwerk met hun laptop werkplek	E
2.5.2.3	Beveiligde toegang WiFi	Wederpartij garandeert dat vanuit beveiligingsperspectief uitsluitend geautoriseerde devices op het hoofdnetwerk worden toegestaan.	E
2.5.2.4	Gastgebruik WiFi	Wederpartij biedt namens Invest-NL ook gastgebruik van het internet voor externen aan, hierdoor hebben zij toegang tot het internet met hun eigen laptop via het netwerk van Invest-NL.	E
2.5.2.5	Dekkingsgraad en capaciteit	Wederpartij is verantwoordelijk voor een WiFi volledige dekkingsgraad op de kantoorlocatie en capaciteitsplanning op het kantoor van Invest-NL, ook indien de kantoorlocatie wijzigt.	E
2.5.2.6	WiFi Opdracht	Wederpartij biedt Wifi aan waar tenminste ook het de benodigde apparatuur, het Onderhoud en beveiliging van het WiFi netwerk onder vallen.	E
2.5.2.7	WiFi standaarden	Wederpartij levert Wifi standaarden conform 802.11a/b/g/n/ac of soortgelijk.	E

Tabel 2-7 Eisen WiFi

2.6 Vaste telefonie

Voor de interne en externe communicatie maakt een selectie van Invest-NL Gebruikers gebruik van vaste telefonie.

Eisen aan vaste telefonie			
ID	Item	Beschrijving	E/W
2.6.1	Vaste telefonie aansluiting	Wederpartij levert een vaste telefonie aansluiting Opdrachten, die tenminste bestaat uit: ▪ Levering en Onderhoud vaste telefoontoestellen; ▪ Registratie en Onderhoud vaste telefoonnummers ▪ Een abonnement met onbeperkt bellen binnen de Europese Unie inbegrepen	E

2.6.2	Vaste telefonie toestellen	Wederpartij levert een vaste telefonie toestellen, die tenminste bestaat uit: ▪ Levering en Onderhoud vaste telefoontoestellen	E
2.6.3	Vergadertoestellen	Wederpartij levert een vaste telefonie toestellen, die tenminste bestaat uit: ▪ Levering en Onderhoud vergadertoestellen	E
2.6.2	Meenemen vaste telefoonnummers	Wederpartij biedt de mogelijkheid tot meenemen van huidige vaste telefoonnummers naar Wederpartij zonder onderbreking van bereikbaarheid	E
2.6.3	Integratie met centrale werkplekdiensten	Vaste telefonie kan worden geïntegreerd met de centrale werkplekdiensten, specifiek chatten, video, voice, scherm delen en samenwerkingsfunctionaliteit, binnen Invest-NL, met gebruik van fysieke of virtuele telefoontoestellen.	W

Tabel 2-8 Eisen vaste telefonie

2.7 Mobiele telefonie

Wederpartij levert een mobiele telefonie Opdracht. Uitgangspunt is dat Invest-NL een kwalitatief hoogwaardig telefoon toestel ter beschikking wilt stellen aan haar Gebruikers.

Eisen aan mobiele telefonie			
ID	Item	Beschrijving	E/W
2.7.1	Mobiele telefonie voor N-2	Wederpartij levert een mobiele telefonie Opdracht die tenminste bestaat uit: ▪ standaard model is N-2; ▪ een mobiel abonnement met onbeperkt bellen binnen de Europese Unie inbegrepen, en 10 GB aan mobiel dataverkeer ▪ Mogelijkheid tot meenemen huidige mobiele telefoonnummers naar Wederpartij ▪ Enterprise mobility management, dat tenminste bestaat uit: — Onderhoud en beveiliging van smartphones — De mogelijkheid bestaat om bedrijfsapplicaties beschikbaar te krijgen. ▪ Wederpartij levert tevens de Opdracht om e-mail, agenda en documenten beschikbaar te maken op de mobiele telefoon ▪ Accessoires, die tenminste bestaan uit: ○ Oplader ○ Oordopjes ▪ Beschikbaarheid tot: ○ E-mail functionaliteit ○ Agenda ○ Contacten ○ Het lezen van Office document	E
2.7.2	Mobiele telefonie voor N-1	Wederpartij levert een mobiele telefonie Opdracht die tenminste bestaat uit: ▪ standaard model is N-1; ▪ een mobiel abonnement met onbeperkt bellen binnen de Europese Unie inbegrepen, en 10 GB aan mobiel dataverkeer ▪ Enterprise mobility management, dat tenminste bestaat uit: — Onderhoud en beveiliging van smartphones — De mogelijkheid bestaat om bedrijfsapplicaties beschikbaar te krijgen.	E

		▪ Wederpartij levert tevens de Opdracht om e-mail, agenda en documenten beschikbaar te maken op de mobiele telefoon ▪ Accessoires, die tenminste bestaan uit: ○ Oplader ○ Oordopjes ▪ Beschikbaarheid tot: ○ E-mail functionaliteit ○ Agenda ○ Contacten ○ Het lezen van Office document	
2.7.3	Mobiele telefonie voor N-0	Wederpartij levert een mobiele telefonie Opdracht die tenminste bestaat uit: ▪ standaard model is N-0; ▪ een mobiel abonnement met onbeperkt bellen binnen de Europese Unie inbegrepen, en 10 GB aan mobiel dataverkeer ▪ Enterprise mobility management, dat tenminste bestaat uit: ○ Onderhoud en beveiliging van smartphones ○ De mogelijkheid bestaat om bedrijfsapplicaties beschikbaar te krijgen. ▪ Wederpartij levert tevens de Opdracht om e-mail, agenda en documenten beschikbaar te maken op de mobiele telefoon ▪ Accessoires, die tenminste bestaan uit: ○ Oplader ○ Oordopjes ▪ Beschikbaarheid tot: ○ E-mail functionaliteit ○ Agenda ○ Contacten ○ Het lezen van Office document	E
2.7.4	Nummer portabiliteit	Wederpartij zorgt dat Gebruikers hun bestaande nummer mee kunnen nemen bij in- en uitdiensttreding.	E

Tabel 2-9 Eisen mobiele telefonie

2.8 Printdiensten

Eisen aan Printdiensten			
ID	Item	Beschrijving	E/W
2.8.1	Printdiensten	Wederpartij levert printdiensten die tenminste bestaat uit: ▪ Mogelijkheid om te printen, scannen en kopiëren vanaf en te scannen naar de werkplek. ▪ Levering printdiensten volgens het 'Follow-me' principe. Met dit principe kunnen Gebruikers een gegeven printopdracht op elk gekoppelde MFA printen, waarbij de printopdracht daadwerkelijk geprint wordt indien de Gebruiker inlogt bij de printer. ▪ Levering, beheer en Onderhoud Multi Functionele apparaten afdoende voor de Gebruikers populatie. Wederpartij levert een minimum van drie (3) multifunctionele apparaten voor een Gebruikers populatie van 80 ▪ Multifunctionele apparaten bieden scan, kopieer en print functionaliteit in zwart-wit, kleur en	E

		marktstandaard papier formaten (tenminste A4 & A3). ▪ Koppeling met de laptopdienst en tablet dienst; ▪ Onderhoud van printerqueues; ▪ Leveren en beheren van printer-supplies (papier, toner etc.) ▪ Leveren van werkende office LAN aansluiting voor MFA's. ▪ Wederpartij levert deze Opdracht met inbegrip van alle benodigde onderliggende producten en werkzaamheden, zoals toners en papier.	
2.8.2	Toegangspas	Wederpartij levert de mogelijkheid om te printen via standaard toegangspassen technologie.	W

Tabel 2-10 Eisen printdiensten

2.9 Centrale werkplekdiensten

Onder centrale werkplekdiensten vallen alle producten en werkzaamheden die benodigd zijn voor het leveren van aanmelden (directory service), e-mail, agenda, file, print, toegangsdiensten vanaf externe locatie. Dit heeft betrekking op de softwareapplicaties die nodig zijn voor de Werkplekdiensten, inbegrepen zijn alle benodigde producten, werkzaamheden en updates.

