

Programma van eisen EU aanbesteding Beheer Informatie- en communicatietechnologie.

Eisen 1.	Algemeen	Eis	Wens
1.1	Opdrachtnemer verklaart door inschrijving zich te onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de inschrijvers kan beperken.	x	
1.2	Opdrachtnemer gaat door inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings-en waarderingssystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.	x	
1.3	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen van de overeenkomst.	x	
1.4	Omgevingsdienst NZKG behoudt zich het recht voor op ontbinding van de overeenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.	x	
1.5	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de opdracht ten behoeve van Omgevingsdienst NZKG, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen.	x	
	Indien opdrachtnemer voor het leveren van producten of diensten gebruik maakt van leverantie van derden, aanvaardt opdrachtnemer de aansprakelijkheid voor de prestatie van derden en neemt hier de volledige verantwoordelijkheid voor.		
1.6	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.		
1.7	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) wet- en regelgeving, normeringen of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de aanbestedingsstukken dan prevaleert de strengste variant.	x	
1.8	De implementatie van de opdracht dient op de ingangsdatum van de overeenkomst afgerond te zijn.	x	
1.9	Onenigheid over de uitvoering van de opdracht en/of de indexering van een tarief(ven) word(t)(en) door Omgevingsdienst NZKG aan een deskundige onafhankelijk derde partij voorgelegd. De kosten voor het inschakelen van de deskundige onafhankelijke derde zijn voor rekening van de partij die door deze onafhankelijke derde in het ongelijk gesteld wordt.	x	
1.10	De Omgevingsdienst NZKG is niet verplicht de Opdracht te gunnen.	x	
	Door de Omgevingsdienst NZKG worden op geen enkele wijze kosten vergoed die door Opdrachtnemers gemaakt zijn of worden in relatie tot deze aanbestedingsprocedure. De Omgevingsdienst NZKG heeft zonder meer de intentie de aanbestedingsprocedure succesvol af te ronden. Als zich echter situaties voordoen die ertoe leiden dat besloten wordt het aanbestedingsproces geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of volledig, stop te zetten en/of de Opdracht niet te gunnen dan heeft de betrokken Opdrachtnemer geen recht op een vergoeding van welke aard dan ook.	x	
1.12	Op deze aanbesteding is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.	x	
1.13	Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen, daaronder begrepen een geschil dat slechts door een van de betrokkenen als zodanig wordt beschouwd, dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbesteding wordt, indien onderling overleg niet tot beslechting heeft geleid, beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement te Haarlem.	x	
Eisen 2.	Juridisch	Eis	Wens
2.1	De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving van opdrachtnemer/inschrijver wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.	x	
2.2.	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is:	x	
	1. Overeenkomst	x	
	2. Nadere overeenkomst, indien van toepassing	x	
	3. Aanbestedingsstukken en de nota('s) van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde)	x	
	4. GIBIT 2016	x	
	5. Algemene Inkoopvoorwaarden van de Omgevingsdienst NZKG voor leveringen en diensten	x	
	6. Inschrijving opdrachtnemer	x	
2.3	Opdrachtnemer brengt Omgevingsdienst NZKG, zodra opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.	x	
