
**Bijlage A Programma van Eisen
ten behoeve van de Europese Aanbesteding**

Enterprise Service Management

Kadaster

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Uitvoeringseisen	4
2.1	Overige uitvoeringseisen.....	4
3	Eisen m.b.t. algemene financiële afspraken	5
3.1	Prijsstelling	5
3.2	Factureren	6
4	Eisen m.b.t. juridische kaders.....	6
4.1	(Concept)Overeenkomst	6
4.2	Verwerkersovereenkomst.....	6
4.3	Wijzigingen naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen	6
4.4	Voorwaarden AI	7
5	Functionele eisen.....	7
5.1	Globale werking	7
5.1.1	<i>Eisen globale werking</i>	<i>7</i>
5.2	Eisen met betrekking tot de Levering van de ESM Oplossing.....	7
5.2.1	<i>Algemene eisen met betrekking tot de ESM Oplossing</i>	<i>10</i>
5.2.2	<i>Eisen met betrekking tot de facilitaire dienstverlening.....</i>	<i>13</i>
5.3	Eisen met betrekking tot de Dienstverlening van de Opdrachtnemer.....	16
5.3.1	<i>Eisen met betrekking tot de Dienstverlening van de Opdrachtnemer.....</i>	<i>17</i>
5.4	Eisen met betrekking tot de SIAM-categorieën	18
5.4.1	<i>Change Management.....</i>	<i>19</i>
5.4.2	<i>IT Service Continuity Management</i>	<i>19</i>
5.4.3	<i>Service Asset & Configuration.....</i>	<i>19</i>
5.4.4	<i>Service Catalog Management.....</i>	<i>19</i>
5.4.5	<i>Service Level Management.....</i>	<i>20</i>
5.4.6	<i>Financial Management Support</i>	<i>21</i>
5.4.7	<i>Service Desk General</i>	<i>21</i>
5.4.8	<i>Incident Management.....</i>	<i>23</i>
5.4.9	<i>Request Management.....</i>	<i>23</i>
5.4.10	<i>Knowledge Management.....</i>	<i>24</i>
5.4.11	<i>Service & Supplier Quality.....</i>	<i>24</i>
5.5	Welke inspanning/Resultaat.....	24
6	Non-functionals	25
6.1	AVG.....	25
6.2	PIA	25
6.3	Beveiliging Baseline Informatiebeveiliging Overheid	25

6.3.1	<i>Eisen met betrekking tot informatiebeveiliging</i>	26
7	Support	30
7.1	Support gerelateerd	30
8	Opdracht	30
8.1	Marktconformiteit.....	30
8.2	Opdrachtverstrekking n.a.v. offertetraject.....	30
8.3	Gunningstest.....	31
8.4	Acceptatietest.....	31
9	Contractmanagement en rapportage	31
9.1	Contractmanagement:.....	31
9.2	Rapportage:	32

1. Inleiding

In deze bijlage staan de eisen beschreven die het Kadaster stelt aan de gevraagde Levering en Dienstverlening van de ESM Oplossing.

De Inschrijving dient te voldoen aan de eisen zoals beschreven in het Beschrijvend Document, Programma van Eisen en de overige bijlagen.

Ten aanzien van de prognoses omtrent omvang of waarde van de Opdracht, geldt uitdrukkelijk dat het hier ramingen/schattingen betreft. Het Kadaster kan voor de juistheid van deze gegevens geen enkele garantie geven.

Indien in het Beschrijvend Document merken en/of merknamen worden gebruikt, dan betreft dit een indicatie van de gewenste kwaliteit en dan dient Inschrijver te lezen "of ten minste gelijkwaardig".

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te Leveren ESM Oplossing en Dienstverlening. De eisen in dit Programma van Eisen worden als volgt weergegeven.

- Uxx Uitvoeringseisen: Dit zijn voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan dient te houden.
- Gxx Gunningseisen: Dit zijn knock-out criteria en moet dus aan worden voldaan.

2. Uitvoeringseisen

Uitvoeringseisen waaronder de Opdracht wordt uitgevoerd, kunnen onder andere verband houden met integriteit en gedrag. Uitvoeringseisen kunnen tevens betrekking hebben op het werken onder een kwaliteitsmanagementsysteem en/of uitvoering van de Opdracht door gecertificeerde onderneming(en) en/of (in te zetten) natuurlijke personen en/of het voor de uitvoering in bezit van noodzakelijk verkregen vergunningen.

De Inschrijvingen worden beoordeeld op conformiteit ten aanzien van de gestelde uitvoeringseisen.

Ingeval de Opdracht niet, niet geheel of ten dele wordt uitgevoerd volgens de gestelde uitvoeringseisen, wordt voor de mogelijke gevolgen hiervan verwezen naar hetgeen hierover gesteld wordt in de (Concept)Overeenkomst, inclusief de daartoe behorende bijlagen en in de overige documenten waarnaar in de (Concept)Overeenkomst wordt verwezen.

Na de mededeling van de gunningsbeslissing en gedurende de gehele uitvoering van de Opdracht, kunnen bewijsstukken opgevraagd worden die aantonen dat aan (specifieke) uitvoeringseisen wordt voldaan. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij bereid en in staat is om dergelijke bewijsstukken per ommekeer, doch uiterlijk binnen een door Aanbestedende dienst aan te geven termijn te verstrekken.

Indien het Kadaster daar aanleiding toe ziet kan het Kadaster verifiëren in hoeverre Inschrijver in staat is te voldoen aan de gestelde uitvoeringsvoorwaarden. Als uit deze verificatie blijkt dat Inschrijver bij uitvoering van de Opdracht niet kan voldoen aan de uitvoeringsvoorwaarden dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

2.1 Overige uitvoeringseisen

U1 Inschrijver zorgt dat medewerkers die ingezet worden ten behoeve van de uitvoering van onderhavige Opdracht beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van maximaal 6 maanden oud. Het

gaat hier om het Algemeen screeningsprofiel, het risicogebied is 01 Informatie, functieaspecten 11, 12 en 13.

11 = Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen

12 = Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan

13 = Kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen.

3 Eisen m.b.t. algemene financiële afspraken

3.1 Prijsstelling

G1 Alle kosten/Prijzen/tarieven zijn opgegeven in Euro, exclusief BTW.

G2 Alle met de Opdracht gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs, tenzij anders vermeld.

G3 De opgegeven prijzen en tarieven dienen realistisch en Marktconform te zijn

G4 Prijsaanpassingen mogen voor het eerst worden doorgevoerd per 1 juni 2023. Ten hoogste éénmaal per jaar kunnen het door Opdrachtnemer geoffreerde prijzen voor Dienstverlening worden geïndexeerd volgens maximaal de CBS-index Dienstenprijzen; Commerciële Dienstverlening en transport, index 2015 = 100, tabel 62, Computerprogrammering, advisering van maart ten opzichte van maart van het voorgaande jaar. Het gaat hierbij om de voorlopige CBS-cijfers. Opdrachtnemer dient zijn voornemen voor prijsverhoging minimaal 4 weken voor de indexatiedatum schriftelijk bekend te maken aan het Kadaster. Gewijzigde prijzen gaan pas in na schriftelijke instemming van het Kadaster. CBS-indexcijfer: <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83760NED>. Voor de overige tarieven is indexering toegestaan op basis van het algemene CBS-indexcijfer "dienstenprijsindex (DPI).

G5 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de ESM Oplossing of de Dienstverlening, conform de in het Beschrijvend Document gestelde eisen, zijn voor rekening van Inschrijver.

G6 Het is niet toegestaan met de ingediende prijzen de gehanteerde formule te frustreren; negatieve prijzen of prijzen van € 0,- zijn in ieder geval niet toegestaan.

G7 Een manipulatieve Inschrijving is niet toegestaan en zal terzijde worden gelegd. Van een manipulatieve Inschrijving kan bijvoorbeeld sprake zijn wanneer, als gevolg van miskenning door Inschrijver van bepaalde aannames van het Kadaster, zoals bijvoorbeeld dat er realistische tarieven zullen worden aangeboden, de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord. Van een manipulatieve Inschrijving kan eveneens sprake zijn als het totaaltarief hoger is dan gemiddeld en kostenposten met een hoge weging een lager dan gemiddeld tarief hebben.

Indien het Kadaster zelfstandig besluit over te gaan tot het gelasten van een nader onderzoek naar een manipulatieve en /of niet-Marktconforme Inschrijving is de betreffende Inschrijver – kosteloos – gehouden schriftelijk en deugdelijk gemotiveerd te reageren op vragen die het Kadaster stelt. Voorts is de betreffende Inschrijver gehouden alle bewijsstukken te overleggen die het Kadaster noodzakelijk acht om een eventueel vermoeden van strategisch inschrijfgedrag, een manipulatieve Inschrijving, niet-realistische tarieven en/of niet-Marktconforme tarieven op passende wijze te kunnen onderzoeken. Het Kadaster benadrukt dat deze onderzoeksbevoegdheid in het leven is geroepen ter bescherming van haar belangen. Inschrijvers die een

klacht hebben omdat zij menen dat een dergelijke Inschrijving is gedaan, kunnen het Kadaster dan ook niet dwingen van haar bevoegdheid gebruik te maken.

3.2 Factureren

- U2* *Facturatie dient plaats te vinden conform de bepalingen in de (Concept)Overeenkomst.*
-
- U3* *Gedurende de uitvoering van de (Concept)Overeenkomst mogen geen prijzen/kosten gefactureerd worden welke niet in de offerte opgegeven zijn, tenzij tussen partijen uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen.*
-
- U4* *Opdrachtnemer berekent geen additionele kosten door aan het Kadaster voor de in scope zijnde Dienstverlening die verband houden met de inzet van medewerkers, middelen en/of diensten.*
-
- U5* *Opdrachtnemer gaat akkoord met het meewerken aan de eventuele automatisering van de facturatie aan het Kadaster. Opdrachtnemer zal het Kadaster geen kosten in rekening brengen voor de uitvoering van het proces.*
-
- U6* *De facturering dient na uitvoering van de Dienstverlening en na Levering plaats te vinden. Inschrijver dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.*
-
- U7* *Het staat het Kadaster vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot e-facturatie te stellen.*
-
- U8* *Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door het Kadaster gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden weer bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.*

4 Eisen m.b.t. juridische kaders

Alle algemene (levering-)voorwaarden van Inschrijvers en derden dan wel branchevoorwaarden zijn niet van toepassing. Op een eventuele Opdracht zal uitsluitend de ARBIT2018 van toepassing zijn.

