

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage G1

Programma van Eisen

**Europese aanbesteding WAN- en internetconnectiviteit en
aanverwante dienstverlening SVB**

Versie 1.1

*Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden
verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden.*

Inhoud

1.1	Algemeen.....	3
1.2	WAN diensten.....	5
1.3	Internet diensten.....	7
1.4	Datacenter-datacenter koppeling	9
1.5	Access Verbindingen, standaarden en protocollen.....	10
1.6	Adviesdiensten	11
1.7	CMDB en portaalfunctionaliteit	12
1.8	Processen, Governance en overleg	12
1.9	Implementatie	14
1.10	Exit.....	15

Deelnemer dient de laatste pagina van deze Bijlage te voorzien van een rechtsgeldige ondertekening.

1.1 Algemeen

Nr.	Omschrijving
A. Algemeen	
A-1	Deelnemer heeft kennisgenomen van de beschrijving van de organisatie van de SVB als opgenomen in het Beschrijvend document en verklaart dat de Inschrijving hierop is afgestemd.
A-2	Deelnemer heeft kennisgenomen van de beschrijving van de Opdracht als opgenomen in het Beschrijvend document en verklaart dat de Inschrijving hierop is afgestemd.
A-3	Het verantwoordelijke management van de Deelnemer en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed, voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden voor deze aanbestedingsprocedure en de eventuele uitvoering van de Opdracht.
A-4	Deelnemer is bereid en in staat om de Opdracht te realiseren zoals beschreven in het Beschrijvend document inclusief alle bijlagen en de Nota('s) van Inlichtingen.
A-5	Deelnemer zal zich flexibel opstellen indien de wet- en regelgeving wijzigt en dit gevolgen heeft voor de SVB en de Overeenkomst met de Opdrachtnemer.
A-6	Deelnemer stemt in met de tekst van de laatste op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn ter beschikking gestelde versie van de Overeenkomst (Bijlage H).
A-7	Vervalt
A-8	Deelnemer stemt in met de tekst van de laatste op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn ter beschikking gestelde versie van het DFA (Bijlage K).
A-9	Deelnemer stemt in met de tekst van de laatste op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn ter beschikking gestelde versie van de Wachtkamerovereenkomst (Bijlage M).
A-10	Deelnemer is bekend met- en conformeert zich aan de Service Levels (Bijlage L) en verwerkt deze in de door haar op te stellen SLA. Voor wat betreft het onderdeel 'Incident afhandeling' (de gehele paragraaf 4 van Bijlage L Service Level Requirements) gaat de SVB er echter mee akkoord dat de Inschrijver een andere prioriteit indeling en andere service niveaus aanbiedt dan door de SVB beschreven. De door de Inschrijver geboden services niveaus worden door de SVB als onderdeel van SGC K3 beoordeeld. Indien een kwaliteitsparameter niet continu gemeten en gerapporteerd wordt, dient de Deelnemer na een verzoek van- en in afstemming met de SVB met een meting aan te tonen dat deze kwaliteitsparameter voldoet aan de norm van de dienst.