Eisen aan centrale werkplekdiensten			
ID	Item	Beschrijving	E/W
2.9.1	Centrale werkplekdiensten	Wederpartij levert een centrale werkplekdienst die tenminste de volgende onderdelen bevat: ▪ Besturingssysteem laptop werkplek: het besturingssysteem om applicaties op de mobiele werkplek uit te voeren. ▪ User service: Opdrachten benodigd voor het aan- en afmelden van Gebruiker op de werkplek (directory services). ▪ E-mail box: Opdrachten benodigd voor het gebruikmaken van bedrijfse-mail (minimaal 5 GB), agenda, contacten/adreslijsten en functionele e-mail boxen en spamfilter. Inbegrepen is de benodigde storage en back-up capaciteit. ▪ Office pakket dat tenminste bestaat uit tekstverwerkerprogramma, spreadsheetprogramma, presentatieprogramma, mail client, notitie verwerkerprogramma (zoals Microsoft Office of vergelijkbaar) ▪ Chatten, video, voice, scherm delen en samenwerkingsfunctionaliteit zowel intern als extern (video-)bellen, chatten en desktop sharen door middel van Skype for Business of gelijkwaardig ▪ File services: Opdrachten benodigd voor het leveren van Gebruikers of groep gebonden centrale bestandsopslag inclusief bestandsdeling. Inbegrepen is de benodigde storage en back-up capaciteit. ▪ Virus management: Opdrachten benodigd voor het leveren van antivirus management Opdrachten voor Werkplekdiensten, waaronder het tijdig updaten van de virusdefinities en periodiek scannen van werkplek en bestanden opgeslagen door Invest-NL. ▪ Internet browsers: het ondersteunen van markt gangbare internet browsers ▪ Toegang op externe locatie benodigd voor Gebruikers die op afstand toegang willen tot de werkplek omgeving door middel van de laptopdienst.	E

2.9.2	Toegang tot e-mail functionaliteit en bestanden vanuit andere hardware	Wederpartij levert de mogelijkheid om buiten de laptop werkplek en/of tablet werkplek om toegang te verkrijgen tot e-mail functionaliteit en bestanden. Deze Opdracht maakt thuiswerken mogelijk.	E
2.9.3	Software distributie	Wederpartij levert software distributie, wat bestaat uit alle activiteiten die benodigd zijn voor het packagen en distribueren van alle werkplekapplicaties. Wederpartij spreekt met Invest-NL af welke applicaties worden gepackaged. Hierbij geldt het uitgangspunt dat Invest-NL haar werkplekapplicaties maximaal packagen wordt. Lokale installaties dienen in incidentele gevallen worden toegestaan, waarbij deze software ook gepackaged moet worden.	E
2.9.4	Werkplekapplicatiedienst	Wederpartij levert een werkplekapplicatiedienst. Met behulp van de Werkplekapplicatie Service worden alle door Invest-NL toegestane werkplek applicaties beheerd en Onderhouden. Wederpartij is verantwoordelijk voor het patchen van werkplek applicaties en zorgt dat de applicaties up-to-date zijn. Voorafgaand aan het uitrollen van een nieuwe release of een Service pack moet Invest-NL toestemming geven over de planning hiervan. De Opdracht bestaat tenminste uit: - Onderhoud van alle Invest-NL toegestane werkplekapplicaties; - Patchen van werkplek applicaties - Zorgdragen dat de applicaties up-to-date zijn Restore van alle Invest-NL toegestane werkplekapplicaties na een werkplek crash: Wederpartij draagt zorg voor het terugzetten van alle werkplekapplicaties na een noodzakelijke werkplek restore. Helpdesk ondersteuning met betrekking tot functionele vragen voor tenminste de volgende specifieke werkplekapplicaties: - intranet applicatie; - remote toegang; - werkplek besturingssysteem; - internet browser; - mailapplicatie; - samenwerkingsdienst - tekstverwerkingsapplicatie; - spreadsheetapplicatie; - presentatieapplicatie.	E

Tabel 2-11 Eisen centrale werkplekdiensten

2.10 Optionele werkplekapplicaties

Wederpartij biedt additionele software aan, waarvoor per Gebruiker kan worden besloten of deze toegang krijgt tot deze software. Wederpartij verzorgt installatie op de laptopdienst, tabletdienst of mobiele telefonie per Gebruiker.

Eisen Optionele werkplekapplicaties			
ID	Item	Beschrijving	E/W
2.10.1	Optionele werkplekapplicaties	Wederpartij is in staat om in de volgende applicaties additioneel per Gebruiker te voorzien op de laptopdienst: ▪ PDF converter applicatie (Adobe Pro of gelijkwaardig) ○ PDF's maken en exporteren naar tekstverwerkings-, spreadsheets en presentatie-applicaties; ○ bewerken van tekst in PDFs; ○ PDF's ondertekenen; ○ PDF's onderling vergelijken op verschillen;	E

		○ PDF's samenvoegen; ○ ozetten van gescande documenten naar bewerkbare PDFs. ▪ Applicatie voor het maken van technische en logische schema's (Microsoft Visio of gelijkwaardig) ▪ Gerenommeerde Zip applicatie (WinZip of gelijkwaardig) ▪ Gerenommeerde project management applicatie (Microsoft Project of gelijkwaardig)	
2.10.2	Aanvragen optionele werkplekapplicaties	Het aanvragen van optionele werkplekapplicaties kan door Gebruikers. Vervolgens dient de aanvraag door geautoriseerde Invest-NL medewerkers gevalideerd te worden.	E

Tabel 2-12 Eisen optionele werkplekdiensten

2.11 Samenwerkingdiensten

Eisen aan Samenwerking diensten			
ID	Item	Beschrijving	E/W
2.11.1	Samenwerkingdiensten	Wederpartij levert een samenwerkingdiensten die tenminste bestaat uit: ▪ Het doorvoeren van nieuwe teamsites op aanvraag Invest-NL; ▪ Gebruikers kunnen (rolgebaseerde) autorisatie aanvragen voor 1 of meerdere teamsites; ▪ Toegang voor klanten/externe partners is beveiligd mogelijk, conform de Eisen van paragraaf 8.3; ▪ Optimale integratie met het Office pakket en mailomgeving; ▪ Mogelijkheid om Gebruikers te autoriseren om een persoonlijke site of groepssite aan te maken en kunnen zelfstandig autorisaties uitgeven; ▪ Autorisatie mogelijkheid tot op document niveau (CRUD¹ rechten); ▪ Autorisatie mogelijkheid voor kennisgroepen, afdelingen en projectgroepen. ▪ Ondersteuning van de samenwerking applicatie, inclusief alle gerelateerde werkzaamheden	E

Tabel 2-13 Eisen samenwerkingdiensten

2.12 Website hosting

Eisen aan Website Hosting			
ID	Item	Beschrijving	E/W
2.12.1	Website hosting	Wederpartij levert hosting van de bedrijfswebsite van Invest-NL. De onderliggende en achterliggende technische infrastructuur (housing, hosting, infrastructuur, platform, technisch applicatie management) is onderdeel van deze Opdracht.	E

Tabel 2-14 Eisen website hosting

De content en het ontwerp van de website is geen onderdeel van de website hosting Opdracht.

¹ CRUD verwijst naar Create, Read, Update en Delete

3 Connectiviteit

Invest-NL zal haar kantoorlocatie uiterlijk aan het einde van het eerste kwartaal van 2020 wijzigingen naar een nieuw, nader te bepalen kantoorlocatie. Wederpartij houdt rekening met deze (korte) periode tot de verhuizing. Wederpartij levert connectiviteitsdiensten voor de huidige kantoorlocatie.