Deze aanbestedingsprocedure, de (Concept)Overeenkomst en alle overige aspecten worden beheerst door het Nederlands recht.

4.1 (Concept)Overeenkomst

- G8* *De als bijlage 2 bij het Beschrijvend Document opgenomen (Concept)Overeenkomst, inclusief bijlage 5 Governance bevat uitsluitend voorwaarden die door het Kadaster dwingend worden voorgeschreven. Inschrijver gaat met het bepaalde in de (Concept)Overeenkomst akkoord en de bijbehorende Voorwaarden ARBIT2018.*

4.2 Verwerkersovereenkomst

Er wordt een verwerkersovereenkomst aangegaan tussen Partijen. Hiervoor wordt het model verwerkersovereenkomst (model) gebruikt, zie bijlage 4 van het Beschrijvend Document.

- G9* *Inschrijver is akkoord met de inhoud van de verwerkersovereenkomst.*

4.3 Wijzigingen naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen

De in bijlage 2 van het Beschrijvend Document opgenomen (Concept)Overeenkomst (inclusief Bijlage 5

Governance) kan - alvorens deze door Inschrijver(s) wordt ondertekend - door het Kadaster worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door Inschrijvers gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in paragraaf 3.7 van het Beschrijvend Document. De wijzigingen en/of de aangepaste (Concept)Overeenkomst zullen/zal Inschrijvers per Nota van Inlichtingen kenbaar worden gemaakt. In gevallen waarin antwoorden conflicterend zijn tussen de verschillende Nota's van Inlichtingen, is de tekst in de laatste Nota van Inlichtingen geldig.

G10 Inschrijver gaat akkoord met de wijzigingen n.a.v. de Nota van Inlichtingen.

4.4 Voorwaarden AI

Artificial Intelligence, algorithmes en machine learning worden steeds meer normaal. Het Kadaster heeft een voorwaarden set opgesteld, welke hij van toepassing verklaart op het moment dat dit speelt binnen de Opdracht.

G11 Inschrijver gaat akkoord met de AI-voorwaarden zoals meegestuurd in bijlage 9 van het Beschrijvend Document.

5 Functionele eisen

De Opdracht betreft het **Leveren van de ESM Oplossing en het uitvoeren van de Dienstverlening**.

5.1 Globale werking

5.1.1 Eisen globale werking

G12 De ESM Oplossing dient alle onderdelen van de functionele scope, zoals beschreven in paragraaf 2.6 en 2.7 van het Beschrijvend Document, te ondersteunen.

5.2 Eisen met betrekking tot de Levering van de ESM Oplossing

Levering van de ESM Oplossing

De basis moet zijn een out-of-the-box ESM Oplossing met een standaard inrichting met enige flexibiliteit.

Standaard inrichting

De standaard inrichting is het basisprincipe, maar om de organisatie van Opdrachtgever goed te faciliteren en in het kader van de gewenste gebruikersvriendelijkheid, is flexibiliteit (b.v. in workflows, rollen en gegevensregistratie) noodzakelijk. Daar staat tegenover dat de organisatie van Opdrachtgever haar processen en inrichting indien noodzakelijk en mogelijk aanpast, om zo dicht mogelijk bij de standaard Oplossing te blijven.

Service Categorieën

Het Kadaster onderscheidt vier categorieën services die worden gemanaged met de ESM Oplossing:

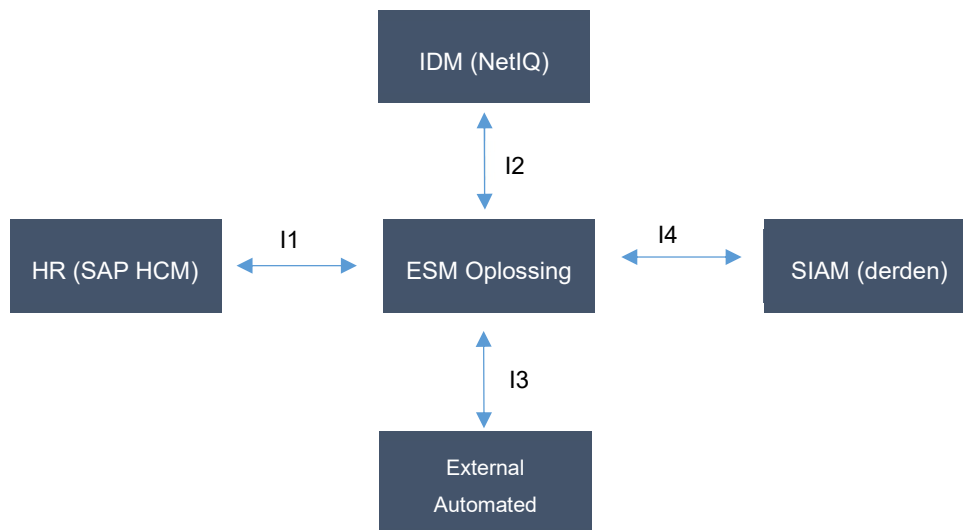
1. Services die worden geleverd als SaaS voor eindgebruikers (denk aan werkplek, ontwikkelomgeving);
 - o hiervoor geldt dat service integration mogelijk wordt uitbesteedt. Het Kadaster wil in dat geval enkel de managed services opnemen in de catalogus.
2. Services die worden geleverd als grondstof aan ontwikkelteams (denk aan database service en platform services);

- hiervoor geldt dat services worden gebruikt in ontwikkelprocessen om in samenhang met elkaar te werken. Voor het leveren hiervan kan het Kadaster zelf de Service Integrator zijn (Cloud Service Broker) die de samenstelling van IaaS componenten en configuraties op zich neemt. Daarbij is de inkoop van losse services en het samenstellen tot nieuwe services potentieel nodig.
- 3. Facilitaire soft services, zoals het reserveren van een facilitaire ruimte, het boeken van facilitaire middelen (beamer) of het bestellen van catering;
 - hiervoor geldt dat de services integraal moeten samenwerken met onder andere Outlook als onderdeel van Office365.
- 4. Inkoopportaal: het aanvragen van offertes, Europese Aanbestedingen, marktconsultaties of POC's. Maar denk ook aan licentiebeheer (welke licenties hebben we allemaal en onder welke contracten zitten deze) en koppeling van CMDB naar toekomstige (inkoop/contractmanagement) programmatuur.
 - hiervoor geldt dat (geautomatiseerde) samenwerking met een inkoopstelsel mogelijk moet zijn om relevante gegevens voor inkoop en contractmanagement te kunnen integreren in één bron der waarheid. Het Kadaster wil vanuit de afdeling Inkoop verbanden kunnen leggen en rapportages kunnen maken tussen Service Model Backbone en licentiebeheer, gekoppeld aan de (toekomstige) programmatuur voor inkoop en contractmanagement.

Uitgangspunten

Hieronder zijn uitgangspunten uitgeschreven welke ter context dienen. De desbetreffende eisen welke hierop betrekking hebben, zijn opgenomen in dit Programma van Eisen.

- Het Kadaster beoogt met Enterprise Service Management een eenduidige autoritatieve bron, met intern te leveren services, te realiseren die met zoveel als mogelijk automatisering en zo weinig als mogelijk menselijke handelingen kwalitatief volledig en juist te houden is. Afspraak gebaseerde sturing en verantwoording moet met de aanwezige monitoring & rapportage mogelijkheden op operationeel en tactisch serviceniveau afdoende managementinformatie out-of-the-box leveren voor deze sturing.
- Het Kadaster wil naast de standaard services voor alle medewerkers ook de specifieke API/URL gebaseerde services van DevOps teams kunnen managen. Hiervoor is het nodig om het aanmaken, onderhouden en verwijderen van services geautomatiseerd plaats kunnen vinden via een API.
- Hieronder staan de koppelingen die ondersteund moeten worden vanuit de ESM Oplossing.



I1: Bij in-, door- en uitstroom van medewerkers vindt er (de-) provisioning van diensten plaats. De workflow service om dit te realiseren ondersteunt met API gebaseerde interactie met het HR-systeem SAP HCM.

I2: Voor authenticatie van personen en voor het fulfillen van aanvragen tot (extra) rechten die horen bij een service, is een interface met IDM nodig. IDM is verantwoordelijk voor rollen en rechtenbeheer alsmede voor het al dan niet toekennen of intrekken van aangevraagde rechten.

I3: voor de ondersteuning van geautomatiseerde request fulfillment en voor het ondersteunen van geautomatiseerde service creatie, wijziging, verwijdering of planning dient een API gebaseerde aansluiting op de omgeving aanwezig te zijn. Denk, ter illustratie, aan het automatisch aanmaken van een nieuwe service release die via workflow lijdt tot een feature notificatie naar gebruikers van de voorgaand versie en automatische Migratie ondersteuning van versie 1 naar 2.

I4: Voor samenwerking met een SIAM-partner en de ondersteuning van het uitwisselen van informatie dient een op API gebaseerde aansluiting op een SIAM-oplossing van de partner aanwezig te zijn.

- Met Service Management wil het Kadaster kunnen sturen en verantwoorden met inzicht op:
 - Service gebruik
 - Service performance
 - Compliance met wet -en regelgeving
 - Financiële performance
 - Klanttevredenheid

Om hier goed op te kunnen sturen is de vastlegging van zowel de normen als de prestaties nodig. Het systeem moet hierin faciliteren.