A-11	Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende Gunning en opdrachtverlening zijn geen andere leverings-, betalings- of overige algemene voorwaarden van toepassing, dan de (contractuele) voorwaarden die de SVB in het aanbestedingstraject ter beschikking heeft gesteld, te weten de definitieve Overeenkomst.
A-12	Deelnemer zal conform de Handleiding Social Return van de SVB (Bijlage N) invulling geven aan de Social Return verplichting door ten minste 2% van de waarde van de Opdracht te besteden aan het realiseren van Social Return in het bijzonder door dit te doen door het direct en indirect stimuleren van arbeidsparticipatie voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Bijlage N is een standaard handleiding waarbij het genoemde percentage in deze eis leidend is.
A-13	De Opdrachtnemer is er voor verantwoordelijk dat medewerkers van Opdrachtnemer die op locatie van de SVB komen bekend zijn met- en handelen conform de gedragscode SVB. De SVB behoudt zich het recht voor om dit steekproefsgewijs te controleren en sancties op te leggen indien deze gedragscode bij de betreffende medewerker niet bekend blijkt te zijn.
A-14	Deelnemer conformeert zich aan alle eisen in dit Programma van Eisen. Door conformering committeert Deelnemer zich aan de realisatie en de continuering daarvan gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst tussen de SVB en Opdrachtnemer.
A-15	Deelnemer zal bij de uitvoering van de Dienstverlening en/of levering, indien gewenst door de SVB, samenwerken met daartoe aangewezen werknemers van de SVB en/of van Derden.
A-16	De scope betreft een momentopname. Gelet op ontwikkelingen aan de kant van zowel de SVB, Opdrachtnemer en technologische ontwikkelingen dient de mogelijkheid te bestaan om gedurende de looptijd van de Overeenkomst bestaande verbindingen en/of diensten te wijzigen, te verhuizen en/of nieuwe diensten toe te voegen. Van Opdrachtnemer wordt in dit kader een flexibele grondhouding en proactieve rol verlangd in het periodiek adviseren van de SVB en het voortzetten van een goede dienstverlening.
B. Algemeen – inhoudelijk	
B-1	Proven technology De door Opdrachtnemer geleverde Diensten voldoen aan de criteria voor proven technology: • Een modern betrouwbaar product, techniek of concept (hierna te noemen ‘technologie’); • Een technologie die een aantal jaren op de markt is (doorontwikkeling van versies op basis van roadmap); • Een technologie die een significant aandeel in de markt heeft; • Een technologie waarvan een aanzienlijk aantal leveranciers in Nederland voldoende kennis in huis heeft om, indien noodzakelijk, de dienstverlening te kunnen overnemen.
B-2	Onderlinge samenhang Opdrachtnemer garandeert dat de door hem geleverde apparatuur en Dienstverlening in onderlinge samenhang functioneren, ook al zouden er meerdere leveranciers betrokken zijn bij de leveringen.

B-3	Access Verbindingen (zie ook blok H) Opdrachtnemer realiseert de Access Verbindingen als een gemeenschappelijke fysieke infrastructuur, waarover de verschillende logische verbindingen (Internet en WAN diensten) worden aangeboden. De logische verbindingen (Internet en WAN diensten) kunnen naar wens redundant of enkelvoudig worden afgenomen.
B-4	Aanpasbaarheid logische verbindingen Het moet mogelijk zijn de redundantie van logische verbindingen zonder verstoring van de dienstverlening aan te passen. Extra logische verbindingen kunnen eenvoudig en snel worden gerealiseerd, binnen de grenzen van de fysieke infrastructuur van de Access Verbindingen.
B-5	Schaalbaarheid logische verbinding Het moet mogelijk zijn om de bandbreedte van logische verbindingen (WAN en Internet verbindingen) eenvoudig en snel naar boven en naar beneden toe aan te passen, zonder verstoring in de dienstverlening, zonder tussenkomst van een monteur op de locatie en zonder dat fysieke aanpassingen in de infrastructuur nodig zijn, binnen de grenzen van de fysieke infrastructuur van de Access Verbindingen. In het Prijzenblad, bijlage bij het DFA, is per Acces Verbinding de vereiste bovengrens van de bandbreedte aangegeven die geleverd moet kunnen worden door de fysieke infrastructuur van de Access Verbinding. Indien de bandbreedte structureel uitgebreid moet worden boven de aangegeven grenzen van de fysieke dataverbinding en netwerkapparatuur, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg over de wijze van uitbreiding, de in te zetten netwerkapparatuur en de gegevensdrager.

1.2 WAN diensten

Nr.	Omschrijving
C. WAN diensten	
C-1	Privaat SVB WAN netwerk Opdrachtnemer voorziet de SVB van een beveiligd en privaat (IP VPN over MPLS) WAN netwerk en biedt hierover transport van IP verkeer tussen alle SVB kantoorlocaties, SVB Datacenter locaties en ESP locaties. Hierbij wordt naast een SVB IT WAN een separaat Facilities WAN binnen het MPLS netwerk gerealiseerd. Deze locaties en de mogelijke bandbreedtes van de verbindingen zijn opgenomen in het Prijzenblad (bijlage bij het DFA).
C-2	Any-to-any Opdrachtnemer maakt any-to-any connectiviteit mogelijk tussen alle Access Verbindingen in het private WAN.
C-3	IP-adressering