3.1 WAN verbinding

Eisen aan WAN verbinding			
ID	Item	Beschrijving	E/W
3.1.1	WAN-verbindingen	Wederpartij is verantwoordelijk voor levering van de fysieke WAN verbindingen benodigd voor de verbinding van het Invest-NL kantoor en rekencentra van Wederpartij (indien noodzakelijk). Wederpartij levert connectiviteitsdiensten m.b.t. WAN-verbindingen die tenminste bestaat uit: ▪ WAN inclusief CPE routers; ▪ WAN koppelvlakken met inbegrip van WAN koppelvlak Datacenters; ▪ Last mile delivery; ▪ Interconnectie van Invest-NL kantoor en aansluiting van Derde partijen op het Invest-NL netwerk via het WAN; ▪ Quality of service in het WAN t.b.v.: ○ Missie kritisch verkeer ○ VoIP en streaming video ○ Internet connectiviteit	E
3.1.2	Koppelingen Invest-NL kantoor	▪ Wederpartij dient op continue basis (minimaal jaarlijks) de aansluitingen te testen op een juiste werking.	E
3.1.3	Koppelingen Invest-NL Derde partijen	Wederpartij levert WAN verbinding met mogelijkheid tot het informatie uitwisselen met applicatieleveranciers.	E
3.1.4	Datacenter lijnen	▪ De koppeling tussen het WAN en het datacenter van Wederpartij is standaard dubbel geconnecteerd, met per connectie een aparte router. In geval van een twin data center (DC), zal er per datacenterdeel één fysieke connectie zijn (dus in totaal twee connecties per logisch data center). ▪ De eis van deze dubbele uitvoering is dat er automatische failover plaats vindt. Indien één connectie uitvalt, moet de andere al het verkeer kunnen transporteren. Wederpartij zorgt voor verbinding tussen de mogelijke twin DCs met eigen (fiber)connecties ten behoeve van synchronisatie. Er mag gedurende de onbeschikbaarheid van één link geen verslechtering van de netwerk performance plaatsvinden. De connecties moeten in elk geval via het primary-standby principe kunnen werken. Eén link is actief en draagt al het verkeer, bij uitval neemt de andere link al het verkeer over. ▪ De fysieke ethernet interfaces dienen gebruik te maken van industrie standaard connecties. Logische bandbreedte dient beperkt te worden tot datgene wat benodigd is. Opschaling (of verkleinen) van de logische bandbreedte moet per maand realiseerbaar zijn.	E

3.1.5	Netwerk	Wederpartij levert het volgende als onderdeel van de connectivitediensten - DHCP; - NTP.	E
3.1.6	Beveiliging	Wederpartij draagt zorg voor de beveiliging van de WAN verbindingt: - Alleen geautoriseerd personeel krijgt toegang tot alle WAN apparatuur welke door Invest-NL gebruikt wordt. Er dienen ieder kwartaal controles plaats te vinden door de Wederpartij op de toegangslijsten of het personeel op de toegangslijsten geautoriseerd is. - De WAN netwerk apparatuur dient voorzien te zijn van de laatste patches en instellingen op gebied van netwerk beveiliging. Toegang tot de apparatuur kan alleen vanaf een aantal trusted hosts (IP adressen) of vanaf de console.	E
3.1.7	Onderhoud	Wederpartij is verantwoordelijk voor het eerste-, tweede- en derdelijns Onderhoud van het netwerk, inclusief de CPE routers bij Invest-NL. Wederpartij dient Onderhoud op afstand te kunnen uitvoeren	E
3.1.8	Bandbreedte	Wederpartij levert connectiviteit met een minimale bandbreedte van 100Mbit/s	E
3.1.9	Verhuizing kantoorlocatie	Wederpartij wordt verzocht in haar Inschrijving rekening te houden met een kostenefficiënte en flexibele Opdracht voor de huidige kantoorlocatie, rekening houdend met de geplande verhuizing.	E

Tabel 3-1 Eisen WAN verbinding

3.2 Internettoegang

Wederpartij verschaft toegang voor de noodzakelijke (redundante) internetverbindingen.

Eisen aan Internettoegang			
ID	Item	Beschrijving	E/W
3.2.1	Internettoegang	Wederpartij verschaft toegang voor de noodzakelijke (redundante) internetverbindingen	E
3.2.2	Verantwoordelijkheden	Wederpartij is tevens verantwoordelijk voor: - De configuratie van de netwerkaansluitingen van de systemen worden beheerd door Wederpartij. Tevens worden in overleg met Invest-NL de procedures vastgesteld en getest die kunnen worden uitgevoerd in een uitwijk situatie of bij netwerkstoringen. - Wederpartij draagt zorg dat al het verkeer bestemd voor, of afkomstig van, Invest-NL qua capaciteit niet belemmerd wordt door de eigen lokale netwerkactiviteit.	E
3.2.3	Bandbreedte	Wederpartij levert internet toegang met een minimale bandbreedte van 100Mbit/s	E

Tabel 3-2 Eisen internet toegang

4 Service desk

Eisen Service desk			
ID	Item	Beschrijving	E/W
4.1	Activiteiten onderdeel van Service desk	Wederpartij is in staat om een Service desk te leveren die minimaal de volgende taken uitvoert t.b.v. Invest-NL: — Het verzorgen van de Service desk functie als eerste lijn voor call handling specifiek voor de Opdrachten in scope. Hierbij fungeert de Service desk als ingang voor: ▪ Verstoring; ▪ informatieverzoeken; ▪ wijzigingsopdrachten (password reset en changes); ▪ hulpvragen; ▪ Vragen met betrekking tot hardware en software ▪ klachten. — Afhandelen van Service requests van hulpvragen van applicaties; — Ondersteuning voor aangeboden Office applicaties, printers, etc.; — File restore aanvragen (Invest-NL Gebruikers is gegevens kwijt); — Helpen Invest-NL Gebruikers naar het juiste loket bijvoorbeeld: Intranet, self-service portaal; — Het registratie en afhandeling van een malware Verstoring — Invest-NL Gebruikers informeren over algemene berichten en als back-up voor communicatie over een ernstige Verstoring; — Het verzorgen van call dispatch naar alle oplosgroepen welke betrokken zijn bij de levering van de Opdrachten: ▪ oplosgroepen binnen de organisatie van Wederpartij; ▪ oplosgroepen die van een onderaannemer van Wederpartij zijn (indien van toepassing); ▪ oplosgroepen van Derde partijen (applicatie leveranciers) ▪ oplosgroepen binnen Invest-NL. — Het bewaken van de oplostijden van calls en Verstoring voor alle voor Wederpartij in scope zijnde Opdrachten; — Rapporteren over de openstaande calls; — Bij het afmelden van een Storingzorgt Wederpartij voor een hoog kwaliteitsniveau van de incidentregistratie, door de verificatie van een juiste beschrijving van:	E

		▪ de oorzaak van het incident; ▪ de taken die zijn uitgevoerd om het Storingop te lossen; ▪ de Opdrachten van het incident; ▪ of er een work-around en/of structurele Opdrachten doorgevoerd is; ▪ de typering en categorisering van het incident; ▪ de betreffende Configuratie Items (CI) in de CMDB;	
4.2	Trend analyse Verstoring	Wederpartij faciliteert een Service desk die storings voorkomt door bij te dragen aan trend analyse van Verstoring reeksen;	E
4.3	Derde partijen integratie	• SPOC-functie voor tickets geïnitieerd bij Derde partijen, inclusief Verstoring, verzoeken en probleem tickets; • Opvolging bij Derde partijen; • StoringMmanagement rol inclusief Derde partijen tickets; • Problem management rol over Wederpartij en Derde partijen oplosgroepen; • Rapporteren van Service Levels voor Verstoring, verzoeken en problem management van Derde partijen oplosgroepen	E
4.4	Bestellen van Opdrachten	Wederpartij is verantwoordelijk voor het in bestelling nemen van Opdrachten, op verzoek van Invest-NL. Wederpartij is verantwoordelijk voor de juiste levering van software en hardware na het verzoek van Invest-NL	E
4.5	Knowledge database; 'Known errors'	Wederpartij faciliteert om een Service desk die knowledge database van 'known errors' en Opdrachten bijhoudt zodat continuïteit en kwaliteit wordt gewaarborgd; Ook een wordt een Frequently Asked Question overzicht bijgehouden en ter beschikking gesteld aan Gebruikers.	E
4.6	Werkinstructies	Wederpartij stelt een knowledge database beschikbaar die ook de werkinstructies bevatten;	
4.7	Tips gebruik applicaties	Wederpartij faciliteert een Service desk te faciliteren die tips en trucs bijhoudt voor diverse algemeen gebruikte applicaties en ICT faciliteiten;	E
4.8	Controles productie batch jobs	Wederpartij faciliteert een Service desk die dag controles uitvoert op het goed verlopen van de productie batch jobs;	W
4.9	Taal Service desk	Wederpartij faciliteert een Service desk met Gebruikers die de Nederlandse taal beheersen	E
4.10	Middelen om Service desk te bereiken	Service desk van Wederpartij is minimaal te bereiken door middel van telefoon, e-mail en self-service portal.	E
4.11	IT service management functionaliteit	De volgende vereisten worden gesteld aan de IT service management functionaliteit van de Service desk: ▪ Een industrie standaard ITSM functionaliteit voor het loggen en tracken van cases; ▪ Geeft toegang tot Invest-NL Gebruikers, Derde partijen en Gebruikers van Wederpartij voor service management gerelateerde activiteiten ▪ Een kennisbank voor snelle Opdrachten te realiseren ▪ Invest-NL is eigenaar van data en kennis opgeslagen in de ITSM functionaliteit;	E