5.2.1 Algemene eisen met betrekking tot de ESM Oplossing

- G13 De gevraagde ESM Oplossing wordt gekenmerkt door een “standaard inrichting van het systeem (out-of-the-box)”. Dit is een oplossing met een standaard inrichting op basis van best practices in de markt.
-
- G14 De eindpunten (UI en API-services) van de ESM Oplossing leveren een response binnen 2 seconden na ontvangst van de request op het betreffende eindpunt.
-
- G15 De totale (technische en functionele) beschikbaarheid van de door u aangeboden ESM Oplossing bedraagt minimaal 98.5% binnen het support window (werkdagen 07:00-18:00 uur), gemeten per maand en inclusief de geplande en ongeplande downtime in verband met onderhoudswerkzaamheden (geplande downtime telt niet mee in de beschikbaarheid, ook als deze plaatsvindt tijdens het support window, mits expliciet akkoord bevonden door het Kadaster. Behelst dit een standaard geplande downtime binnen support window, niet zijnde specifiek voor het Kadaster en zonder goedkeuring van het Kadaster, telt dit wel mee voor de beschikbaarheid). De totale (technische en functionele) beschikbaarheid wordt gemeten vanaf logische service endpoints van Opdrachtnemer. Deze metingen zijn aantoonbaar en onweerlegbaar juist en de beschikbaarheid wordt inzichtelijk gemaakt voor het Kadaster.
-
- G16 Kadaster heeft Nederlands als primaire voertaal. Dit dient ondersteund te worden voor tenminste de gebruikers van de front-end van de ESM Oplossing.
-
- G17 De ESM Oplossing is out-of-the-box geschikt om alle interne dienstverlening (Facilitair-, IT-Service Management, Inkoop en HR) te ondersteunen in multi-sourcing organisatiemodellen met Service Providers en Service Integrators en ondersteunt alle ITIL4 en SIAM-processen met geautomatiseerde koppelingen (API) met de Serviceproviders en Service Integrators.
-
- G18 De ESM Oplossing moet geïntegreerd kunnen worden met Outlook teneinde tenminste de volgende workflows te ondersteunen:
- Als medewerker kan ik een meeting plannen zowel in Outlook als in de ESM Oplossing waarbij minimaal de aanvullende diensten vergaderruimten, beamers, catering door de ESM Oplossing geïntegreerd worden aangeboden.
 - Een reservering te maken vanuit de Outlook agenda van de gebruiker en de ESM Oplossing
 - Bij het aanpassen van reserveringen (en bijbehorende diensten) in Outlook of de ESM Oplossing dient de wijziging gesynchroniseerd te worden binnen zowel Outlook als de ESM Oplossing.
-
- G19 Deze eis is komen te vervallen.
-
- G20 Het portaal van de ESM Oplossing kan door beheerders worden gewijzigd als het gaat om lay-out om de Kadaster huisstijl toe te passen
-
- G21 De ESM Oplossing biedt de mogelijkheid om hyperlinks in een tekst op te nemen (bijvoorbeeld intranet Kadaster)
-

-
- G22 *Applicatie functies en data zijn beschikbaar op basis van least privilege. Het platform dient rol gebaseerde autorisaties (wat ik mag doen/wat ik mag zien) te ondersteunen*
-
- G23 *Indien het nodig is om accounts in de ESM Oplossing aan te maken is het vereist dat dit door middel van een API gedaan kan worden.*
-
- G24 *De ESM Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om standaardprofielen met betrekking tot rechten aan te maken, welke kunnen worden gekoppeld aan gebruikers. Bijvoorbeeld een standaardprofiel voor Facilitair medewerkers, Service Desk of oplosgroep die gekoppeld kan worden aan een medewerker*
-
- G25 *De ESM Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om rechten aan groepen of rollen toe te kennen op basis van werkprocessen, proces registraties of documenten bijvoorbeeld afhankelijk van de rechten die een gebruiker heeft, kan een gebruiker met meer rechten aanpassingen doen aan bijvoorbeeld reserveringen die een gebruiker met minder rechten niet kan doen.*
-
- G26 *De ESM Oplossing voorziet standaard in een niet-muteerbare audit-trail, waarin automatische registratie en opslag van de navolgende gegevens plaats vindt:*
- *Alle handelingen (functionaliteiten) die door gebruikers met betrekking tot metagegevens, processen, documenten, procesregistraties of andere objecten worden verricht;*
 - *De gebruiker, datum en tijd van de uitvoering van de behandeling.*
 - *De ESM Oplossing voorziet tevens standaard in een geïntegreerde voorziening voor het leesbaar presenteren van de audit-trail.*
-
- G27 *De door Dev/Ops teams gebruikte tooling voor issue tracking (denk bijvoorbeeld aan Jira) en operationele monitoring van softwareservices (inclusief cloud services) kan aangesloten worden op de ESM Oplossing zodat incidenten vanuit de service management omgeving gemanaged en gerouteerd kunnen worden van en naar de issue tracking/operationele monitoring oplossingen en bijvoorbeeld bij sluiting van issues dit kan leiden tot automatische sluiting van incidenten in de service management oplossing.*
-
- G28 *De ESM Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om workflows te definiëren voor de afhandeling van de processen rondom de services uit de catalogus.*
-
- G29 *De workflow functionaliteit biedt standaard de mogelijkheid om processtappen te routeren en kent daarbij in ieder geval de volgende routeringsvormen die binnen de ESM Oplossing gebruikt kunnen worden:*
- *Sequentiële routering*
 - *Conditionele routering*
 - *Selectieve routering*
 - *Parallele routering*
 - *Iteratieve routering*
-

-
- G30 *De workflow functionaliteit biedt standaard de mogelijkheid om aan te geven dat bepaalde activiteiten binnen een proces niet door dezelfde medewerkers mogen worden uitgevoerd (functiescheiding in relatie tot de administratieve organisatie).*
-
- G31 *Notificaties binnen de ESM Oplossing dienen zowel handmatig als automatisch op basis van vooraf te definiëren gebeurtenissen in het systeem te kunnen worden gegenereerd en verstuurd. Ieder uitgaande communicatie is configureerbaar op inhoud, kanaal en doelgroep en het moment van verzenden.*
-
- G32 *Notificaties die worden gegenereerd en verzonden, dienen toegevoegd te worden aan de specifieke gebeurtenis die de notificatie heeft gegenereerd.*
-
- G33 *Notificaties dienen vooraf gedefinieerd te kunnen worden en door beheerders aangepast, waarbij in de inhoud van de notificatie gebruik gemaakt kan worden van waarden uit velden die in het systeem worden gebruikt.*
-
- G34 *Notificaties dienen door een behandelaar aangemaakt te kunnen worden vanuit een procesregistratie (wijziging, Melding), met een vrij te definiëren inhoud.*
-
- G35 *De aanvraag routing en afhandeling dient per service instelbaar te zijn*
-
- G36 *De ESM Oplossing dient als SAAS-dienst aangeboden te worden, waarbij de configuratie door het Kadaster gedaan kan worden*
-
- G37 *De ESM Oplossing dient koppelingen te hebben en kan de data in de Service Model Backbone op basis van CI/CD (Continuous Integration / Continuous Delivery) automatisch up-to-date brengen*
-
- G38 *De ESM Oplossing is interoperabel en maakt gebruik van (de facto) open standaarden voor uitwisselen van data als bestand en in overdracht. In ieder geval ontsluiting van informatie via API. De gekozen oplossing dient tenminste de volgende koppelingen te ondersteunen:*
- Sap (tenminste HCM, Successfactors, SRM, BW, HANA)
 - JIRA
 - Identity Access Management (Microfocus/NetIQ)
 - Microsoft Exchange (Outlook)
 - Azure /Amazon / Google
 - Microsoft Teams
 - VOIP voorziening ter ondersteuning van het telefonisch kanaal
 - Management Informatie
-
- G39 *De ESM Oplossing is volledig web-based (dus niet web-enabled) en responsive*
-
- G40 *De ESM Oplossing biedt standaard een scheiding tussen ontwikkel-, test- en productie omgeving, waarbij het standaard mogelijk is om zaken die in een andere omgeving (bijvoorbeeld test) zijn gemaakt, beschikbaar te stellen in de acceptatie of productieomgeving, zonder dat hiervoor de zaken opnieuw moeten worden gedefinieerd (bijvoorbeeld export-import).*
-

G41 *Daar waar gebruik gemaakt wordt van lijsten (bijvoorbeeld: keuzemenu's, pulldowns, selectoren), kan de inhoud van de lijsten door beheerders worden aangepast zonder tussenkomst van Opdrachtnemer.*

G42 *De ESM Oplossing bevat een globale zoekfunctie. Bij het zoeken worden alleen die resultaten getoond die passen bij de rechten die de zoekende gebruiker heeft.*

G43 *De ESM Oplossing is any device, anywhere, anytime beschikbaar via native apps en/of responsive*

G44 *De ESM Oplossing biedt ondersteuning voor de volgende SIAM-integratie modellen:*

- 1. Interne Service Integrator*
- 2. Hoofdleverancier als service integrator*
- 3. Externe service integrator*
- 4. Hybride service integratie*

G45 *De ESM Oplossing ondersteunt minimaal de volgende best practices:*

- ITIL4*
- SIAM*
- IT4IT 2.0*

G46 *Services kunnen middels generieke processen worden gemanaged via 1 plaats. We gaan hierbij uit van een single system of record methode waarmee de prestaties en levering vanuit de serviceproviders nauwkeurig gevolgd kan worden*

G47 *Serviceverlening vindt plaats aan externe en interne klanten waarbij wij meerdere oplossingen gebruiken (o.a. SAP CRM). De ESM Oplossing moet de mogelijkheid in zich hebben om hiermee te integreren*

G48 *De in paragraaf 5.4 genoemde key capabilities worden gerealiseerd met ondersteuning van de ESM Oplossing.*

G49 *De lay-out en geselecteerde variabelen van rapportages en dashboards moet kunnen worden aangepast zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer*