	Het door Opdrachtnemer geleverde private WAN netwerk introduceert geen afhankelijkheden met betrekking tot het gebruik van IP-ranges. De bestaande IP-ranges van de SVB moeten worden opgenomen binnen het WAN netwerk zodat end devices niet omgenummerd hoeven te worden.
C-4	Routing Binnen het private WAN is dynamische routing op basis van BGP en OSPF mogelijk.
C-5	Multicast routing Binnen het private WAN is IP-Multicast routing mogelijk.
C-6	DHCP-relay Binnen het private WAN is DHCP-relay mogelijk.
C-7	Transparantie Er wordt geen dataverkeer in de dienst geblokkeerd, tenzij anders overeengekomen met de SVB.
C-8	ICMP ICMP (ping en traceroute) wordt transparant door het hele WAN netwerk doorgelaten, voor SVB troubleshooting doeleinden.
C-9	Class of Service (CoS) Opdrachtnemer levert CoS-support, waarbij SVB parameters (o.b.v. IP, TCP-port, DSCP) oplevert voor de classificatie. Opdrachtnemer kan minimaal vier (4) nader af te stemmen CoS profielen leveren en ondersteunen.
C-10	Quality of Service (QoS) Het is mogelijk QoS End-to-End in te richten en te onderhouden, hierbij gebruik makend van Differentiated Services (RFC 2475). Het door de SVB aangeboden verkeer verlaat Opdrachtnemers netwerk met dezelfde DSCP waarde als waarmee het aangeboden wordt. In het netwerk van de Opdrachtnemer vindt geen hermarkering plaats.
C-11	Redundantie en beschikbaarheid Het WAN wordt redundant uitgevoerd (aangeboden over de redundante Access Verbindingen). Minimale beschikbaarheid (op basis van een redundante aansluiting): 99,95% Voor de ESP Atos geldt een minimale beschikbaarheid van 99,5% per locatie (obv een enkelvoudige verbinding per locatie) met een resulterende beschikbaarheid van beide locaties van minimaal 99,95%.
C-12	Overige minimum specificaties Voor deze aansluitingen geldt:

	○ Verbindingen zijn symmetrisch (Download snelheid = upload snelheid) ○ Capaciteit is gegarandeerd (Overboeking is niet toegestaan). ○ RTT (Round trip Time): <10 msec ○ Jitter in RTT: <10 msec ○ Packet loss: <0,1% NB Voor verbindingen van 2 en 10 Mbps gaat de SVB bij bullet 3 en 4 akkoord met <30 msec
--	--

1.3 Internet diensten

Nr.	Omschrijving
D. Centrale en lokale internetconnectiviteit	
D-1	Centrale en lokale internetconnectiviteit Opdrachtnemer voorziet de SVB van centrale internet connectiviteit op de SVB datacenter locaties Amstelveen en Utrecht en decentrale internetconnectiviteit op de kantoorlocaties. Deze locaties en de mogelijke bandbreedtes, zijn opgenomen in het Prijzenblad (bijlage bij het DFA).
D-2	IP-adressering De door Opdrachtnemer geleverde verbindingen t.b.v. centrale en lokale internet connectiviteit introduceren geen afhankelijkheden met betrekking tot het gebruik van IP-ranges. De bestaande publieke IP-ranges van de SVB moeten kunnen worden geconfigureerd zodat diensten niet omgenummerd hoeven te worden. De verbindingen moeten naar wens ook kunnen worden geconfigureerd met publieke adressen uit IP ranges van de Opdrachtnemer. De verbindingen moeten kunnen worden geconfigureerd met meerdere publieke adressen.
D-3	Redundantie en beschikbaarheid De centrale en lokale internetconnectiviteit wordt redundant uitgevoerd (aangeboden over de redundante Access Verbindingen). Minimale beschikbaarheid (op basis van een redundante aansluiting): 99,95%
D-4	Microsoft365 De centrale en lokale internetconnectiviteit dient geschikt te zijn voor het werken met Microsoft 365 en te werken conform de Microsoft 365-connectiviteitsprincipes: https://docs.microsoft.com/nl-nl/microsoft-365/enterprise/microsoft-365-network-connectivity-principles?view=o365-worldwide.