2.4	Door het indienen van de inschrijving gaat opdrachtnemer akkoord met de tekst van de Bijlage concept overeenkomst, GIBIT 2016 en de Algemene Inkoopvoorwaarden Omgevingsdienst NZKG voor leveringen en diensten, zoals vastgesteld na de laatste nota van inlichtingen.	x	

Eisen 3. Commercieel		Eis	Wens
3.1	Indien de overeenkomst binnen de looptijd wordt ontbonden, om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie of andere tekortkomingen die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, is opdrachtnemer verplicht tot vergoeding van de schade die door de annulering ontstaat. Onder schade wordt in dit verband mede verstaan het verschil tussen de met opdrachtnemer overeengekomen prijs en de eventueel hogere prijs, verbonden aan het doen uitvoeren van de opdracht door een derde, zulks te berekenen over de nog resterende looptijd van de overeenkomst. Indirecte- en gevolgschade zoals bedrijfsstagnatie vallen hier niet onder.	x	
3.2	Indien de overeenkomst binnen de looptijd wordt ontbonden, om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie of andere tekortkomingen die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, is opdrachtnemer verplicht tot vergoeding van (een deel van) de kosten voor een nieuwe aanbestedingsprocedure begeleid door een extern adviesbureau. Hierbij geldt dat de vergoeding als volgt wordt vastgesteld: · Ontbinding bij een looptijd ≤ 1 jaar, 50% van de kosten · Ontbinding bij een looptijd < 2 jaar, 25% van de kosten	x x x	
3.3	Met het oog op politieke, economische, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen en de hiermee samenhangende krimp of groei van Omgevingsdienst NZKG, dan wel de positie van Omgevingsdienst NZKG binnen de Gemeentelijke en Provinciale overheid of taakstellingen, is het mogelijk dat de overeenkomst per aangetekend schrijven, met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.	x	
3.4	Opdrachtnemer zorgt voor een geldige VOG van de in te zetten medewerkers. De VOG voldoet voor de functie en is niet ouder dan 2 maanden. Kosten voor VOG van de medewerkers zijn voor de opdrachtnemer.	x	
3.5	De aangeboden opslagtarieven zijn vast gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen daarvan, met uitzonderingen van het doorvoeren van wettelijke wijzigingen als gevolg van een wijziging in het btw percentage en/of andere wettelijke wijzigingen. In het eerste jaar kan er alleen een verhoging toegepast worden indien de btw tarieven wijzigen. Voor het overige geldt dat verhogingen schriftelijk gemotiveerd en na toestemming van opdrachtgever in het 2e contractjaar kunnen worden doorgevoerd.	x	
3.6	Een verzoek tot wijziging van de tarieven als gevolg van wettelijke wijzigingen, als gevolg van een wijziging in het btw percentage en/of andere wettelijke wijzigingen , dient minimaal twee maanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan schriftelijk aan Omgevingsdienst NZKG te worden gemeld, of indien de periode tussen bekendmaking en invoering van de wettelijke wijziging minder dan twee en halve maand bedraagt binnen twee weken na bekendmaking schriftelijk gemeld te worden aan Omgevingsdienst NZKG. Een verzoek tot wijziging dient voorzien te zijn van een open boek calculatie waarin de grondslag en berekening van de wijziging wordt onderbouwd. De wijziging is pas van kracht na schriftelijk akkoord van Omgevingsdienst NZKG.	x	
3.7	Een verzoek tot wijziging van de opslagtarieven kan niet met terugwerkende kracht worden ingediend, berekend en/of ingevoerd worden tenzij er sprake is van uitlegbare en niet verwijtbare foutieve wijziging en/of een uitlegbare en niet verwijtbaar verzuim van het niet indienen van een wijzigingsverzoek.	x	