G50 *Het Kadaster vindt het van groot belang dat alle websites en applicaties voor iedereen toegankelijk zijn. Dit onderwerp staat binnen het Kadaster hoog op de agenda. Het Kadaster eist van de Inschrijver mbt tot deze opdracht een hoog ambitieniveau. Dit is aan te tonen door het voldoen aan WCAG 2.1 of deze ambitie dient terug te vinden te zijn op de roadmap van Inschrijver.*

5.2.2 Eisen met betrekking tot de facilitaire dienstverlening

G51 *De ESM Oplossing controleert bij het invoeren van een herhalende reservering of deze reservering daadwerkelijk gedaan kan worden voor alle herhalingen binnen de gekozen criteria. Indien dit voor de desbetreffende data waarop de herhaalde reservering wordt gemaakt niet kan, dan dient de mogelijkheid om deze te herplannen (bijvoorbeeld door een andere datum/locatie/tijd te selecteren) aanwezig te zijn.*

-
- G52 Proces van reserveren/aanvragen van Kadaster middelen dient ondersteund te worden: als medewerker kan ik een Kadaster middel reserveren/aanvragen (bijvoorbeeld Laptop, applicaties, poolauto, AV-middelen, bedrijfskleding).*
-
- G53 De ESM Oplossing biedt de mogelijkheid om per ruimte aan te geven of er na de reservering een vooraf instelbare tijd nodig is om de zaal weer gereed te maken voor de volgende reservering (bijv. opruimen koffiebuffet).*
-
- G54 De ESM Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om bij een reservering de beschikbaarheid en details van de ruimte of het object te zien (bijvoorbeeld capaciteit, naam, beamer/scherm.) en foto's van de zalen kunnen toevoegen en mogelijke opstelling kunnen selecteren, waarbij (indien aangepaste opstelling gekozen) een opdracht voor ombouw wordt geactiveerd*
-
- G55 Bij het reserveren van een ruimte, krijgt de aanvrager alleen de ruimte te zien waarvoor hij rechten heeft om ze te reserveren.*
-
- G56 Een reservering van een ruimte of object en de bijbehorende diensten kunnen bij reservering worden gekoppeld aan vooraf gedefinieerde budget-codes of kostenplaatsen.*
-
- G57 De ESM Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om gebruikers een overzicht te tonen van de beschikbaarheid van ruimtes, alsmede een overzicht van de reserveringen die gepland staan voor een bepaalde periode (dag, week, maand) inclusief details als aantal bezoekers, afgenomen diensten, duur. Hierbij is het mogelijk op diverse manieren (datum, ruimte, soort) te filteren.*
-
- G58 Bij veranderingen in de reservering en aanvullende diensten worden door de ESM Oplossing automatisch Meldingen verzonden naar de aanvrager en eventuele andere betrokkenen (denk aan facilitair medewerker of externe verantwoordelijk voor de aanvullende diensten).*
-
- G59 Gebruikers met de juiste rechten hebben de mogelijkheid een reservering te herplannen*
-
- G60 De ESM Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om ruimtes en objecten (al dan niet) tijdelijk als niet-reserveerbaar te kunnen kenmerken.*
-
- G61 Bij het indienen van een reservering houdt de ESM Oplossing rekening met de capaciteit van een ruimte en het aantal bezoekers en geeft ook signaleringen hierover af (bijvoorbeeld 4 mensen in een ruimte voor 16 óf 8 mensen in een ruimte voor 2).*
-
- G62 Voor reserveringen kan een herhaling worden gekozen op basis van tijdsintervallen zoals dagen, weken, maanden, jaren of willekeurig gekozen intervallen, waarbij een vooraf ingestelde bovengrens kan gelden (bijvoorbeeld niet langer dan een jaar vooruit).*
-
- G63 Bij het annuleren van een reservering op een ruimte of object, komt de ruimte of het object weer beschikbaar voor andere gebruikers.*
-

G64 De ESM Oplossing biedt de mogelijkheid tot het reserveren van individuele werkplekken waarbij rekening gehouden kan worden met de geldende Covid-19 maatregelen. (bijvoorbeeld voldoende afstand tussen de gereserveerde werkplekken en het uitvoeren van schoonmaakactiviteiten na het gebruik van een werkplek)

5.3 Eisen met betrekking tot de Dienstverlening van de Opdrachtnemer

De Dienstverlening van de Opdrachtnemer bestaat uit de Projectfase en de Productiefase.

- Projectfase – Implementatie, Migratie en Nazorg

Er dient door Opdrachtnemer onderscheid te worden gemaakt in:

1. de technische Implementatie:
 - a. configureren van de ESM Oplossing;
 - b. autoriseren van medewerkers;
 - c. ontwikkelaars opleiden en voorzien van actuele informatie;
2. de organisatorische Implementatie:
 - a. het voorzien in en het uitvoeren van een opleidingsplan voor de verschillende doelgroepen binnen het Kadaster
 - i. het ESM Ontwikkelteam
 - ii. ITIL-procesmanager
 - iii. de ServiceDesk
 - iv. de diverse afdelingen
 - b. ondersteuning bij de communicatie
 - c. begeleiden en ondersteunen van de acceptatietest ten tijde van de Projectfase.
3. Nazorg
 - a. Nazorg vindt plaats na productiegang voor een periode van 1 maand waarin het projectteam beschikbaar blijft om het Kadaster te ondersteunen bij het oplossen van bugfixes, het beantwoorden van gebruikersvragen, eventuele instructie en training en de evaluatie van het project.
4. het voorbereiden, testen en uitvoeren van de Migratie. Dat is inclusief:
 - a. het ontwerpen van de Migratie-strategie en het adviseren van Opdrachtgever over deze strategie en uitgangspunten voor de Migratie;
 - b. het Migreren van gegevens uit de bestaande omgeving naar het nieuwe systeem en het oplossen van eventuele conversieproblemen en het controleren / testen daarvan;
 - c. de gegevens uit de bestaande systemen worden overgezet, zonder verlies van informatie van de bestaande gegevens. Gegevens dienen goed gecombineerd te zijn. Dit zal tijdens het project in een conversie/Migratie-ontwerp worden uitgewerkt. Indien gegevens niet gemigreerd kunnen worden dan dient dit met duidelijke onderbouwing te geschieden in het ontwerp;
 - d. het verwijderen / combineren van redundante informatie;

- Productiefase – Kennispartner

Kadaster wil, voor de looptijd van het contract, ondersteund worden met kennis en kunde op het gebied van de ESM Oplossing en ontwikkelingen in de markt waarbij de ESM Oplossing ondersteuning kan bieden. Hiervoor zoekt het Kadaster een Kennispartner. Dit kan door Opdrachtnemer zelf ingevuld worden of met een onderaannemer. Werkzaamheden die gevraagd kunnen worden (niet limitatief) zijn:

- Aanverwante dienstverlening ohgv ESM Oplossing:
 - Technische ondersteuning

- Opzetten en begeleiden van trainingen en workshops
- Gevraagd en ongevraagd advies
- Periodieke sessie over roadmap
- Eventueel tijdelijk uitbesteden stuk werk

Kadaster verwacht dat hiervoor een pool van medewerkers vanuit de Opdrachtnemer actief is, die binnen een redelijke termijn ingezet kan worden. Deze medewerkers hebben niet alleen kennis van de ESM Oplossing, maar ook van de doorlopen Projectfase binnen het Kadaster.

Het staat Opdrachtnemer vrij om voor de invulling van Kennispartner een onderaannemer te selecteren. Opdrachtnemer blijft wel verantwoordelijk voor de volledige Dienstverlening.

5.3.1 Eisen met betrekking tot de Dienstverlening van de Opdrachtnemer

G65 Op minimaal maandelijkse basis kan het Kadaster een rapportage over de geleverde Dienstverlening en het kwaliteitsniveau hiervan inzien.

G66 De door Opdrachtnemer aangeboden Dienstverlening kent na de Projectfase een fase van doorlopende diensten, welke op basis van een Service Level Agreement met resultaatverplichting wordt uitgevoerd. U voegt de voor het Kadaster geldende supportovereenkomst bij uw Inschrijving en zorgt ervoor dat deze voldoet aan de eisen en wensen zoals gesteld in het Programma van Eisen en het Beschrijvend Document.

G67 De Servicedesk van Opdrachtnemer biedt minimaal ondersteuning in het Engels.

G68 Nieuwe releases mogen niet leiden tot verminderde functionaliteiten tenzij anders overeengekomen

G69 Nieuwe releases worden standaard voorzien van release notes vooraf, welke minstens 5 werkdagen voorafgaand aan de release worden verstrekt aan het Kadaster.

G70 De Servicedesk van de Opdrachtnemer is zowel telefonisch als via een digitale manier te benaderen, bijvoorbeeld middels email of een ticketportaal.

G71 U heeft een roadmap en release kalender voor uw ESM Oplossing waaruit blijkt dat deze doorontwikkeld wordt.

G72 Opdrachtnemer draagt zorg voor de Implementatie, Migratie en Nazorg van de ESM Oplossing en voert dit uit overeenkomstig het hieromtrent bepaalde in de (Concept)Overeenkomst en het door Opdrachtnemer beschreven Plan van Aanpak in sub-gunningscriterium 4.

G73 De Opdrachtnemer levert de Implementatie middels de agile methode en ondersteunt het Kadaster in het agile werken en dus iteratief Implementeren door:

- werkende en geteste software te kunnen leveren in iteraties afgestemd op het ritme van het Kadaster;*
- exit/stopcriteria vast te kunnen stellen i.s.m. Kadaster;*
- bereid te zijn een stabiel team te borgen;*
- hierbij bereid zijn de interne medewerkers onderdeel van dit team te laten zijn en hiermee een deel van de opleiding van deze medewerkers te borgen.*

G74 De Opdrachtnemer levert Nazorg, waarin na productiegang voor een periode van 1 maand het projectteam beschikbaar blijft om het Kadaster te ondersteunen bij bugfixes, het beantwoorden van gebruikersvragen, eventuele instructie en training en de evaluatie van het project

G75 Opdrachtnemer toont aan dat de Migratie volledig en correct is verlopen;

G76 De Opdrachtnemer zorgt aan het eind van de Implementatie voor een laatste acceptatietest van de productieomgeving inclusief gemigreerde data alvorens deze in gebruik genomen wordt.