	Hieronder verstaat de SVB dat de internet connectiviteit voorziet in de kortst mogelijke, meest directe route tussen het SVB netwerk en het dichtstbijzijnde Microsoft 365-eindpunt met een minimale Round Trip Time (RTT).
D-5	Overige minimum specificaties Voor deze aansluitingen geldt: ○ Verbindingen zijn symmetrisch (Download snelheid = upload snelheid) ○ Capaciteit is gegarandeerd (Overboeking is niet toegestaan).
E. DDoS bescherming	
E-1	DDoS bescherming op de centrale internetconnectiviteit Deelnemer voorziet de SVB van DDoS bescherming op de centrale Internetconnectiviteit. De SVB eist dat een DDoS-aanval wordt gedetecteerd, gelogd en afgewend, zodat een aanval de Access Verbindingen van de SVB niet bereikt en de Dienstverlening operationeel blijft. De DDoS bescherming voldoet aan de volgende eisen: 1. De DDoS bescherming dient minimaal op de OSI lagen 1 t/m 4 bescherming te bieden. 2. De DDoS bescherming dient 7x24 uur, 365 dagen per jaar actief te zijn en de verkeersstromen te monitoren. 3. Indien een DDoS aanval wordt gedetecteerd of de DDoS bescherming moet ingrijpen wordt de SVB direct geïnformeerd. Dit verloopt via een in het DAP nader overeen te komen gangbaar formaat en overdracht-mechanisme tussen de SVB en Opdrachtnemer waarbij een adequate bescherming van deze data wordt toegepast. SVB heeft hierbij een voorkeur voor een directe informatiestroom naar haar SIEM-tooling. 4. Indien de DDoS bescherming is uitgevallen wordt op initiatief van de Deelnemer zo snel mogelijk contact opgenomen met de netwerk- en securityspecialisten van de SVB. Nadere afspraken hierover worden vastgelegd in het DAP. 5. Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over de DDoS bescherming en de DDoS aanvallen die zich hebben voorgedaan. 6. Inzicht van de werking van de DDoS maatregel moet zichtbaar zijn in de portaalfunctionaliteit voor de SVB. Het portaal moet analyse- en rapportagemogelijkheden bevatten. 7. De DDoS bescherming moet initieel en gedurende de looptijd van de overeenkomst aangepast kunnen worden op de SVB-verkeersstromen (tuning). 8. De DDoS bescherming wordt vanuit het netwerk van de Deelnemer geleverd en niet via een on premise appliance bij de SVB.
E-2	DDoS bescherming op de lokale internetconnectiviteit Opdrachtnemer voorziet de SVB optioneel van DDoS bescherming op de lokale internetconnectiviteit. Deze DDoS bescherming dient aan dezelfde eisen te voldoen als de DDoS bescherming op de Centrale Internet connectiviteit (eis E-1).
F. Overige lokale Internet connectiviteit	

F-1	Overige lokale Internet connectiviteit Deelnemer voorziet de SVB van diverse gescheiden internetaansluitingen op de SVB locaties. Deze aansluitingen worden door de SVB gebruikt t.b.v. diverse toepassingen, zoals internet gastverkeer, videoconferencing, IP alarmen. De locaties en de mogelijke bandbreedtes (in de vorm van een staffel), zijn opgenomen in het Prijzenblad (bijlage bij het DFA).
F-2	Redundantie en beschikbaarheid Minimale beschikbaarheid (op basis van een enkelvoudige aansluiting): 99,5%
F-3	Overige minimum specificaties Voor deze aansluitingen gelden geen specifieke overige minimum specificaties. Dit betekent onder andere: ○ Verbindingen mogen a-symmetrisch zijn (Download snelheid hoger dan Upload snelheid is toegestaan) ○ Overboeking is toegestaan.

1.4 Datacenter-datacenter koppeling

Nr.	Omschrijving
G. Datacenter-datacenter koppeling	
G-1.	Point-to-point laag 2 verbinding Opdrachtnemer voorziet de SVB van een redundante laag 2 verbinding tussen de Datacenters in Amstelveen en Utrecht. De SVB gebruikt deze verbinding voor de routing van meerdere VLAN's t.b.v. replicatie- en managementverkeer tussen de datacenters. De Datacenter locaties en de gevraagde bandbreedtes van de verbindingen zijn opgenomen in het Prijzenblad (bijlage bij het DFA).
G-2	Darkfiber / ethernet Voor de point-to-point laag 2 verbindingen is levering van één Darkfiber verbinding toegestaan (conform de huidige situatie). In geval dat Opdrachtnemer een Darkfiber levert, levert en beheert de SVB zelf de benodigde belichtingsapparatuur. De belichtingsapparatuur is fysiek ingericht voor singlemode fiber met LC connectoren. Opdrachtnemer moet daarop kunnen aansluiten In het geval van ethernet lijnen worden deze volledig als dienst van Opdrachtnemer afgenomen.
G-3	Overige eisen Specificaties Datacenter – datacenters koppeling dienen minimaal gelijk te zijn aan de volgende gestelde eisen voor de WAN diensten: C-4 Routing, C-7 Transparantie, C-11 Redundantie en beschikbaarheid, C-12 Overige minimum specificaties.