3.8	Indien wettelijke wijzigingen als gevolg van een wijziging in het btw percentage en/of andere wettelijke wijzigingen-leiden tot een verlaging van de kosten voor de uitvoering van de opdracht aan de kant van opdrachtnemer dan dient opdrachtnemer dit te allen tijde minimaal twee maanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan schriftelijk aan Omgevingsdienst NZKG te melden, of indien de periode tussen bekendmaking en invoering van de wettelijke wijziging minder dan twee en halve maand bedraagt binnen twee weken na bekendmaking schriftelijk te melden aan Omgevingsdienst NZKG. Deze melding dient voorzien te zijn van een open boek calculatie waarin de grondslag en berekening van de wijziging wordt onderbouwd. De wijziging is pas van kracht na schriftelijk akkoord van Omgevingsdienst NZKG.	x	
3.9	Verlaging van de kosten voor de uitvoering van de opdracht aan de kant van opdrachtnemer als gevolg van wettelijke wijzigingen als gevolg van een wijziging in het btw percentage en/of andere wettelijke wijzigingen dienen in alle gevallen verplicht herzien te worden vanaf de ingangsdatum van de betreffende wijziging. Ook indien dit betekent dat de wijziging met terugwerkende kracht doorgevoerd moet worden.	x	
3.10	De inschrijfprijs wordt uitsluitend beoordeeld, indien er geen oneigenlijk gebruik gemaakt wordt van de gunningsmethodiek en het prijsblad voldoet aan de onderstaande voorwaarden. Indien dit niet het geval is wordt de inschrijving ongeldig verklaard en uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure. · Alle tarieven zijn exclusief btw; · De prijzen zijn afgerond op twee decimalen; · Tarieven zijn aangeboden in Euro's, maximaal twee decimalen exclusief btw, en inclusief alle overige bijkomende kosten; · Er zijn geen negatieve tarieven aangeboden; · Op elk gevraagd onderdeel is een tarief aangeboden; · Alle (individuele) tarieven zijn reëel; · Het prijsblad is op geen enkele wijze aangepast; · Het prijsblad is rechtsgeldig ondertekend; · Het prijsblad wordt in Excel-format ingediend en mag t.b.v. de ondertekening daarnaast in PDF-format ingediend worden.	x x x x x x x	
3.11	Alle in de aanbestedingsstukken en de daarbij behorende bijlagen genoemde bedragen en/of aantallen zijn indicatief. Opdrachtnemer kan aan deze bedragen en/of aantallen geen rechten in termen van (minimale of maximale) afzet/omzet ontlenen.		
3.12	Bij tegenstrijdigheden tussen de inschrijfprijs in de prijslijst en op het prijsblad prevaleert de inschrijfprijs op het prijsblad. Indien er zowel een prijsblad in Excel-format als in PDF-format i.v.m. de rechtsgeldige ondertekening is ingediend prevaleert bij tegenstrijdigheden de ondertekende versie van het prijsblad.	x	
3.13	Bij beëindiging of ontbinding van de raamovereenkomst is opdrachtnemer verplicht, binnen 30 dagen nadat Omgevingsdienst NZKG hierom schriftelijk heeft verzocht, de door Omgevingsdienst NZKG verstrekte (klant)specifieke data middels een gangbare informatiedrager aan Omgevingsdienst NZKG ter beschikking te stellen en vervolgens te vernietigen.	x	

Eis 4	Aanvullende opdrachten	
4.1	Naast de opdracht zoals beschreven in de aanbestedingsstukken dient opdrachtnemer op verzoek van de aanbestedende dienst ook bereid te zijn aanvullende opdrachten uit te voeren.	
4.2	Onder aanvullende opdrachten worden diensten verstaan welke niet zijn opgenomen in de opdracht en welke nauw verband houden met de scope van de opdracht.	
4.3	Aanvullende opdrachten zullen nimmer meer dan 10% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde bedragen.	
4.4.	Indien de aanbestedende dienst een aanvullende opdracht wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk een verzoek bij opdrachtnemer gedaan.	