		- De ITSM functionaliteit faciliteert alle service management processen - De ITSM functionaliteit stelt Derde partijen in staat om toegang te verlenen om te kunnen werken aan het oplossen van tickets bij oplosgroepen buiten de Wederpartij - De ITSM functionaliteit geeft inzicht in de financiële status van Opdrachten, componenten en producten die Wederpartij beheert in relatie tot de Opdrachten. Tevens heeft het inzicht in het verbruik van de Opdrachten. - De ITSM tool zal op N of N-1 zijn ten alle tijden. Invest-NL heeft het recht om hiervan af te wijken - De Transitie van de ITSM tool zit bij de Opdracht inbegrepen - De ITSM functionaliteit heeft mogelijk een self-service functionaliteit, welke bij wens 6.13 is uitgewerkt	
4.12	Self Service Functionaliteit	Wederpartij biedt een self-service functionaliteit geautoriseerde Gebruikers de mogelijkheid om verzoeken direct aan te vragen op het gebied van Opdrachten en andere IT gerelateerde verzoeken vanaf de functionaliteit. De self-service functionaliteit stelt Gebruikers in staat om: - Een ticket aan te vragen; - Beginnen van een chat of telefoongesprek naar de Service desk; - Aanvragen van een aantal standard wijzigingen zoals (maar niet gelimiteerd tot): - Wachtwoord reset; - Toegangsrechten tot gegevens en folders; - Het volgen van de status van gelogde tickets; - Verzoeken van standard en niet-standaard verzoeken - Het consulteren van kennisartikelen, gebruiksaanwijzingen en FAQ's - Loggen van klachten en complimenten - Inzien van de status van Opdrachten die alle Gebruikers raken. - Bestellen van Opdrachten - Het toevoegen en verwijderen van additionele printers en applicaties - De self-service functionaliteit is geïntegreerd met de Active Directory van Invest-NL zodat de juiste authenticatie en autorisatie kan worden toegekend aan Gebruikers. De self-service functionaliteit om locatie onafhankelijk toegankelijk zijn. - In Nederlandse taal beschikbaar - Overzicht van Opdrachten, autorisaties en apparaten die gekoppeld zijn aan eigen account	E
4.13	VIP behandeling Gebruikers	Voor een geselecteerd aantal Gebruikers van Invest-NL geldt een VIP behandeling. Dit betekent dat alternatieve Service Levels gelden voor deze Gebruikers, conform beschreven in Bijlae A2 (Service Levels). VIP Gebruikers worden door Wederpartij tijdens het standby ondersteuningsvenster geholpen.	E
4.14	Ondersteuningsvenster	Het Ondersteuningsvenster van de Service desk is van 08:00 – 18:00 uur maandag t/m vrijdag CET.	E

4.15	Standby Ondersteuningsvenster	Het standby ondersteuningsvenster geldt voor wachtwoord unlocking en prioriteit 1 en 2 Storingen. Dit venster is doordeweeks van 18:00 – 08:00 CET en tijdens weekenden en feestdagen van 09:00 – 17:00 CET.	E
------	----------------------------------	--	---

Tabel 4-1 Eisen Service desk

5 Onsite Support

Wederpartij levert Onsite Support Opdrachten conform onderstaande Eisen.

Eisen Onsite Support Opdrachten			
ID	Item	Beschrijving	E/W
5.1	Onsite Support	Wederpartij biedt de onsite support Opdracht bestaande uiteen aaneengesloten dagdeel per week (4 uur) fysieke aanwezig op het kantoor van Invest-NL voor Onsite Support Opdrachten. Binnen dit tijdbestek worden activiteiten verricht op afspraak of ad-hoc (inloop van Invest-NL Gebruikers).	E

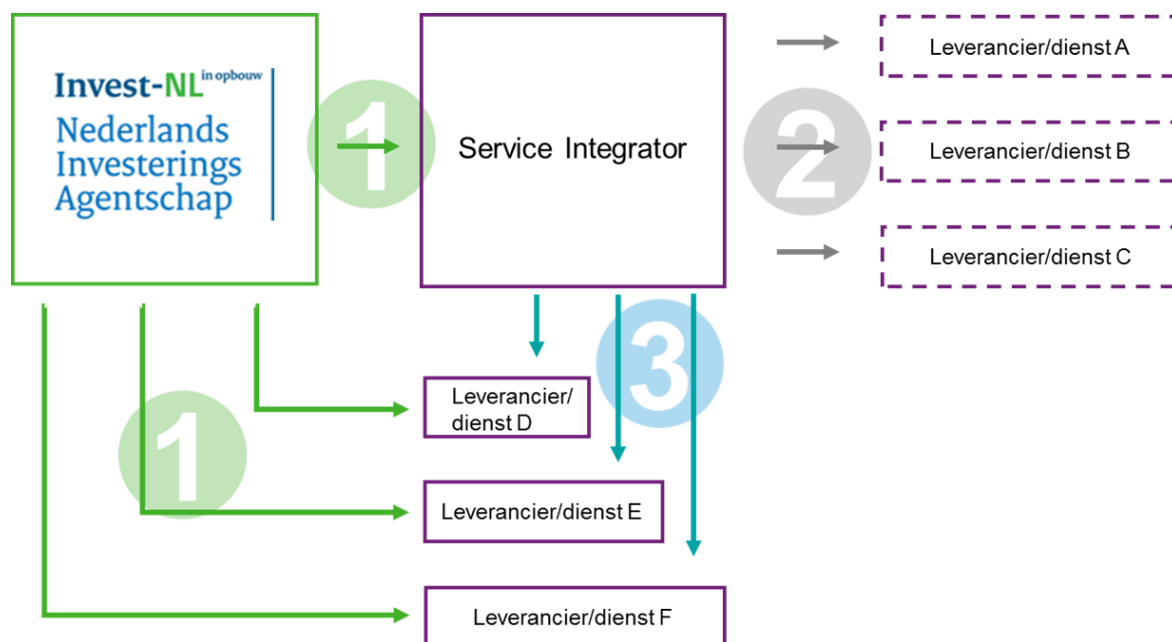
Tabel 5-1 Eisen onsite support Opdrachten

6 Service integratie

De Wederpartij functioneert als onderdeel van de service integratie Opdracht als primaire integrator voor de gehele ICT diensten van Invest-NL, op zowel instandhouding als change en projecten. Deze integratie is gericht op een naadloze orkestratie, aansturing en integratie van onderling afhankelijke diensten van de Opdrachten (2) en Derde partijen (3) van alle activiteiten (change en run) en hun onderlinge samenhang. De Wederpartij levert daarmee één geïntegreerde Opdracht aan Invest-NL, bestaande uit diensten welke geleverd worden door verschillende Derde partijen. Wederpartij is daardoor het centrale aanspreekpunt voor zowel Invest-NL als Derde partijen, en neemt de centrale verantwoordelijkheid voor de continuïteit van de gehele ICT diensten. Ter illustratie, op dit moment zijn de volgende bedrijfsapplicaties voorzien bij Derde partijen (in de vorm van Software as a Service):

- Financiële administratie systeem
- Document management systeem
- Investerings- en leningenadministratie
- Personeels- en salarisadministratie
- Workflow management systeem

De service integratie functie van Wederpartij borgt een effectieve orkestratie, aansturing, ontwerp en integratie van alle control, change en run activiteiten en hun onderlinge samenhang. In onderstaand figuur is een weergave van de integratie verhoudingen in het IT landschap geïllustreerd.