1.5 Access Verbindingen, standaarden en protocollen

Nr.	Omschrijving
H. Access Verbindingen	
H-1	Redundante Access Verbindingen De Access Verbindingen inclusief de fysieke infrastructuur t/m het koppelvlak met het SVB LAN worden op elke SVB locatie volledig redundant uitgevoerd¹, zodanig dat de kans op een langdurige verstoring (bijv. i.v.m. las- en graafwerkzaamheden, alsmede enkelvoudige uitval van apparatuur) minimaal is. De fysieke dragers voor de redundante aansluitingen dienen op twee verschillende plaatsen het betreffende gebouw in te gaan. Bij een storing op één aansluiting, (bijvoorbeeld als gevolg van kabelbreuk in geval van graafwerkzaamheden of anderszins) in één route, dan dient daarmee nog steeds communicatie met de locatie mogelijk te zijn via de andere route. De beide aansluitingen dienen samen te komen in dezelfde Main Equipment Room (MER) bij de SVB.
H-2	Netwerkgroepen De Access Verbindingen worden gerealiseerd als een gemeenschappelijke glas-infrastructuur, waarover de verschillende internet- en WAN Diensten kunnen worden aangeboden.
H-3	MER Het koppelvlak van de afgenomen Access Verbindingen wordt op alle locaties (zowel SVB als ESP) in een MER afgemonteerd.
H-4	LAN koppelvlak In de voorbereidingsfase van de Implementatie wordt per locatie waar een Access Verbinding wordt afgewerkt, de exacte wijze van koppeling op het SVB LAN bepaald, waarbij de aansluitmogelijkheden op de SVB apparatuur leidend is. Opdrachtnemer dient hierbij zowel UTP-RJ45 als multimode fiber-LC aan te kunnen bieden. Indien een DC-DC koppeling als darkfiber wordt aangeboden wordt deze obv singlemode-LC aangesloten.
H-5	Vervalt
H-6	Logische scheiding

¹ Hierbij geldt hetgeen opgenomen in Nvl 245: Voor de locatie Breda geldt de bijzonderheid dat deze omringd is door water en er in de huidige situatie ter hoogte van de brug maar één nutsvoorziening in voer het pand in gaat. De diensten tot aan de brug en in het pand zijn wel volledig redundant. Het continueren van deze SPOF ter hoogte van de brug is acceptabel. In de voorbereidingsfase zullen tekeningen worden gedeeld en mogelijkheden en impact van het elimineren van de SPOF worden besproken.

	De verschillende internet- en WAN Diensten die over de Access Verbindingen worden aangeboden zijn logisch gescheiden. Ieder logisch gescheiden netwerk dient daarbij op een eigen fysieke LAN interface te eindigen.
H-7	Pad De Opdrachtnemer dient op aanvraag van de SVB aan te kunnen geven hoe het (fysieke en logische) pad van een Dienst door het netwerk van de Opdrachtnemer loopt/ gerouteerd is.
I. Standaarden en protocollen	
I-1	IEEE 802.3 De Dienst voldoet aan de volgende technische standaarden: • IEEE 802.3 • IEEE 802.3 ae • IEEE 802.3 z
I-2	Dualstack Ipv4/Ipv6 De verbindingen bieden volledig werkende ondersteuning voor de Open Standaarden IPv4 én IPv6 ('dual stack') -zoals opgenomen op de 'pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie (IPv6 en IPv4 Forum Standaardisatie). Dit betekent in ieder geval dat gebruikers en andere ICT-systemen het ICT-systeem kunnen bereiken via zowel IPv4 als IPv6 zonder dat er sprake is van functionele of non-functionele (bijv. qua prestatie) verschillen.
I-3	SNMP De SVB krijgt SNMP read access op de netwerkapparatuur van de afgenomen Diensten in alle locaties (zowel SVB als ESP), voor monitoring doeleinden.