4.5	Opdrachtnemer brengt binnen tien werkdagen na ontvangst van het verzoek een offerte uit aan de aanbestedende dienst waarin de aanvullende opdracht voorzien van een uitgebreide beschrijving van de te verrichten dienst, de randvoorwaarden en de geldigheid van de offerte (minimaal 30 dagen).	X
4.6	De tarieven voor de aanvullende opdrachten dienen in verhouding te staan met de tarieven welke zijn opgenomen in het prijsblad. Indien er geen sprake is van een relatie tussen de tarieven in het prijsblad en de aanvullende opdracht dan dienen de tarieven marktconform te zijn.	X
4.7	Na schriftelijke acceptatie van de offerte door de aanbestedende dienst dient de aanvullende opdracht binnen de opgegeven doorlooptijd verricht te worden.	X
4.8	Facturatie van de aanvullende opdrachten kan alleen plaatsvinden na volledige verrichting en acceptatie van de aanvullende opdracht door de aanbestedende dienst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.	X
4.9	De overeenkomst incl. bijbehorende bijlagen prevaleert te allen tijde boven de voorwaarden opgenomen in een offerte m.b.t. aanvullende opdracht.	X

Eis 5	Facturatie	
5.1	Onder vermelding van de overeenkomst verzendt opdrachtnemer één maal per maand achteraf na verrichting van de dienstverlening een verzamelfactuur per geleverde dienst.	X
5.2	Onder vermelding van de overeenkomst verzendt opdrachtnemer na volledige verrichting en acceptatie een factuur per aanvullende opdracht.	X
5.3	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: <u>Gegevens opdrachtnemer</u> - Bedrijfsnaam - Adres - E-mailadres - Telefoonnummer - KvK-nummer - Btw-nummer - IBAN rekeningnummer - Debiteurnummer <u>Gegevens Omgevingsdienst NZKG</u> - Organisatienaam: Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied - Adres: Ebbehout 31 1507 EA Zaandam - Contractnummer <u>Factuur gegevens</u> - Factuurdatum - Factuurnummer - Ordernummer - Periode waar de factuur betrekking op heeft - Totaal factuurbedrag exclusief btw - Btw percentage - Btw-bedrag factuur - Btw-nummer - Totaal factuurbedrag inclusief btw <u>Kostenoverzicht als bijlage</u> Gegevens zoals gespecificeerd in de eis m.b.t. het kostenoverzicht. De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen Omgevingsdienst NZKG en opdrachtnemer vastgesteld. Kostenoverzichten bevatten minimaal de volgende gegevens: - Factuurdatum - Factuurnummer - Ordernummer - Periode waar de factuur/kostenoverzicht betrekking op heeft - Totaal factuurbedrag exclusief btw - Naam aanvrager (indien van toepassing) - Naam en telefoonnummer en e-mail adres contactpersoon opdrachtnemer	X

5.4	In het geval van Inhuur medewerker aangevuld met:		
	Naam ingehuurd medewerker (indien van toepassing)		
	Startdatum		
	Urenspecificatie, vermelding uurtarief		
	Specificatie (aantal uren) overwerk, vermelding uurtarief		
	Totaal kosten incl. btw		
	De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen Omgevingsdienst NZKG en opdrachtnemer vastgesteld.		X
5.5	In het geval van een aanvullende opdracht aangevuld met:		
	Prijs per onderdeel zoals opgenomen in de offerte		X
	Aantal per onderdeel zoals opgenomen in de offerte		X
	Totaal kosten exclusiefbtw		X
	De opdracht kan alleen uitgevoerd worden na een schriftelijke opdracht of ondertekende (goedgekeurde) offerte door Omgevingsdienst NZKG.		X
			X
5.6	Beheer en Monitoring		
5.6.1	Algemeen		
	24/7 bewaking van de totale ICT-omgeving.		X
5.6.2	Generic Infrastructure Services: Beheer & Monitoring		
	AD-servers, dit betreft de Active Directory omgeving		X
	NPS, DirectAccess VPN		X
	PKI-servers, User Certificate Enrolment		X
	Licentie server voor applicaties en Beheer Microsoft producten.		X
	MS Hyper-V cluster		X
	Storage SAN en iSCSI		X
	Omgeving Office365 en Azure		X
	Antivirus server, dit betreft de server met de antivirus software op geïnstalleerd		X