5.4 Eisen met betrekking tot de SIAM-categorieën

Uitgangspunt is over te gaan naar een SIAM-conforme service delivery ondersteunt met een Enterprise Service Management oplossing. Opdrachtgever zoekt dan ook een oplossing die een gestandaardiseerde opzet van onze Service Model Backbone (conform de IT4IT referentie-architectuur van The Open Group) kan leveren om onze Service Portfolio te managen en daarmee de Service workflows end-to-end inzichtelijk te maken over de geleverde services.

Key capabilities

Om effectief en efficiënt de interne dienstverlening te managen en te integreren heeft de organisatie behoefte aan ondersteuning voor de onderstaande key capabilities. Deze key capabilities zijn hieronder opgenomen en verder uitgeschreven:

- **Manage Service Integration Governance:** de ondersteuning voor het wijzigen van organisatiemodellen voor service integratie. Denk aan een wijziging in de organisatie implementatie van het SIAM-model met een interne service integrator, een hoofdleverancier als service integrator, een externe service integrator of een hybride service integratie;
- **Manage Service Integratie Organisatie:** het managen van de gedistribueerde organisatie in samenhang met wijzigende bedrijfsdoelen en eisen;
- **Manage Business:** het managen van business vraag en het ontwikkelen van een service portfolio in lijn met de business eisen;
- **Manage Systemen en Informatie:** het kunnen managen van gedistribueerde informatie uit en in diverse integratie systemen/services;
- **Manage Opdrachtnemers en Contracten:** Het kunnen managen van de juiste Opdrachtnemers portfolio en het managen van de Opdrachtnemer gebaseerd op het contract;
- **Manage end-to-end services:** Het kunnen begrijpen en managen van de business service van begin tot eind. Inclusief consolidatie van business en IT-services met nadruk tijdens transformaties, fusies,

overnames en innovatieve nieuwe dienstverlening. Integraal onderdeel is IT-service management en de daarmee samenhangende relevantie processen.

5.4.1 Change Management

Het managen van verandering van services.

G77 De ESM Oplossing ondersteunt de automatisering van het change en release managementproces door:

- *Mogelijkheden voor automatische risicobeoordeling en goedkeuring changes*
- *Automatische identificatie van change conflicten en visualisering van impact changes in de keten*
- *Mogelijkheid tot bundeling van changes ten behoeve van samenstelling agenda van CAB overleg op basis van changes*
- *Mogelijkheid tot uitnodiging van stakeholders ten behoeve van een CAB overleg*

G78 Wijzigingen in de ketens moeten richting de Opdrachtnemers gemanaged kunnen worden. We beogen hierbij een geautomatiseerde ondersteuning van het wijzigingsproces (van verzoek tot uitvoering) over meerdere Opdrachtnemers.

5.4.2 IT Service Continuity Management

Het managen van de continuïteit van (IT) Services.

G79 De ESM Oplossing ondersteunt het continuous improvement proces van, de binnen de ESM Oplossing gebruikte processen (denk bijvoorbeeld incident managementprocessen).

G80 De ESM Oplossing dient service life cycle management te ondersteunen

5.4.3 Service Asset & Configuration

Het organiseren van inzicht in assets en haar configuratie.

G81 De ESM Oplossing biedt een fundament (system of records) waarmee de Service Model Backbone van het Kadaster is ondersteund

5.4.4 Service Catalog Management

Het managen van de service catalogus voor afnemers.

Alle services worden opgenomen in de services catalogus en worden voorzien van afdoende beschrijving, prestatieafspraken en gebruikersvoorwaarden. De gevraagde oplossing ondersteunt hiermee de vaststelling van normen en de vaststelling van de geleverde kwaliteit tov deze normen. Deze transparantie en traceerbaarheid zorgt voor een optimale samenwerking en communicatie tussen alle betrokken partijen binnen de end-to-end ICT-dienstverlening. Services catalogi van Opdrachtnemers worden na contractering opgenomen in de ESM Oplossing, zodat deze gebruikt kunnen worden voor het samenstellen van de dienstverlening in de service catalogus.

G82 *De volgende diensten dienen ondersteund te worden middels service catalogus management:*
 - *make to stock (voorraadbeheer en leveren uit voorraad)*
 - *make to order (bestellen op basis van order zonder voorraad)*
 - *subscription to order (hiermee bedoelen wij abonnementsdiensten en reserveringen)*

G83 *Een Service Catalogus is aanwezig in de ESM Oplossing en maakt het mogelijk om enerzijds de medewerkers een eenduidige catalogus van diensten te presenteren en tevens de catalogus in diverse manageable compartimenten te organiseren zodat iedere interne dienstleverancier zijn eigen diensten kan managen.*

G84 *De ESM Oplossing ondersteunt het gestructureerd en geautomatiseerd managen van de Services Portfolio*

G85 *De ESM Oplossing dient in staat te zijn om diensten te combineren tot een gebundelde dienstverlening. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de aanvraag voor een werkplek waarbij zowel IT-diensten (desktop) als Facilitaire diensten (bureau, stoel) in 1 aanvraag gecombineerd dienen te kunnen worden*

5.4.5 Service Level Management

Het managen van de serviceniveaus.

G86 *Product/Service Owners dienen inzicht te kunnen krijgen in behaalde performance van de gestelde service level objectives*

G87 *We willen real-time inzicht hebben in de gemeten service level indicator waarden t.o.v. de service level objectives om te kunnen sturen op afspraken met serviceprovider. (voorraad, incidenten, changes, approvals). De ESM Oplossing kent hiervoor out-of-the-box oplossingen*

G88 *De workflow functionaliteit biedt standaard de mogelijkheid om te signaleren als de geplande eindtijd van een proces(stap) overschreden dreigt te worden.*

G89 *Per activiteit kan een tijdsduur worden meegegeven, welke door de ESM Oplossing wordt gebruikt in een capaciteitsplanning die bijvoorbeeld de tijd berekent die nodig is voor het afronden van de workflow of de wijziging.*

G90 *De doorlooptijden van processtappen in de workflow dienen aangepast te kunnen worden gedurende de levenscyclus van een service, waarbij de duur gewijzigd kan worden*

G91 *Op basis van de prioriteit van de Melding is de ESM Oplossing standaard in staat om een bijbehorende SLA afspraken te gebruiken in het proces*

G92 *Services kunnen worden gemanaged door menselijke interactie via een UI maar ook via een API (ten behoeve van automatisering van o.a. de DevOps voortbrengingsketens).*

5.4.6 Financial Management Support

Het managen van de financiële kant van service management van businessmodel tot en met uitnutting.

G93 Binnen de ESM Oplossing heb ik als fiatteur inzicht in de kosten van de diensten die ik wil goedkeuren/al gebruik (dit betreft (near) real-time inzicht).

G94 De ESM Oplossing biedt de service owner (near) real time inzicht in de kosten van een service

5.4.7 Service Desk General

Algemene servicedesk functie met ondersteuning voor click-call-face kanalen en integraties.

G95 De ESM Oplossing biedt standaard een functionaliteit (portaal) om:

- services te bestellen/aanvragen/wijzigen/annuleren/reserveren/inzien en goedkeuren*
- informatie over een service te vinden (inclusief storingsmeldingen)*
- Meldingen te kunnen doen (bijvoorbeeld: klachten, incidenten, changes)*
- tevredenheid mee te geven (bijvoorbeeld: middels surveys of feedback functionaliteit)*
- kennisbank te raadplegen*
- een overzicht te hebben van alle diensten, assets, incidenten, aanvragen en reserveringen inclusief de status van al deze elementen*

G96 De ESM Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om een geautomatiseerd proces te starten naar aanleiding van een trigger (bijv. door het doen van een Melding door gebruiker of een geautomatiseerde trigger vanuit ander systeem)

G97 De ESM Oplossing dient een voorziening te ondersteunen om in plaats van nieuwe tickets een opt-in te selecteren op bekende incidenten, waarbij gebruikers bij oplossing of statuswijziging op de hoogte worden gebracht.

G98 Binnen de ESM Oplossing kan automatisch of handmatig aan iedere Melding een prioriteit worden toegekend en automatisch worden geëscaleerd wanneer dit op basis van vooraf gestelde criteria met betrekking tot urgentie en impact is bepaald, of handmatig wanneer een behandelaar dit nodig acht.

G99 De ESM Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om een Melding te koppelen aan geregistreerde services.

G100 Het ESM Oplossing biedt een mogelijkheid waar de afhandelaar van Meldingen van alle typen de afhandeling kan doen

G101 De ESM Oplossing biedt de mogelijkheid om multi-channel aanvragen (click, call, face) geautomatiseerd te verwerken tot een Melding/aanvraag.