Figuur 1: illustratie service integratie model Invest-NL

Eisen service integratie			
ID	Item	Beschrijving	E/W
6.1	Overkoepeld aanspreekpunt	Alle Opdrachten, geleverd door de Wederpartij zelf of door Derde partijen, zijn beschikbaar en worden bij verstoring hersteld door de Wederpartij, volgens het Service Level conform Bijlage J-A2 (Service Levels). Hierdoor heeft Invest-NL één aanspreekpunt voor alle verstoringen, service requests en andere service management processen. Wederpartij is in staat om de rol van Tactisch resultaatverantwoordelijk aanspreekpunt voor alle project/Service delivery Services, IT-landschap/componenten en leveringsprocessen te vervullen;. Indien Derde partijen inconsistente afspraken hebben in vergelijking tot de Service Levels met Wederpartij, zorgt Wederpartij voor een optimale aansluiting.	E
6.2	Overkoepelende service management processen	Wederpartij voert de service management processen conform de Opdracht beschreven in paragraaf Fout! V erwijzingsbron niet gevonden. , ook integraal over de Derde partijen uit.	E
6.3	Aansturing Derde partijen	De Wederpartij stuurt Derde partijen aan en neemt, indien gewenst door zowel Wederpartij als Invest-NL, huidige en toekomstige contracten van ondersteunende werkzaamheden over.	E
6.4	Verstreken stuurinformatie	De Wederpartij verstrekt periodiek, conform de rapportage frequentie beschreven in Bijlage J-C1 (Governance), en/of online (cumulatieve) stuurinformatie met betrekking tot meldingen, aanvragen en opdrachten	E
6.5	Afstemming technische wijzigingen	De Wederpartij houdt alle technische wijzigingen in het landschap (infrastructuur en applicaties) bij, past de systeem- en dataintegratie hierop aan en zet deze in overleg met de release planning van Invest-NL gecontroleerd live. Hierdoor heeft Invest-NL één aanspreekpunt voor managen en doorvoeren van alle technische wijzigingen die voortvloeien uit releases noodzakelijk voor Onderhoud van systemen of projecten.	E
6.6	Integratie diensten Derde partijen	Wederpartij draagt zorg voor de integratie van diensten van Derde partijen (inclusief SaaS) die verschillende applicatie diensten aan Invest-NL leveren;	E
6.7	Verbeterplannen integratie	Wederpartij coördineert van het geheel aan verbeterplannen van de Derde partijen in scope van de service integratie Opdracht.	E
6.8	Prestatie verbetering	De Wederpartij doet proactief voorstellen aan Invest-NL voor acties welke leiden tot prestatie verbetering (bijvoorbeeld op gebied van performance, probleemdiensten, security) binnen het gehele ICT landschap	E
6.9	Doorvoeren wijzigingen o.b.v. gewijzigde diensten.	Wederpartij is in staat om (in overleg met Invest-NL) wijzigingen gecontroleerd door te voeren aan de producten en diensten catalogus van Derde partijen, naar aanleiding van gewijzigde Opdrachten;	E
6.10	Integratiepunten release- en change management	Wederpartij is in staat om voor de ketenprocessen release management en change management de volgende integratiepunten te hebben met Invest-NL: — Afstemmen wijzigingskalenders; — Aanmelden van wijzigingen; — Risicoafweging wijzigingen; — Allocatie en planning releases en deployment;	E

		— Technisch Onderhouden, beschikbaar stellen en herallocatie van omgevingen incl. transport management; — Goedkeuring van in productiename; — Registratie ten behoeve van incident- en probleemmanagement.	
6.11	Integratiepunten van service portfolio management	Wederpartij is in staat om voor service portfolio management (nieuwe services e/o applicaties) van service portfolio management de volgende integratiepunten te hebben met Invest-NL — Coördineren en afstemmen IT dienstensrichting; — Bijdragen aan grove impactanalyse en kostenindicatie in idee-fase; — Bijdragen aan grove impactanalyse en kostenindicatie in projectbrief-fase; — Aanvragen en beoordelen impact analyse en offerte; — Opdrachtverstrekking; — Opstellen project startarchitectuur; — Opstellen en/of aanpassen service afspraken; — Inbrengen wijzigingen in het daarvoor bedoelde overleg in Bijlage J-C1 (Governance); — Coördineren inbreng Wederpartij in realisatie project; — Bewaken invulling project startarchitectuur; — Periodieke rapportering en verbruik budget; — Inrichten of aanpassen van de benodigde omgevingen; — Test management — Doorvoeren correcties in de benodigde omgeving naar aanleiding van de systeemintegratietest en de Gebruikersacceptatietest; — In productie nemen wijzigingen; — Het bespreken van de voortgang en knelpunten in lopende projecten waarbij Wederpartij is betrokken; — Het evalueren van de afgesloten projecten en verwerken van de "lessons learned".	E

Tabel 6-1 Eisen service integratie

wensen service integratie			
ID	Item	Beschrijving	E/W
6.12	Lifecycle management	De Wederpartij is in staat om Lifecycle Management uit te voeren over alle project/Service delivery Services, applicaties, infrastructuur en werkplekken (zoals beschreven in de rest van dit deze Bijlage J-A1 (Dienstverlening));	W
6.13	Monitoring IT landschap	De Wederpartij monitort het IT landschap vanuit een functioneel business – IT keten perspectief en doet proactief voorstellen voor verbetering en innovatie.	W
6.14	Aandragen suggesties automatisering	De Wederpartij doet voorstellen voor automatisering van operationele activiteiten zoals deployments en testen.	W

Tabel 6-2 wensen service integratie

7 Bedrijfsapplicatie hosting

De Opdrachten voor bedrijfsapplicaties is in het lagenmodel weergegeven in Figuur 2, onderverdeeld in 6 lagen. De bedrijfsapplicatie hosting opdrachten hebben betrekking op technische applicatiemanagement, hosting en housing:

1. Functioneel Applicatie Management (**buiten scope**);
2. Applicatie Ontwikkeling (**buiten scope**);
3. Applicatie Onderhoud (**buiten scope**);
4. Technisch Applicatiemanagement;
5. Hosting;
6. Housing.

Laag 1: Functioneel applicatie management	Bedrijfs proces beheer
	Applicatie Informatie Management Proces en informatie analyse, functioneel ontwerp, kwaliteits- en data beheer, functionele ondersteuning
	Functioneel Applicatie Beheer Applicatie wijzigingen, informatie beveiliging, autorisatie, toegangsrechten
Laag 2 Applicatie ontwikkeling	Applicatie ontwikkeling Nieuwe applicaties: technisch ontwerp, programmering (maatwerk), technisch testen, EAI testen
Laag 3 Applicatie onderhoud	Applicatie onderhoud en beheer Onderhoud: bug fixing, additionele of gewijzigde functionaliteit, release management
Laag 4 Technisch applicatie management	Applicatie Operations Versie controle, interface beheer
	Database Operations DB Administratie en tuning, uitbreiding beheer, imports exports, archief, actieve monitoring, reorganisatie
	Applicatie and Database Basis Start-up/Shutdown, Events beheer, Spool Administratie, Release wijzigingen, Batch jobs
Laag 5 Applicatie hosting	Operating System, middleware Start-up/Shutdown, Updates, Monitoring, Device Management, Spool Admin, Security, Performance
	Centrale Back Up & Opslag Archivering, Replicatie, Restore, CIFS, Snapshot
	Hardware Platform Hardware ondersteuning, Software ondersteuning
Laag 6 Housing	Housing Ruimte, energie, air conditioned faciliteiten, beveiliging, Datacenter LAN

Figuur 2 Detailopbouw bedrijfsapplicatie hosting (lagenmodel)

7.1 Technisch applicatiemanagement

Eisen Technisch applicatiemanagement			
ID	Item	Beschrijving	E/W
7.1.1	Technisch applicatie management werkzaamheden	Wederpartij is in staat om technisch applicatiemanagement te leveren. Onder technisch applicatiemanagement worden alle activiteiten verstaan die benodigd zijn voor het optimaal functioneren van een informatiesysteem met een goede balans tussen continuïteit en verandering, met inbegrip van het benodigde database beheer. Het bestaat uit de volgende componenten: ▪ Basis technisch applicatiemanagement & Operations; ▪ Databasebeheer.	E
7.1.2	Vervanging bedrijfsapplicaties	Wederpartij geeft tijdig aan of bedrijfsapplicaties moeten worden vervangen en volgt daarbij het N-1 principe. Aangezien Invest-NL de licentielasten voor bedrijfsapplicaties	E