	Netwerk services (dns/wins/dhcp/(s)ntp)		X
	Back-up services en offsite backup replicatie		X
	Database Services		X
	Azure AD		X
	Azure MFA		X
	Fileservices en DFS		X
	CMDB		X
	Incidentregistratiesysteem		X
5.6.3	Infrastructure Management Services: Beheer & Monitoring		
	System Center Configuration Manager		X
	Intune		X
	System Center Operations Manager		X
	System Center Virtual Machine Manager		X
	Beheren switches IRF Stacks		X
	Beheren Port Based Security (NAC)		X
	Beheren Firewall cluster		X
	Beheren Wifi Omgeving WPA-E		X
	Beheren Azure Infrastructure		X
	Beheren Azure VPN en BGP routing		X
	Beheren Azure Traffic Manager		X
5.6.4	Infrastructure Management Services: Beheer & Monitoring		
	System Center Configuration Manager		X
	Intune		X
	System Center Operations Manager		X
	Beheren System Center Virtual Machine Manager		X
	Beheren switches IRF Stacks		X
	Beheren Port Based Security (NAC)		X
	Beheren Firewall cluster		X
	Beheren Wifi Omgeving WPA-E		X
	Beheren Azure Infrastructure		X
	Beheren Azure VPN en BGP routing		X
	Beheren Azure Traffic Manager		X

5.6.5	Management Services: Beheer & Monitoring
	Beheren MS App-V server en Deployment
	Beheren Qlikview Servers
	Beheren SQL server (infrastructuur)
	Beheren ADFS-servers, koppeling tussen diverse diensten en Active Directory
	Beheren ADFS Reverse proxy Application
	Beheren Azure Application Proxy
5.6.6	Business Productivity Services: Beheer & Monitoring
	Exchange Online Servers
	Microsoft Teams omgeving
	File servers, dit betreft de server waar de file shares op staan
	Print servers, dit betreft de servers die de Print functionaliteit verzorgen;
5.6.7	Client Services: Beheer & Monitoring
	Beheren en onderhouden Image ten behoeve van laptops.
	Mobile Devices (iOS)
	Monitoren van de Managed Clients middels SCCM
	RDS Connection Brokers
5.7	Inrichting diensten en continuïteit dienstverlening
5.7.1	Als richtlijn hanteert de OD NZKG maximaal een vervanging van één van de medewerkers per jaar (alleen in overleg en na toestemming kan hiervan worden afgeweken).
5.7.2	De opdrachtnemer zal als SPOC (single point of contact) gaan fungeren voor de eindgebruikers voor alle ICT-gerelateerde vragen en meldingen (inclusief de vragen met betrekking tot het applicatielandschap). Hierbij is het <i>gewenste</i> servicevenster tijdens werkdagen van 7:00 – 18:00 uur.
5.7.3	Opdrachtnemer gaat akkoord, uiteraard in overleg, dat gedurende de contractperiode voor onderhoud en optimalisatie aan de omgeving (bv. projectmatig of waarvoor onderdelen van de omgeving down moeten worden gebracht) van het service venster kan worden afgeweken. Deze werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd in de avond of in het weekeinde.
5.7.4	Medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
5.7.5	Medewerkers zijn in het bezit van een geldige (niet ouder dan 2 maanden) Verklaring Omtrent Gedrag. De verklaring (screeningsprofiel) moet gebaseerd zijn op de uit te voeren functie.
5.8	Communicatie
	Alle communicatie tussen opdrachtnemer en Omgevingsdienst NZKG vindt plaats in de Nederlandse taal.
	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met Omgevingsdienst NZKG de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
	Omgevingsdienst NZKG krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de overeenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen drie werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan vijf werkdagen afwezig is wordt Omgevingsdienst NZKG hiervan op de hoogte gebracht
	Omgevingsdienst NZKG krijgt indien de vaste contactpersoon (accountmanager) langer dan vijf werkdagen afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de overeenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon (accountmanager).