G102 De ESM Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om na registratie van een aanvraag een bevestiging naar de aanmelder te versturen ongeacht het type aanvraag (incident, change, order)

- G103 De ESM Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om bij de behandeling van de Melding communicatie ten behoeve van informatie-uitwisseling tussen behandelaar en melder mogelijk te maken. Hierbij dient onderscheid gemaakt te kunnen worden in:
- informatie-uitwisseling tussen behandelaars onderling (intern commentaar)
 - informatie-uitwisseling van behandelaar naar melder en vice versa (extern commentaar).
-
- G104 Een customer supportmanager dient te kunnen sturen en verantwoorden op de totale kwaliteit van door ons geleverd support. De ESM Oplossing biedt out-of-the-box minimaal mogelijkheden om inzicht in aantallen openstaande en gesloten tickets per soort, doorlooptijd van aanvraag tot oplossing (in gemiddelden), per servicetype.
-
- G105 De ESM Oplossing biedt voorzieningen voor afnemers van dienstverlening om multi-channel (click, call, face) selfservice & support (knowledge based/ kennisbank aanwezig) te gebruiken en kennis te kunnen delen met (andere) gebruikers.
-
- G106 De ESM Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om Meldingen naar verschillende type afhandeling om te zetten tenminste:
- incident/klacht
 - change request
 - aanvraag
 - reservering
 - informatie verzoek
-
- G107 De ESM Oplossing biedt de mogelijkheid om Meldingen te koppelen aan andere Meldingen. Denk aan een incident koppelen aan een problem, meerdere incidenten aan elkaar koppelen of een veroorzakende change koppelen aan een problem
-
- G108 De ESM Oplossing biedt de mogelijkheid om bij een Melding een afhandelgroep of behandelaar te kiezen die verantwoordelijk wordt voor het afhandelen van de ESM Oplossing voor de Melding. Automatisering van die toekenning wordt ondersteund en is het primaire uitgangspunt. Handmatige toekenning blijft te allen tijde mogelijk
-
- G109 De ESM Oplossing ondersteunt:
- Het specifiek kunnen toewijzen van records aan een behandelaar, welke lid is van een specifieke groep.
 - Bij geen reactie of afwijzing kan de oplossing het record rouleren tussen andere beschikbare behandelaren van een groep.
 - werkvoorraad op grafische wijze aan te geven (bijv. naar hoogste prioriteit)
 - Meldingen door een behandelaar te laten oppakken en op naam toe te kennen
 - Meldingen weer terug te zetten als deze niet door de behandelaar opgepakt kan worden
 - taken te verdelen vanuit een 'groepsbak', waarbij medewerkers zelf taken uit een groepsbak kunnen selecteren en deze indien van toepassing kunnen toewijzen

- G110 *De ESM Oplossing ondersteunt de mogelijkheid om als gebruiker notificatie-voorkeuren in te kunnen stellen en in lijn met deze instellingen te ontvangen (denk aan mail, sms).*
-
- G111 *De ESM Oplossing biedt de mogelijkheid om fysieke servicepunten te ondersteunen met benodigde functionaliteiten. Minimaal dient dit te zijn: ondersteuning van de planning en reserveringen van het servicemoment, uitnodigen en afzeggen via Office365*
-
- G112 *De ESM Oplossing ondersteunt statussen in de levenscyclus van een Melding, waarbij de terminologie kan worden gewijzigd.*
-
- G113 *De ESM Oplossing dient de mogelijkheid te ondersteunen om de gebruiker real-time ondersteuning te bieden op de dienstverlening middels een chatfunctie*
-
- G114 *De ESM Oplossing biedt het Kadaster de mogelijkheid om geholpen te worden door een digitaal en intelligente chatbot.*
-
- G115 *De ESM Oplossing biedt een specifieke omgeving voor de Kadaster ServiceDesk/ServiceDesk medewerker waarbij het automatisch routeren en toewijzen van Melding obv agent planning wordt ondersteund.*
-
- G116 *De ESM Oplossing biedt een dashboard die een Kadaster ServiceDesk medewerker in staat stelt in 1 oogopslag de relevante data van de melder in te zien (denk tenminste aan historie Meldingen, overzicht middelen)*

5.4.8 Incident Management

Het managen en routeren van incidenten.

- G117 *Voor incidenten (bijvoorbeeld P1, P2) geldt dat wanneer deze zich voordoen, zowel op basis van urgentie/impact als door samenvoeging van diverse incidenten, vooraf gedefinieerde betrokkenen een notificatie krijgen van deze escalatie.*
-
- G118 *De ESM Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om de historie van incidenten voor een aanmelder bij te houden, zodat bij nieuwe incidenten getoetst kan worden of dit incident eerder is voorgekomen bij deze aanmelder.*
-
- G119 *Deze eis is komen te vervallen.*

5.4.9 Request Management

Het managen en fulfillment van aanvragen.

- G120 *De ESM Oplossing biedt de mogelijkheid om aanvullende services te laten goedkeuren door de juiste betrokkene, bijvoorbeeld middels het starten van een workflow-proces.*

G121 *De ESM Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om onderscheid te maken tussen de persoon die een aanvraag doet en de persoon waarvoor de aanvraag wordt gedaan (bijvoorbeeld: secretaresse vraagt diensten aan voor manager, waarbij er altijd een koppeling tussen deze twee personen blijft bestaan)*

G122 *De ESM Oplossing biedt de mogelijkheid om aanvragen geautomatiseerd goed te keuren op basis van opgegeven criteria*

G123 *De ESM Oplossing biedt integraal of via een door een API gekoppelde (door Opdrachtnemer geleverde) voorziening de mogelijkheid om een service request te vervullen.*

5.4.10 Knowledge Management

Kennismanagement.

G124 *Mogelijkheid om vanuit incident en request proces de kennisbank te vullen met nieuwe artikelen dient ondersteund te worden.*

G125 *De ESM Oplossing biedt standaard functionaliteit voor het opzetten en onderhouden van een kennisbank met kennisartikelen*

G126 *De ESM Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om reeds beschreven oplossingen of workarounds (kennisbank) aan te bieden aan aanmelders, bijvoorbeeld middels een bericht of link naar het kennisitem.*

G127 *Kennisartikelen kunnen per categorie toegankelijk worden gemaakt voor specifieke doelgroepen*

5.4.11 Service & Supplier Quality

Service en Opdrachtnemerskwaliteit managen.

G128 *De ESM Oplossing biedt standaard rapportages. Vanuit de ESM Oplossing kan (mits autorisatie dit toestaat) gerapporteerd worden op alle in de ESM Oplossing geregistreerde data t.b.v. operationeel en tactisch servicemanagement.*

G129 *De ESM Oplossing biedt integraal de mogelijkheid om klantwaardering rond diensten te verzamelen en te rapporteren*

5.5 **Welke inspanning/Resultaat**

G130 *Opdrachtgever stelt als harde deadline dat de Projectfase, die bestaat uit Leveren, Implementeren en Migreren is afgerond eind februari 2022. Dit betreft een **fatale termijn**.*

G131 *De Opdrachtnemer heeft een resultaatverplichting voor wat betreft Levering, Implementatie en Migratie.*

6 Non-functionals

6.1 AVG

Iedere organisatie in de EU moet vanaf 25 mei 2018 aan de nieuwe Europese privacywet voldoen, de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

G132 De Opdracht voldoet aan algemene vigerende Nederlandse Wet- en regelgeving, waaronder de AVG.

G133 Inschrijver heeft een procedure voor het melden van datalekken aan Opdrachtgever op basis van de AVG, zodat Opdrachtgever tijdig een melding kan doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

6.2 PIA

Een PIA is een instrument om van voorgenomen regelgeving of projecten waarbij persoonsgegevens worden verwerkt, de effecten voor betrokkenen op een gestructureerde en gestandaardiseerde wijze in kaart te brengen en te beoordelen. Op basis hiervan worden maatregelen getroffen om deze risico's voor betrokkenen te voorkomen of verkleinen. Onder meer de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is basis waarop een PIA wordt uitgevoerd.

G134 Inschrijver werkt mee aan het uitvoeren van een Privacy Impact Assessment (PIA) door Opdrachtgever, en de eventueel te nemen maatregelen die mogelijk daaruit voortvloeien.

Medewerking aan een PIA zou onder andere kunnen bestaan uit het aangeven welke gegevens en hoe door de ESM Oplossing worden verwerkt en bewaard.

G135 De ESM Oplossing voorkomt dat kwaadwillende gebruikers eenvoudig persoonsgegevens kunnen inzien en/of wijzigen.

Binnen de ESM Oplossing worden persoonsgegevens opgeslagen.

G136 Inschrijver zorgt dat de vertrouwelijkheid van gegevens gewaarborgd is.

6.3 Beveiliging Baseline Informatiebeveiliging Overheid

Opdrachtgever verwerkt gegevens van particulieren en ondernemingen. De omgang met deze gegevens vraagt van Opdrachtgever een werkwijze die de vertrouwelijkheid en integriteit van deze gegevens waarborgt. De Baseline Informatiebeveiliging Overheid bevat het normenkader voor informatiebeveiliging voor de overheid, zie bijlage 11 Baseline Informatiebeveiliging Overheid.

Van Inschrijver wordt verwacht dat de aangeboden ESM Oplossing en Dienstverlening het Beveiliging niveau BBN2, zoals beschreven in Baseline Informatiebeveiliging Overheid, niet aantast. De Baseline Informatiebeveiliging Overheid sluit aan bij de wereld van de open en geaccepteerde standaarden, ISO 27001:2017 en ISO 27002:2017.

G137 Opdrachtnemer committeert zich aan de inhoud van de bijlage 11 Baseline Informatiebeveiliging Overheid en draagt er zorg voor dat tijdens de looptijd van de (Concept)Overeenkomst de ESM Oplossing en/of Dienstverlening die worden aangeboden het Beveiligingsniveau BBN2, zoals beschreven in Baseline Informatiebeveiliging Overheid, niet aantasten.

G138 *Opdrachtnemer heeft de verplichting om Opdrachtgever proactief te informeren aangaande mogelijke bedreigingen en/of beveiligingsissues, met betrekking tot de ESM Oplossing inclusief eventuele risico's en de mogelijke oplossingen, of te nemen maatregelen met de eventueel daarmee gemoede kosten.*

6.3.1 Eisen met betrekking tot informatiebeveiliging

G139 *Er is een informatiebeveiligingsbeleid opgesteld door de organisatie. Dit beleid is vastgesteld door de leiding van de organisatie en bevat de volgende onderdelen:*

(a) De internationaal geaccepteerde norm (minimaal ISO 27001 of vergelijkbaar) die wordt gebruikt voor informatiebeveiliging

(b) De frequentie waarmee het informatiebeveiligingsbeleid wordt geëvalueerd (minimaal jaarlijks).

(c) De activiteiten ter bevordering van het informatiebeveiligingsbewustzijn (minimaal jaarlijks).