		zelf draagt, kan pas na toestemming van Invest-NL een nieuwe versie van een software product worden gepackaged en uitgerold. Packagen en uitrollen van software patches en servicepacks onderdeel van technisch applicatiemanagement. Het uitrollen van nieuwe versies van een besturingssysteem of het aanbrengen van (security) patches is onderdeel van technisch applicatiemanagement. Het uitrollen van een nieuwe versie van een besturingssysteem dient getest en goedgekeurd te worden door Invest-NL.	
7.1.3	Disaster recovery	Wederpartij is verantwoordelijk voor het vastleggen van alle aan disaster recovery gerelateerde processen. De bijbehorende Documentatie dient op orde te zijn en is inzichtelijk voor Invest-NL zodra een Opdracht wordt afgenomen met inbegrip van disaster recovery.	E
7.1.4	Varianten complexiteit Basis technisch applicatie management en operations	Basis technische applicatie management kan worden afgenomen in drie (3) varianten, gebaseerd op de complexiteit van de applicatie: - <i>Complexiteit laag</i>: weinig tot geen interfaces, simpele calculaties en logica is goed inzichtelijk en mathematica is primair opstellen en aftrekken - <i>Complexiteit midden</i>: Beperkt aantal interfaces, calculaties van gemiddelde complexiteit. Logica primair deductief en mathematica betreft geavanceerde statische operaties - <i>Complexiteit hoog</i>: veel interfaces met andere applicaties, complexe calculaties en logica bestaat uit inductieve en/of deductieve logica, mathematica betreft significante geavanceerde statische operaties	
7.1.5	Basis technisch applicatie management en operations	Wederpartij levert basis technisch applicatie management en Operations. Deze Opdracht richt zich op het in stand houden van de applicatie omgevingen. De Wederpartij is verantwoordelijk voor: - Het opstarten/afsluiten, aanmaken van installatiescripts, en distributie van installatiescripts met betrekking tot de bedrijfsapplicaties, inclusief de daaraan gerelateerde werkzaamheden. - Het aan de hand van een Storing(dan wel proactieve waarneming van Leverancier) verhelpen van verstoringen op de bedrijfsapplicatie en/of de onderliggende softwarecomponenten binnen het bedrijfsapplicatiedomein. Daarnaast maatregelen nemen om de productie veilig te stellen in geval van een Prioriteit 1 incident. - Het opstellen van productie planning, ontwikkelen en beheren van de productie jobs, samenstellen van de flow en de uitvoering (inclusief bewaking) van batchjobs. - Idem aan Oplossen van verstoringen op de bedrijfsapplicatie, maar dan gericht op de aanwezige batchjobs. - Het afhandelen van binnengekomen Service requests en het doorvoeren van wijzigingen (standaard en/of niet standaard wijzigingen). - Het realiseren en in stand houden van interne en externe koppelingen	E

		- De beschikbaarheid van de bedrijfsapplicatie meten en bewaken, inclusief bewaking van de batch verwerking, dat die beschikbaarheid tenminste het niveau heeft van de afgesproken Service Levels. Monitoring vindt plaats binnen de grenzen van het gehele verantwoordelijkheidsgebied van Leverancier. - Signaleren van bedreigingen voor het gewenste niveau van de Opdrachten. Waarborgen van voldoende kennis van de betrokken Applicatiedomeinen en het applicatielandschap als geheel. - Bijhouden van een 'bekende fouten' database waardoor een Verstoring met overeenkomstige symptomen adequaat en snel verholpen worden. - Voorstellen voor maatregelen uitwerken ten behoeve van het handhaven en/of verbeteren van de Opdrachten.	
7.1.6	Databasebeheer	Wederpartij is verantwoordelijk voor het in stand houden van de databases. Databasebeheer wordt uitsluitend afgenomen indien binnen de bedrijfsapplicatie gebruik wordt gemaakt van database(s). De Wederpartij is verantwoordelijk voor: - Het starten/stoppen, aanmaken, herstellen (inclusief controle van de back-up), monitoren en parametriseren van de database instances, en alle daaraan gerelateerde werkzaamheden. - Aan de hand van een Storing(dan wel proactieve waarneming van Wederpartij) verhelpen van verstoringen op de database. Daarnaast maatregelen nemen om de productie veilig te stellen in geval van een 'major' incident - Het afhandelen van binnengekomen Service requests en het doorvoeren van wijzigingen - Aankomen en muteren van toegang op de database. - Signaleren van bedreigingen voor het gewenste niveau van de Opdrachten. - Bijhouden van een 'bekende fouten' database waardoor een Verstoring met overeenkomstige symptomen adequaat en snel verholpen worden - Voorstellen voor maatregelen uitwerken ten behoeve van het handhaven en/of verbeteren van de databasebeheer Opdrachten.	E

Tabel 7-1 Eisen technisch applicatiemanagement

7.2 Bedrijfsapplicatie hosting

Hosting betreft het leveren van een operationele omgeving ten behoeve van het draaien van bedrijfsapplicaties.

Eisen bedrijfsapplicatie hosting			
ID	Item	Beschrijving	E/W
7.2.1	Hosting Opdrachten	Wederpartij levert een hosting Opdracht te leveren die minimaal bestaat uit; ▪ Rekencapaciteit; ▪ Besturingssysteem beheer; ▪ Opslag en back-up	E

7.2.2	Rekencapaciteit	Wederpartij levert een rekencapaciteit Opdracht. Rekencapaciteit is primair het onderliggende component voor het besturingssysteem en wordt geleverd als virtuele server capaciteit. Wederpartij is verantwoordelijk voor: - alle benodigde serverhardware, processorcapaciteit, besturingssystemen, virtualisatiesoftware, tooling en overige onderliggende producten en werkzaamheden. - Servers worden standaard geleverd met storage en back-up aansluitingen en licentie voor het besturingssysteem. - Beheer van de capaciteit van de omgeving - Het inrichten voor het plaatsen van hardware in het rekencentrum - Installeren van de beheertools	E
7.2.3	Besturingssysteem beheer	Wederpartij levert een besturingssysteem beheer Opdracht. Dit omvat alle werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden om de beschikbaarheid van de server met het besturingssysteem te garanderen. Verder betreft het minimaal patch management, anti virus management, rights management, hardening en uitvoeren proactief Onderhoud.	E
7.2.4	Storage en back-up	Wederpartij levert opslag voor het opslaan van bedrijfsapplicatiedata. Tevens verzorgt Wederpartij dagelijkse back-ups van de omgeving, conform Bijlage J-A2 (Service Levels). Onderstaande niet limitatieve aspecten maken onderdeel uit van de storage en back-up Opdracht: - Back-up en restore; - Het opstellen van een back-up en retentieschema in afstemming met Invest-NL. - Bij de levering van de storage en back-up Opdracht zijn alle onderliggende benodigde producten en werkzaamheden en noodzakelijk software inbegrepen.	E
7.2.5	Housing	Wederpartij levert een housing Opdracht. Housing betreft het leveren van alle benodigde rekencentrum faciliteiten. De housing Opdracht kan enkel in combinatie met hosting van een bedrijfsapplicatie worden afgenomen.	E
7.2.6	Ondersteuningsvenster	Het Ondersteuningsvenster van de bedrijfsapplicatie is van 08:00 – 18:00 uur maandag t/m vrijdag CET.	E
7.2.7	Onderhoudsvenster	Het Onderhoudsvenster (ook voor batchjobs) is maandag tot en met vrijdag van 20:00 – 06:00 of Zaterdag en Zondag van 08:00 – 18:00	E

Tabel 7-2 Eisen bedrijfsapplicatie hosting

8 Generieke Opdrachten

Dit omvat alle activiteiten die randvoorwaardelijk zijn om op een effectieve en efficiënte wijze de Opdrachten binnen de Overeenkomst te leveren. Hierbinnen gedefinieerd zijn service management, architectuur service portfoliomanagement, compliance & informatiebeveiliging, service portfolio management en kennismanagement. Wederpartij rekent geen separate Vergoeding voor de generieke Opdrachten.

8.1 Service management

Wederpartij levert service management Opdrachten voor het ontwerpen, leveren, managen en verbeteren van Opdrachten.