	Omgevingsdienst NZKG krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (servicemanager) bij opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de medewerkers die ingezet worden bij de overall uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan drie werkdagen afwezig is wordt Omgevingsdienst NZKG hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat Omgevingsdienst NZKG contact opneemt met de contactpersoon.
	Omgevingsdienst NZKG krijgt indien de vaste contactpersoon (projectmanager) langer dan drie werkdagen afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de overeenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon (projectmanager).
	Opdrachtnemer beschikt over een calamiteiten bemand telefoonnummer (geen voicemail) waar alle meldingen met betrekking tot ziekte, afwezigheid en andere acute issues met betrekking tot de dienstverlening op werkdagen tussen 08:00 uur en 18:00 uur gemeld worden.
5.9	Opleidingen en certificeringen
5.9.1	Gegadigde beschikt over een Microsoft Gold certificaat; compentency Datacenter, conform de lijst van Microsoft (https://partnercenter.microsoft.com)
5.9.2	Opdrachtnemer is ISO 27001 gecertificeerd.
5.9.3	Opdrachtnemer is ISO 9001 gecertificeerd (kwaliteitsmanagement).
5.9.4	Opdrachtnemer is ISO 14001 gecertificeerd.
5.9.5	Alle medewerkers op operationeel en tactisch niveau, welke na mogelijke gunning werkzaamheden verrichten t.b.v. hebben ITIL V3 of V4 foundation behaald per ingangsdatum van de Overeenkomst.

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

X

	Overige eisen	
6.0	De huidige CMDB en loghistorie is importeerbaar in de te gebruiken Service Management Tool van de ICT Partner.	X
6.1	De Service Management Tool is door medewerkers van de opdrachtgever te benaderen.	X
		X
7.0	Leverancier levert een standaard SLA op waarin de volgende punten en Service Levels minimaal zijn opgenomen:	X
	Beschikbaarheid	X
	Incidentmanagement (reactietijd, oplostijd en prioriteit, de Incidenten die binnen kantoortijd worden aangemeld hebben een Responstijd van 30 minuten)	X
	Changemanagement (reactietijd, oplostijd, standaardchanges, de changes worden binnen X werkdagen afgehandeld)	X
	Bereikbaarheid (De ICT Servicedesk neemt binnen X minuten de telefoon op, anders wordt deze doorgeschakeld naar de overflow.)	X
	Minimaal 95% van de vergaderstukken t.b.v. bijeenkomsten zijn tijdig aangeleverd	X
	Duur van de dienstverlening	X
	Omschrijving van de dienst	X
	Overlegstructuren, contactpersonen, correspondentie	X
	Prijzen	X
	Herziening van de SLA	X
	Beveiliging	X
	Wijziging van de dienst	X
		X
	Leverancier levert een Standaard DAP op waarin de volgende punten minimaal zijn opgenomen:	
	ServiceManagement overleggen (strategisch, tactisch, operationeel)	X
	Incident management	X
	Change Management	X
	Problem Management	X
	Rapportages	X
		X
	Incidentmanagement (aantal, prioriteit, responstijd, oplostijden, trendanalyse)	X
	Change Management (aantal, prioriteit, behandelaar, geplande opleverdatum, Status van changes die van planning afwijken inclusief geplande en werkelijke datum;)	X
	Problem Management (Aantal, prioriteit, responsetijd, oplostijd, betrokken leveranciers, mitigerende maatregelen, rootcause)	X
	Voorraadbeheerder (aantal, type, merk, Assetnummer, soort)	X
	Security (overzicht aantal security inciddenten, rapportage over patching en updates, status m.b.t. maatregelen bio)- eventueel adviezen	X
	Infrastructuur (overzicht in gebruik zijnde infrastructuur, aanschafdatum, omschrijving, fabrikant, serienummer, einde support, advies over Life Cycle)	X
	Service Level Management (maandelijkse KPI's)	X
	Documentbeheer	X
	Procesafspraken	X
	Communicatielijnen	X
	Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden	X
	Monitoring	X