G140 *Binnen de organisatie van de Opdrachtnemer zijn de verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden voor het risicobeheer, informatiebeveiliging en compliance vastgesteld en belegd.*

G141 *Medewerkers van de Opdrachtnemers die toegang hebben tot data van het Kadaster zijn gescreend voor hun functie (VOG met minimaal functieaspecten 11, 12, 13 of minimaal gelijkwaardig).*

G142 *De Opdrachtnemer heeft zelf gedragsregels voor acceptabel gebruik van eigen bedrijfsmiddelen en alle medewerkers worden hier regelmatig op gewezen.*

G143 *Data van het Kadaster wordt na beëindiging van gebruik of een defect aantoonbaar middels een bewijs van een derde partij of eigen vernietigingsprocedure ontoegankelijk gemaakt.*

G144 *De Opdrachtnemer ondersteunt inloggen middels multi-factor authenticatie (MFA) en voldoet minimaal aan het wachtwoordbeleid van het Kadaster:*

(a) Lengte: Minimaal 12 karakters

(b) Wachtwoordhistorie: Wachtwoorden worden niet hergebruikt

(c) Complexiteitseis: Minimaal kleine letters, hoofdletters en cijfers

(d) Wachtwoordleeftijd: Maximaal 1 jaar

(e) Maximale sessieduur: 10 uur

(f) Vergrendeling bij inactiviteit: Na 30 minuten

G145 *De Opdrachtnemer biedt API's (minimaal SAML 2.0, OpenID Connect of Oauth 2.0) ten behoeve van het aansluiten op het identity management systeem (IDM) van het Kadaster of ondersteunt inloggen middels multi-factor authenticatie (MFA).*

G146 *Medewerkers van de Opdrachtnemer hebben enkel toegang tot Kadaster data op need-to-know basis. De lijst met medewerkers van de Opdrachtnemer met toegang tot Kadaster data wordt minimaal ieder kwartaal aantoonbaar beoordeeld door de Opdrachtnemer en koppelt de resultaten terug aan het Kadaster.*

G147 *Klantomgevingen van Opdrachtnemer zijn logisch gescheiden en kunnen elkaar onderling niet beïnvloeden als gevolg van verstoringen in de klantomgeving.*

G148 *De Opdrachtnemer maakt gebruik van versleutelde verbindingen (bijvoorbeeld door middel van HTTPS, IPSEC VPN, SFTP) en voldoet aan de meest recente TLS richtlijn van het NCSC (Zie 'ICT-*

beveiligingsrichtlijnen voor transport layer security' op <https://www.ncsc.nl/>). Kadastermedewerkers hebben toegang tot de service op basis van een beveiligde verbinding (bijvoorbeeld HTTPS).

G149 Niet openbare gegevens inclusief persoonsgegevens worden altijd versleuteld in transport en bij opslag. Versleuteling voor transport is in lijn met de meest recente TLS richtlijn van het NCSC (Zie 'ICT-beveiligingsrichtlijnen voor transport layer security' op <https://www.ncsc.nl/>). Versleuteling in opslag voldoet aan de hedendaagse geaccepteerde standaarden voor versleuteling in opslag.

G150 Indien cookies nodig zijn, dienen deze versleuteld te worden.

G151 De Opdrachtnemer heeft de toegang en toegangsbeveiliging tot beveiligde zones ingericht om gebieden te beschermen die vertrouwelijke of geheime informatie en informatie verwerkende faciliteiten bevatten. Het aantal beveiligde passages of openingen naar een beveiligde zone wordt beperkt. De toegangen tot de verschillende zones zijn zelfsluitend en de zones zijn van elkaar gescheiden.

G152 De Opdrachtnemer voert wijzigingen gecontroleerd en beheerst door, zonder daarbij afbreuk te doen aan de continuïteit van de geboden Dienstverlening.

G153 Ten behoeve van de afgenomen Dienstverlening dient de Opdrachtnemer gebruik te maken van een gescheiden ontwikkel-, test- en productieomgeving. Wijzigingen worden vooraf getest op een representatieve test en/of ontwikkelomgeving. Bij het ontwikkelen en testen wordt bij voorkeur gebruik gemaakt van synthetische gegevens. Bij gebruik van productiegegevens worden gevoelige bedrijfsgegevens en herleidbare persoonsgegevens verwijderd of vervangen (anonimiseren of pseudonimiseren).

G154 De Opdrachtnemer heeft maatregelen tegen malware geïmplementeerd: systemen en media worden als voorzorgsmaatregel routinematig gescand. Bij scanning wordt onderscheid gemaakt tussen scans bij toegang en routinematige scans:

(a) Bij toegang worden bestanden vooraf gescand, waaronder alle bestanden die een netwerk of opslagmedium zijn ontvangen.

(b) Bij het downloaden en openen van bijlagen worden de bestanden gescand, voordat deze definitief opgeslagen en daadwerkelijk geopend kunnen worden.

(c) Bestanden worden routinematig gescand, minimaal 1x per week om reeds opgeslagen data alsnog te scannen op nieuwe detectiemogelijkheden. Bijvoorbeeld door aangepaste patroonherkenning van het betreffende antim malware pakket of een verbeterde engine van de antim malware software.

G155 De Opdrachtnemer heeft een back-up beleid vastgesteld en geïmplementeerd waarin de eisen voor het bewaren en beschermen zijn gedefinieerd. In het back-up beleid wordt minimaal met de volgende eisen rekening gehouden:

(a) Dataverlies bedraagt maximaal 24 uur.

(b) Hersteltijd van een backup in geval van incidenten is afhankelijk van het type dienst en is maximaal 8 werkuren.

(c) De backups zijn beschermd tegen ransomware aanvallen (zoals bijvoorbeeld een offline backup).

-
- G156 *Belangrijke patches (bij kwetsbaarheden met CVSS-score 9 en hoger) worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen een week, geïnstalleerd.*
-
- G157 *Het in- en uitgaande dataverkeer van de Opdrachtnemer wordt bewaakt en geanalyseerd op kwaadaardige elementen (zoals malware).*
-
- G158 *Het bewaken en analyseren van het in- en uitgaande dataverkeer van de Opdrachtnemer wordt gemonitord door een SIEM en/ of SOC middels detectie-voorzieningen.*
-
- G159 *Bij elektronische (e-mail)berichten worden de vastgestelde open standaarden tegen phishing en afluisteren op de 'pas toe of leg uit'-lijst van het Forum Standaardisatie toegepast (zie link: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht>).*
-
- G160 *De Opdrachtnemer versleutelt bij communicatie met het Kadaster alle berichten en bestandsuitwisselingsmogelijkheden.*
-
- G161 *De gangbare principes rondom Security bijvoorbeeld design (zoals vastgelegd in 'Beleids- en beheersingsrichtlijnen voor de ontwikkeling van veilige software' van het NCSC op <https://www.ncsc.nl>) zijn uitgangspunt voor de ontwikkeling van software en systemen.*
-
- G162 *Voor acceptatietesten van systemen worden gestructureerde testmethodieken gebruikt. De testen worden bij voorkeur geautomatiseerd uitgevoerd.*
-
- G163 *De Opdrachtnemer heeft een vastgestelde procedure voor beveiligingsincidenten en datalekken, waarin de taken en verantwoordelijkheden staan beschreven. De beschreven taken en bevoegdheden zijn belegd in de organisatie.*
-
- G164 *De Opdrachtnemer stelt zijn medewerkers minimaal jaarlijks op de hoogte van de procedure waarop zij beveiligingsincidenten en datalekken moeten aanmelden.*
-
- G165 *Beveiligingsincidenten en datalekken die impact hebben op de aan het Kadaster aangeboden Dienstverlening worden binnen 24 uur gemeld door de Opdrachtnemer aan het Kadaster. Het meldpunt is de ServiceDesk, telefoon: +31 (0)88- 183 21 00, KSD@kadaster.nl*
-
- G166 *De Opdrachtnemer heeft continuïteitsplannen voor systemen die de Dienstverlening aan het Kadaster betreffen, die jaarlijks worden getest op geldigheid en bruikbaarheid. In de continuïteitsplannen wordt minimaal aandacht besteed aan:*
- a) Identificatie van essentiële procedures voor bedrijfscontinuïteit.*
 - b) Wie het plan mag activeren en wanneer, maar ook wanneer er weer gecontroleerd teruggaan wordt.*
 - c) Veilig te stellen informatie (aanvaardbaarheid van verlies van informatie).*
 - d) Prioriteiten en volgorde van herstel en reconstructie.*
 - e) Documentatie van systemen en processen.*
 - f) Kennis en kundigheid van personeel om de processen weer op te starten.*
-
- G167 *De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor het Kadaster om bewaartermijnen van Kadaster data conform de Kadaster selectielijst in te richten.*
-
- G168 *De Opdrachtnemer rapporteert minimaal jaarlijks schriftelijk over informatiebeveiliging risico's (inclusief kans en impact en genomen beheersmaatregelen) aan het Kadaster.*
-