Eisen service management			
ID	Item	Beschrijving	E/W
8.1.1	service management	Wederpartij levert service management Opdrachten voor het ontwerpen, leveren, managen en verbeteren van Opdrachten op basis van haar standaard templates en procesbeschrijvingen. Dit is inclusief RACI modellen met de demarcatie tussen Wederpartij en Invest-NL	E
8.1.2	ITIL raamwerk	Wederpartij levert de service management Opdrachten conform industriestandaard, conform het ITIL raamwerk. Het ITIL raamwerk onderscheidt onderstaande fasen: ▪ Service Strategy ▪ Service Design ▪ Service Transition ▪ Service Operation ▪ Continual Service Improvement	E
8.1.3	Betrokkenheid Invest-NL in service management	Wederpartij borgt dat Invest-NL uitsluitend indien strikt noodzakelijk betrokkenheid heeft in de service management processen	
8.1.4	Configuration Management Database	Wederpartij zet als onderdeel van service management Configuration Management Database (CMBD) op en Onderhoud dit.	E

Tabel 8-1 Eisen service management

8.2 Architectuur

Eisen Architectuur			
ID	Item	Beschrijving	E/W
8.2.1	Architectuur	Wederpartij is verantwoordelijk voor passende architectuur, inclusief de realisatie en het Onderhoud daarvan. Hierbij dienen naast de technische architectuur Documentatie ook de daaruit voortvloeiende technische ontwerpen en landschapsoverzichten actueel beschikbaar te zijn voor Invest-NL op aanvraag binnen tien (10) werkdagen. Deze architectuur dient aangepast te kunnen worden door Wederpartij op basis van wijzigingen in de Opdrachten of andere ontwikkeltrajecten. Wederpartij geeft op verzoek van Invest-NL inzicht in de meest recente technische architectuur Documentatie. Invest-NL informeert Wederpartij over	E

		wijzigingen in de bedrijfsarchitectuur. Architectuur betreft het leveren van activiteiten die benodigd zijn voor het inrichten en up-to-date houden van de business-, informatie-, technologische, solution- en integratiearchitectuur met de bijbehorende beheer- en beveiligingsarchitectuur	
8.2.2	Architectuur	Wederpartij levert en voert minimaal de volgende Architectuur werkzaamheden uit: — Innovatie: het ontwikkelen van een visie op de mogelijkheden die nieuwe technologie op termijn biedt voor de vernieuwing van de bedrijfsprocessen van Invest-NL; — Ondersteunen met het opstellen van beleidsuitgangspunten, onder meer op het gebied van informatiebeveiliging, enterprise content management, master data management,; — Afstemmen enterprise architectuur met belangrijke applicatieleveranciers van Invest-NL; — Opstellen van een jaarplan met daarin de doelstellingen voor het komende jaar, de beleidsuitgangspunten en architectuurcondities ten behoeve van de uit te voeren projecten; — Opstellen project start architectuur, waarbij de koppeling wordt gelegd tussen de gewenste functionaliteit en de benodigde technische infrastructuur; • Ter goedkeuring voorleggen van voorgestelde afwijkingen van de project start architectuur in het daarvoor bestemde overleg.	E

Tabel 8-2 Eisen architectuur

8.3 Compliance & Informatiebeveiliging

Eisen Compliance en Informatiebeveiliging			
ID	Item	Beschrijving	E/W
8.3.1	Beveiliging	Wederpartij is verantwoordelijk voor het geheel aan fysieke en procesmatige maatregelen die de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid en integriteit van systemen, data en informatie garanderen met als doel de continuïteit van de Opdrachten te waarborgen, en de eventuele gevolgen van een beveiligings Verstoring tot een acceptabel niveau te beperken.	E
8.3.2	Locatie data en persoonsgegevens	Invest-NL data en persoonsgegevens wordt verwerkt binnen de Europese Unie.	E
8.3.3	ISO 27001 certificering	Wederpartij heeft een managementsysteem informatiebeveiliging in werking voor te leveren Prestatie conform de Open Standaard NEN-ISO/IEC 27001:2013 – zoals opgenomen op de 'pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie – of daaraan gelijkwaardig. Verificatie Eis, indien bij Inschrijving:	E

		- Akkoordverklaring eventueel met toelichting hoe hij borgt dat zijn ICT-systeem aan deze standaard voldoet. - Certificaat betreffende te leveren ICT-systeem/-Opdracht inzake conformiteit met NEN-ISO/IEC 27001:2013 dat is verstrekt door een RvA-geaccrediteerde organisatie, of een gelijkwaardig certificaat. Wederpartij toont vervolgens minimaal één keer per jaar dat hij voldoet aan de Open Standaard NEN-ISO/IEC 27001:2013 – zoals opgenomen op de 'pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie – of daaraan gelijkwaardig. Tevens levert Wederpartij na voorlopige gunning de bewijsvoering (certificering) voor de ISO27001	
8.3.4	Algemene Verordening Gegevens-bescherming (AVG)	Het door Wederpartij te leveren ICT-systeem/-Opdracht voldoet gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst aan de vigerende wet- en regelgeving inzake bescherming (persoons)gegevens en beveiliging. Bij aangaan van de overeenkomst geldt de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De Wederpartij geeft inzicht in de manier waarop de AVG is geïmplementeerd en gebruikt wordt. Zie: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/avg-nieuwe-europese-privacywetgeving	E
8.3.5	Verwachtingen Invest-NL voor AVG	Wederpartij geeft inzicht in de verwachtingen aan Invest-NL in het kader van de AVG wetgeving	E
8.3.6	Kwaliteitsmanagement methodiek	Wederpartij hanteert een marktconforme Kwaliteitsmanagement Methodiek en levert hiervoor jaarlijks bewijsvoering voor aan.	E
8.3.7	Business Continuïteit & Disaster Recoveryplan	Wederpartij stelt een marktconform Business Continuïteit & Disaster Recovery plan op en houdt deze continu bij. Het Business Continuïteit & Disaster Recoveryplan wordt opgesteld voor Acceptatie van Transitie. Dit plan vereist: - Consistentie met het Programma van Eisen - Mastertestplan - Details omtrent hoe het plan de impact op de Opdrachten van Wederpartij minimaliseert - De verantwoordelijkheid van Wederpartij om de continuïteit van Opdrachten te waarborgen - Hoe het falen van Opdrachten Invest-NL raakt en wat de Wederpartij doet om dit te mitigeren - Communicatiestrategie inclusief details omtrent Storingen probleem management - Risico analyse met scenario, single points of failures, business impact analyse en risico's gerelateerd aan de samenwerking met Derde partijen - Contact details bij Wederpartij en Invest-NL - Details omtrent de testen die regulier worden uitgevoerd - Technisch ontwerp gerelateerd aan de Business Continuïteit & Disaster Recovery - Aanmaken van test scripts	E

8.3.8	Testen van Business Continuïteit & Disaster Recovery Plan	Wederpartij test het Business Continuïteits & Disaster Recovery Plan periodiek (minimal jaarlijks).	E
8.3.9	Test bevindingen delen en opvolgen	Wederpartij deelt jaarlijks een evaluatiedocument van de uitgevoerde testen met Invest-NL. Tevens geeft Wederpartij opvolging aan bevindingen die voortkomen uit de Continuïteit & Disaster Recovery testen inclusief verbeteracties, prioriteit en deadlines.	E
8.3.10	Audits	Wederpartij en Invest-NL hebben rechten met betrekking tot audits conform in Bijlage J-B2 (Stuurmechanismen) is beschreven	E
8.3.11	Beveiliging	Wederpartij voert minimaal jaarlijkse de volgende werkzaamheden uit: ▪ Bespreken ontwikkelingen op het gebied van security; ▪ Bespreken cybersecurity architectuur; ▪ Bespreken IT compliance; ▪ Bespreken data protectie (privacy); ▪ Bespreken IRM; ▪ Beoordelen project start architectuur; ▪ Bewaken security aspecten; ▪ Beoordelen wijzigingsaanvragen; ▪ Bespreken afwijkingen en tijdelijke ontheffingen; ▪ Bespreken resultaten assessments en audits.	E
8.3.12	Waarborging compliance wet -en/of regelgeving	Wederpartij wijzigt processen en/ of procedures in het geval Wet- en/of Regelgeving dit vereist binnen zes maanden nadat hiertoe door Invest-NL schriftelijk een verzoek voor is ingediend.	E
8.3.13	Waarborging compliance wet -en/of regelgeving	Wederpartij en Invest-NL houden elkaar proactief op de hoogte van wijzigingen in Wet- en/of Regelgeving.	E
8.3.14	Kwetsbaarheden	Het door Wederpartij te leveren ICT-systeem/-Opdracht bevat geen OWASP top 10 Project-kwetsbaarheden bij oplevering en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst worden nieuwe kwetsbaarheden zo spoedig mogelijk opgelost. https://www.owasp.org/index.php/Top_10-2017_Top_10	
8.3.15	Dataverkeer	Wederpartij garandeert dat het dataverkeer tussen het datacenter van Wederpartij en de Werkplekdiensten encrypted plaatsvindt middels PKI en SSL certificaten.	E
8.3.16	Domeinen	De domeinnaam van de digitale werkomgeving biedt volledig werkende ondersteuning voor de Open Standaard DNSSEC – zoals opgenomen op de 'pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie – of daaraan gelijkwaardig. Dit betekent dat de domeinnaaminformatie, zoals bijbehorende IP-adressen, met een geldige DNSSEC-handtekening is ondertekend. Verificatie eis: Opleveren van testresultaat voor DNSSEC-ondertekening in website- en e-mailtest op https://www.internet.nl . De test is uitgevoerd- en het testresultaat is ter Acceptatie aangeboden aan Invest-NL voorafgaand aan definitieve Acceptatie van Transitie.	E
8.3.17	DNS-software	De opvragende DNS-software (resolver) biedt volledig werkende ondersteuning voor validatie c.q. verificatie van handtekeningen conform de Open Standaard DNSSEC - zoals opgenomen op de 'pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie- of daaraan gelijkwaardig. Dit betekent dat	E