1.6 Adviesdiensten

Nr.	Omschrijving
J. Adviesdiensten	
J-1	Opdrachtnemer geeft, zonder additionele verrekening, gevraagd en ongevraagd advies over het optimaal gebruik van de verbindingen. Daarbij worden de historische gebruiksgegevens als basis genomen. Adviezen kunnen onder andere betrekking hebben op de schaling, de gebruikte hard- en softwarecomponenten en maatregelen om de beschikbaarheid te verhogen. Deze advisering is vast onderdeel van periodiek overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
J-2	Opdrachtnemer voert hiernaast op verzoek van de SVB onderzoeksopdrachten uit in relatie tot de netwerkverbindingen. Hierop zijn de uurtarieven van toepassing opgenomen in het Prijzenblad (bijlage bij het DFA).

1.7 CMDB en portaalfunctionaliteit

Nr.	Omschrijving
K. CMDB en portaalfunctionaliteit	
K-1	Opdrachtnemer levert beveiligde real time inzage (b.v. door middel van een portaal) in de operationele status van de afgenomen diensten alsook inzage in een geïntegreerde configuratie management database (CMDB). Hierbij biedt zij de mogelijkheid om de voortgang van de incidenten, problemen en changes te raadplegen.
K-2	Opdrachtnemer biedt vanuit bovenstaande functionaliteit een exportfunctie van data naar bijvoorbeeld MS Excel of gelijkwaardig.
K-3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle door haar geplaatste aansluitingen en apparatuur op locatie van de SVB eenduidig worden gekenmerkt. Alle aansluitingen moeten gelabeld worden. Dit label kenmerk dient eenduidig te zijn vastgelegd in administraties, zoals in het protocol van oplevering en in de CMDB van de provider.
K-4	Informatie over elk beheerd Configuration Item (CI) wordt geregistreerd, gerapporteerd en onderhouden (gesynchroniseerd). Een actueel overzicht van alle beheerde CI's is onderdeel van het afgesloten contract.
K-5	Opdrachtnemer voert onderhoud/changes door alleen op verzoek van- en/of in overleg met de SVB en binnen overeengekomen Onderhoudsvensters. Alle service onderbrekende werkzaamheden worden minimaal 7 Werkdagen van te voren afgestemd. Daar waar de uitvoering van een change strijdig is met de beschikbaarheid van de dienstverlening kan de SVB herplanning van de werkzaamheden vragen. Bij redundante diensten mogen nooit de beide fysieke verbindingen in dezelfde change worden opgenomen.

1.8 Processen, governance en overleg

Nr.	Omschrijving
L. Processen, governance en overleg	
L-1	DAP Opdrachtnemer ontwikkelt en onderhoudt het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Jaarlijks zal het DAP gecontroleerd en getoetst worden op actualiteit. Het DAP bevat in ieder geval een uitwerking van de volgende onderwerpen: 1. Distributielijst 2. Beknopte omschrijving koppelvlakken, kpi's en werkafspraken a.d.h.v. de onderstaande ITIL processen: 2.1 Incident Management 2.2 Change Management 2.3 Problem Management 2.4 Configuration Management