-
- G169 *Significante gebeurtenissen die de Dienstverlening aan het Kadaster bedreigen worden geïdentificeerd, geregistreerd en geëvalueerd.*
-
- G170 *De locatie van de verwerking van data (daaronder begrepen maar niet beperkt tot: data in rust, productie, back-ups, etcetera) vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte waar minimaal Europees recht van toepassing is. Voor zover (sub)verwerking plaatsvindt buiten de EER is dat alleen toegestaan op grond van door een bevoegde toezichthoudende autoriteit goedgekeurde bindende bedrijfsvoorschriften zoals is bedoeld en voor zover die voldoen aan alle eisen zoals genoemd in artikel 47 Algemene Verordening Gegevensbescherming.*
-
- G171 *De Opdrachtnemer kan een third party memorandum (TPM) opleveren op verzoek van het Kadaster. De kosten voor het verkrijgen van deze certificering en het opvolgen van eventuele adviezen zijn voor de Opdrachtnemer. De adviezen dienen te worden uitgewerkt in een plan van aanpak en te worden overlegd met het Kadaster. Na akkoord van het Kadaster, voor het uitvoeren van het plan van aanpak, dienen de maatregelen binnen 2 maanden geïmplementeerd te zijn tenzij anders overeengekomen. Indien de Opdrachtnemer niet kan of niet wenst te voldoen aan de aanbevelingen en adviezen in het auditrapport, heeft het Kadaster de mogelijkheid tot beëindigen van de (Concept)Overeenkomst.*
-
- G172 *Het Kadaster blijft te allen tijde eigenaar van haar data.*
-
- G173 *Kadaster kan een externe audit, waaronder een penetratietest, laten uitvoeren om te controleren of aan beveiligingseisen die van toepassing zijn wordt voldaan. De kosten voor het eerste externe onderzoek zijn voor de Opdrachtnemer. Een audit is niet nodig als de Opdrachtnemer door middel van certificering aantoont dat de gewenste betrouwbaarheid van de Dienstverlening is geborgd, dan wel aantoont dat een onafhankelijke audit heeft plaatsgevonden en de relevante resultaten deelt met het Kadaster. Indien de Opdrachtnemer niet kan of niet wenst te voldoen aan de beveiligingseisen die van toepassing zijn, heeft het Kadaster de mogelijkheid tot beëindigen van de (Concept)Overeenkomst.*
-
- G174 *De Opdrachtnemer draagt, na beëindiging van de te sluiten (Concept)Overeenkomst, de data van het Kadaster in een algemeen geaccepteerd bestandsformaat over en vernietigt de data van haar eigen systemen.*
-
- G175 *De oplossing biedt beveiligde API's om het systeem te integreren met Kadaster systemen (ondersteunende protocollen zijn SOAP, sFTP en REST, met voorkeur voor REST met OAuth).*
-
- G176 *Op het moment van Inschrijven voldoet Inschrijver aan de bovengenoemde minimale eisen. Gedurende de uitvoering van deze Opdracht blijven zowel Opdrachtnemer als de onderaannemers waarop een beroep gedaan wordt, voldoen aan de hier gestelde minimale eisen. Vóór gunning en elk opvolgend jaar zal hiervoor de bewijslast één week vóór het jaarlijkse tactisch overleg ingediend worden bij de contractmanager van het Kadaster. Indien er, ongeacht de reden, gedurende de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer of één van de onderaannemers niet meer voldaan wordt aan de gestelde minimeisen uit de 'BIO self assessment' (bijlage 12 van het Beschrijvend Document) stelt Opdrachtnemer het Kadaster hiervan binnen 24 uur op de hoogte. Het gedurende de uitvoering niet meer voldoen aan de minimeisen kan reden zijn voor ontbinding van de (Concept)Overeenkomst.*

U heeft kennisgenomen van bovenstaande, voldoet aan alle gestelde eisen en verklaart bewijs te verstrekken zodra Kadaster hier om vraagt en gaat hiermee akkoord.

7 Support

7.1 Support gerelateerd

G177 Support Window: De periode waarbinnen een systeem of dienst volledig wordt ondersteund door de leverancier. Voor de ESM oplossing is dat van 7:00 tot 18:00 op werkdagen.

*G178 Service Window: De periode waarbinnen een systeem of dienst geleverd en gebruikt kan worden. Voor de ESM oplossing is dat 7*24.*

G179 De beschikbaarheid van de dienst gedurende het Support Window is voor de ESM oplossing minimaal 98,5%

G180 De oplostijd van de P1 incidenten (hoogste prioriteit incidenten) is maximaal 4 uur. Een P1 incident is een incident waarbij 1 of meerdere primaire werkprocessen voor de gebruikers niet beschikbaar is.

G181 De RTO (Recovery Time Objective cq uitvalsduur) is maximaal 24 uur

G182 De RPO (Recovery Point Objective cq dataverlies) is maximaal 8 uur

8 Opdracht

8.1 Marktconformiteit

Het is voor Opdrachtgever van belang dat de inkoopprijs van Inschrijver ten minste Marktconform is.

Opdrachtgever zal een check op Marktconformiteit van de offerte doen. Voor het vaststellen van de Marktconformiteit van de aanbieding kan Opdrachtgever een (externe) partij aanwijzen.

G183 Inschrijver onderschrijft dat de aan Opdrachtgever te Leveren ESM Oplossing en Dienstverlening tegen tarieven plaats vinden die ten minste Marktconform of lager zijn.

G184 Inschrijver gaat akkoord met het op Marktconformiteit laten toetsen van offertes door een derde, door Opdrachtgever aan te wijzen, partij.

G185 Inschrijver werkt mee aan een mogelijk benchmarkonderzoek (door een gekwalificeerde, onafhankelijke derde naar keuze van het Kadaster) naar Marktconformiteit van de prijs/kwaliteitsverhouding van de Dienstverlening in zijn geheel.

G186 Het Kadaster deelt de inhoud van het rapport van het benchmarkonderzoek met Inschrijver.

G187 Indien de tarieven minder dan 5% hoger zijn dan het marktgemiddelde, zijn de kosten van de benchmark voor rekening van het Kadaster. Indien de tarieven meer dan 5% hoger zijn dan het marktgemiddelde, dan zijn de kosten van de benchmark voor Inschrijver.

8.2 Opdrachtverstrekking n.a.v. offertetraject

Inschrijver zal naar aanleiding van een offerteaanvraag een Marktconforme (zie voorgaande paragraaf) offerte indienen conform het door Inschrijver ingevulde prijsinvalblad toegevoegd als bijlage 19 van het Beschrijvend Document.

Na een positieve beoordeling van de ontvangen offerte en vindt opdrachtverstrekking plaats.

G188 Op schriftelijk verzoek (offerteaanvraag) met betrekking tot het toevoegen van een service, zoals vermeld in paragraaf 2.6.1 punt 1 in het Beschrijvend Document, of het doen van een wijziging, het lichten van een optie of het afnemen van een Optie tot Opdracht zoals vermeld in paragraaf 2.7 van het Beschrijvend Document, dient Opdrachtnemer binnen twee weken een Marktconforme offerte in. Na goedkeuring van Opdrachtgever wordt een Inkoopopdracht aan Opdrachtnemer verstuurd.

8.3 Gunningstest

De Aanbestedende dienst hecht een groot belang aan het beproeven van de ESM Oplossing voordat daadwerkelijk tot gunning wordt overgegaan. Het gaat hier om het verifiëren van de juistheid en waarheidsgetrouwheid van de Inschrijving. Dit betekent concreet dat wordt gecontroleerd of aan vooraf bepaalde eisen kan worden voldaan. Aangezien de Aanbestedende dienst Standaardprogrammatuur afneemt en geen maatwerk, gaat de Aanbestedende dienst ervan uit dat alle functionaliteit kan worden getoond.

G189 Door in te schrijven verplicht Inschrijver zich om – kosteloos – mee te werken aan deze verificatie.

8.4 Acceptatietest

Voorts is Opdrachtgever bevoegd, maar niet verplicht om eisen te testen in de Acceptatietest. In het algemeen geldt dat analyse van en aanpassingen op bevindingen, incidenten en problemen onderdeel uitmaken van Support.

In het kader van risicobeperking wordt er een acceptatieproces gevolgd.

G190 Door in te schrijven verplicht Inschrijver zich om – kosteloos – mee te werken aan deze Acceptatieprocedure.

9 Contractmanagement en rapportage

9.1 Contractmanagement:

Opdrachtgever is voornemens om contractmanagement in te richten inzake de beoogde (Concept)Overeenkomst. Contractmanagement wordt omschreven als het op tactisch en operationeel niveau managen van alle contractueel vastgelegde verantwoordelijkheden, verplichtingen, procedures, afspraken, voorwaarden en tarieven rond een bepaalde overeenkomst plus het managen van alle onduidelijkheden.

Opdrachtgever heeft haar ambitie op het gebied van contractmanagement vertaald in de navolgende activiteiten:

1. het proactief managen van alle afspraken, verplichtingen, voorwaarden, aannames, verwachtingen en doelstellingen met betrekking tot het contractueel bepaalde tussen Opdrachtgever en Inschrijver;

2. het elimineren van gebreken, hiaten, onduidelijkheden en verschil van interpretatie in de onder 1 genoemde aspecten;
3. het volgens afspraak of op verzoek tijdig (laten) verschaffen van zo correct mogelijke informatie met betrekking tot status, voortgang, financiën, risico's, besluiten, acties en openstaande issues tussen Inschrijver aan Opdrachtgever.
4. het organiseren, voeren en administreren van het noodzakelijke overleg tussen Opdrachtgever en Inschrijver;
5. het managen van niet contractueel vastgelegde, maar voor partijen wel belangrijke aspecten of neven doelstellingen.

Contractmanagement kan pas tot goede resultaten leiden als betrokken partijen op een proactieve en transparante wijze invulling geven, respectievelijk bijdragen, aan deze activiteiten.

G191 Inschrijver onderschrijft bovengenoemde contractmanagementactiviteiten en zal zich gedurende de contractperiode verbinden aan de samen vastgestelde uitkomsten van bovengenoemde activiteiten. Hij stelt zich daarbij meedenkend op.

9.2 Rapportage:

G192 Inschrijver levert maandelijks een service level rapportage op

De servicelevel rapportage bevat minimaal de volgende onderdelen dan wel informatie over:

- gerealiseerde beschikbaarheid afgelopen maand;
- gemelde incidenten;
- openstaande incidenten;
- aantal incidenten die niet tijdig zijn opgelost van de laatste 12 maanden;
- aantal incidenten die tijdig zijn opgelost van de laatste 12 maanden;
- openstaande P1 incidenten;
- overig openstaande incidenten;
- overzicht openstaande incidenten langer dan 3 maanden;
- Beschikbaarheid over de afgelopen 6 rapportagecycli;
- Aantal incidenten, problemen, bevindingen van de afgelopen maand, inclusief prioriteit en norm;
- Aantal openstaande en gesloten incidenten, problemen en bevindingen van de afgelopen maand.