		de DNSSEC-handtekeningen van opgevraagde domeinnamen worden gevalideerd. Verificatie eis: Opleveren van testresultaat voor DNSSEC-validatie in internetverbinding-test op https://www.internet.nl. De test is uitgevoerd- en het testresultaat is ter Acceptatie aangeboden aan Aanbestedende dienst voorafgaand aan definitieve Acceptatie van Transitie	
8.3.18	Two-factor authenticatie	Inschrijver levert een Two-factor authenticatie optie voor de Werkplekdiensten indien wordt ingelogd vanaf een niet-vertrouwde locatie.	E
8.3.19	Inlogpogingen	Wederpartij draagt zorg voor het blokkeren van toegang bij vijf (5) opeenvolgende mislukte inlogpogingen op de Werkplekdiensten.	E
8.3.20	Geheimhoudingsverklaring	Personeel van Wederpartij kan op verzoek van Invest-NL gevraagd worden een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen conform Bijlage R van de Overeenkomst.	E
8.3.21	ISAE3402 type I en type II	Wederpartij vereist een onafhankelijk bewijs van beheersing op uitbestede processen door uw service organisatie. Daartoe beschikt Wederpartij over een ISAE 3402 type I en type II verklaring of (aantoonbaar) gelijkwaardig, voor de scope van de Overeenkomst. Het aantoonbaar gelijkwaardige alternatief voldoet tenminste aan het opleveren van bewijslast door een onafhankelijk gecertificeerde bewijslast, aantoonbaarheid welke werkzaamheden daartoe worden uitgevoerd en welke bewijslast beschikbaar zal komen. Indien Wederpartij momenteel niet beschikt over een ISAE3402 type I verklaring geldt dat Wederpartij uiterlijk binnen 12 maanden na ingang Overeenkomst ISAE3402 I gecertificeerd moet zijn. Indien Wederpartij momenteel niet beschikt over een ISAE3402 type II verklaring geldt dat Wederpartij uiterlijk binnen 24 maanden na ingang Overeenkomst ISAE3402 II gecertificeerd moet zijn. Na certificering overlegt Wederpartij minimaal eenmaal per jaar een ISAE 3402 type I en type II verklaring (of aantoonbaar gelijkwaardig alternatief) aan Invest-NL.	E
8.3.22	Opvolging bevindingen ISAE3402	Ten aanzien van de jaarlijkse ISAE3402 type 1 en 2 (of gelijkwaardig) verklaring geldt dat de externe accountant betrokken bij het opstellen van de verklaring de (materiële) bevindingen deelt met Invest-NL. Onder bevindingen wordt in zulks verstaan mogelijke tekortkomingen en/of aandachtspunten in de processen en techniek. Op basis van de bevindingen wordt Invest-NL ingelicht door de externe accountant over de voorgestelde Verbeterplannen, acties, aanpak en timing en opvolging daarvan.	E

Tabel 8-3 Eisen compliance en informatiemanagement

8.4 Service portfolio management

Service portfolio management biedt een overkoepelende ontwikkeling van Opdrachten, gevormd door investeringen en innovatie van de Opdrachten. Hierdoor verbetert de Opdrachten van de Wederpartij.

De optimale mix van de Opdrachten op het gebied van inhoud, Tarieven, kwaliteit en proces in het portfolio staat centraal.

Eisen Service Portfolio management			
ID	Item	Beschrijving	E/W
8.4.1	Ontwikkelplan	Wederpartij deelt bij aanvang van de Overeenkomst een ontwikkelplan ten aanzien van de Opdrachten. Tevens toont de Wederpartij welke aanpassingen gedaan zullen worden en wat de positieve impact is op prijs en kwaliteit.	E
8.4.2	Ontwikkeling / Innovatie	Wederpartij committeert zich aan de continue doorontwikkeling en innovatie van haar Opdrachten.	E

Tabel 8-4 Eisen service portfolio management

8.5 Kennismanagement

Kennismanagement verwijst naar een multidisciplinaire aanpak om de doelstellingen van Invest-NL en Wederpartij te bereiken door optimaal gebruik te maken van de kennis binnen de beide organisaties, het beschikbaar maken van kennis en dit over te brengen aan de Gebruikers. Wederpartij faciliteert hierbij het proces van het creëren, delen, gebruiken en beheren van de kennis en informatie gerelateerd aan de Opdrachten.

Eisen Kennismanagement			
ID	Item	Beschrijving	E/W
8.5.1	Begrippenlijst	De definities die Wederpartij hanteert voor Opdrachten zijn terug te vinden in een begrippenlijst. Deze begrippenlijst is te allen tijde beschikbaar om te raadplegen door Invest-NL Gebruikers en is beschikbaar in het Nederlands	E
8.5.2	Werkinstructies	Wederpartij stelt werkinstructies beschikbaar voor zowel de reguliere processen als wel work-arounds van bekende problemen.	E
8.5.3	Training Gebruikers	Wederpartij geeft tijdens de Transitie met Invest-NL de Gebruikers een training ten behoeven van het gebruik van de Opdrachten en gerelateerde processen. Bij wijzigingen op de Opdrachten worden trainingen verzorgt via de Service desk Opdracht.	E
8.5.4	Invest-NL gerelateerde kennis	De kennis die Wederpartij verkrijgt door middel van de werkzaamheden voor Invest-NL mag alleen gebruikt worden voor de Opdrachten aan Invest-NL.	E

Tabel 8-5 Eisen kennismanagement

9 Projectdiensten

Eisen projectdiensten			
ID	Item	Beschrijving	E/W
9.1	Project Opdrachten	Invest-NL kan te allen tijde project Opdrachten aanvragen bij Wederpartij. Een project Opdracht betreft bij door Invest-NL bepaalde activiteiten of werkzaamheden van Wederpartij voor een tijdelijke periode met een overeengekomen start- en einddatum.	E
9.2	Wederpartij offerte	Wederpartij levert een nadere offerte aan Invest-NL nadat de aanvraag is ingediend. Deze offerte bestaat uit: - Het aantal uren voor de aanvraag - Een kostenraming van de uren, conform Bijlage 2 (Prijsopgaveformulier)	E

		- Duur van project - Aanpak van het project (fasering, mijlpalen, deliverables, acceptatiecriteria, voorwaarden) Wederpartij levert de nadere offerte binnen redelijke tijd na aanvraag, en uiterlijk 10 werkdagen nadat het verzoek is ingediend. Invest-NL gaat akkoord met de nadere offerte, indien gemachtigde binnen Invest-NL de nadere offerte tekent.	
9.3	Tarieven project Opdracht	Wederpartij hanteert Tarieven conform Bijlage 2 (Prijsopgaveformulier), tabblad uurtarieven, inclusief ervaring – en rolvereisten.	E
9.4	Overdracht project Opdracht	Wederpartij zal, tenzij anders overeengekomen, de overdracht van het project aan Invest-NL uitvoeren binnen twee (2) weken voor het einde van de project Opdracht	E

Tabel 9-1 Eisen projectdiensten

10 Verhuisdienst

Invest-NL zal haar kantoorlocatie uiterlijk aan het einde van het eerste kwartaal van 2020 wijzigingen naar een nieuw, nader te bepalen kantoorlocatie. Wederpartij levert een verhuisdienst naar de nader te bepalen kantoorlocatie.

Eisen verhuisdienst			
ID	Item	Beschrijving	E/W
10.1	Verhuisdienst	Wederpartij levert een verhuisdienst bestaande uit het verplaatsen van alle apparatuur gerelateerd aan de Opdracht naar de nieuwe kantoorlocatie van Invest-NL. Ook het aansluiten en installeren van de Opdrachten op de nieuwe kantoorlocatie. Uitgangspunt hierbij is het verhuizen van de Opdrachten voor 80 Gebruikers.	E
10.2	Tijdslijnen verhuisdienst	Wederpartij levert de verhuisdienst tijdens de periode van vrijdag tot maandagochtend om de impact op de bedrijfsvoering van Invest-NL te minimaliseren.	E