	2.5 Availability Management 2.6 Continuity Management 2.7 Request Fullfillment 2.8 Security Management 2.9 Capacity Management 2.10 Event Management 3. Toegang tot SVB locaties 4. Escalatie procedure (aanvullend op de afspraken daarover in de SLA) 5. Overlegstructuren, de frequentie, de deelnemers en de onderwerpen 6. Rapportages 7. Contactpersonen SVB en Opdrachtnemer
L-2	Operationeel overleg Opdrachtnemer en de SVB houden 1 maal per maand een operationeel overleg (service overleg). Hierin worden de dienstverlening, operationele knelpunten, escalaties en de service level rapportage van de afgelopen maand besproken. Eventueel kunnen in dit overleg zaken aan de orde komen, die aanleiding kunnen zijn om operationele afspraken (werkafspraken in het DAP) aan te passen. Het goedgekeurde verslag is een belangrijke input voor het tactisch overleg en voor het volgende maandelijkse operationele overleg. • Frequentie: 1x per maand. • Deelnemers: Servicemanagers, Netwerk specialisten (uitvoerders), Contractmanagers (optioneel) • Voorzitter: Servicemanager SVB • Notulist: Servicemanager Opdrachtnemer
L-3	Tactisch overleg Opdrachtnemer en de SVB houden tenminste 1 maal per kwartaal een tactisch leveranciers overleg. In dit overleg wordt de afgelopen periode geëvalueerd, wordt geanticipeerd op toekomstige ontwikkelingen en wordt beoordeeld of er sprake is van structurele veranderingen in de (toekomstige) afname of in de Dienstverlening en de relatie. Eventueel kunnen de onderwerpen die maandelijks in het Operationeel Overleg worden besproken aan bod komen. Binnen dit overleg worden bindende afspraken gemaakt die betrekking hebben op contractinterpretatie, relationele en inhoudelijke aspecten. • Frequentie: Minimaal 1x per kwartaal. • Deelnemers: Contractmanagers/accountmanagers, Servicemanagers (optioneel) • Voorzitter: Contractmanager SVB • Notulist: Contractmanager/accountmanager Opdrachtnemer
L-4	Ad hoc (technisch) overleg Indien noodzakelijk kan een separaat (technisch) overleg tussen specialisten plaatsvinden om de mogelijkheden, de nieuwe producten en de ontwikkelingen inhoudelijk te bespreken. Voortgang en evaluatie hiervan zal in het operationeel overleg worden besproken.
L-5	Informatiebeveiligingsoverleg Periodiek (minimaal eens per jaar) vindt een gestructureerd overleg tussen Opdrachtnemer en de SVB plaats om informatiebeveiliging en de daarop betrekking hebbende rapportages te bespreken.

L-6	Roadmap Opdrachtnemer levert op elk moment dat dit relevant is, maar minimaal één keer per jaar, een Roadmap aan waarin de verwachte verandering van de Dienstverlening staat aangegeven.
L-7	Uitwijktest De SVB voert jaarlijks circa twee 2 keer een uitwijktest uit waarin het correct functioneren van de redundantie van WAN-verbindingen en de centrale internet-koppelingen op de DC locaties wordt aangetoond. Opdrachtnemer verleent medewerking aan deze test, bijvoorbeeld door in voorkomend geval op verzoek van de SVB een lijn te resetten.

1.9 Implementatie

Nr.	Omschrijving
M. Implementatie (Transitie)	
M-1	Opdrachtnemer levert een projectmanager die het gehele Implementatie leidt. De projectmanager heeft volledig mandaat vanuit de organisatie van Opdrachtnemer. De projectmanager rapporteert aan de projectmanager van de SVB.
M-2	De Implementatie start na gunning met een voorbereidingsfase van maximaal 2 maanden. Hierbij treedt Opdrachtnemer in overleg met de SVB over de exacte configuratie en bandbreedte van de netwerkverbindingen en de wijze van Implementatie, binnen de kaders van het Transitieplan en de Oplossing beschrijving zoals Opdrachtnemer dat bij Inschrijving heeft ingediend.
M-3	Opdrachtnemer levert binnen deze 2 maanden een definitief en door de SVB goedgekeurd Implementatieplan, een definitieve Oplossing beschrijving met het detailontwerp en een definitief Service Level Agreement ter accordering aan de SVB op.
M-4	Na de voorbereidingsfase vindt de transitie plaats. Daarbij nemen Partijen een maximale termijn van 6 maanden als streeftermijn in acht om over te gaan naar een situatie waar de verbindingen geheel worden geleverd door Opdrachtnemer en de latende dienstverlener geen diensten meer levert. De implementatie wordt tussen Opdrachtnemer, de SVB en Latende leverancier afgestemd zodat een betrouwbaar en kostenefficiënte Implementatie wordt gerealiseerd.
M-5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de Retransitie van de Latende dienstverlener.
M-6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Implementatie de SVB bedrijfsvoering niet verstoort.
M-7	De projectmanager van de Opdrachtnemer levert wekelijks een implementatierapportage op. De implementatierapportage omvat minimaal voortgangsgegevens (planning en voortgang), belangrijke gebeurtenissen, eventuele problemen en voorstel beslispunten.

M-8	Tijdens de Implementatie geven de SVB en Opdrachtnemer gezamenlijk nadere invulling aan het DAP en de procesmatige inrichting van de samenwerking. Opdrachtnemer is penvoerder. Het DAP (eerste werkversie) dient gedurende de voorbereidingsfase, derhalve vóór start van de implementatie van de eerste verbindingen, ondertekend te zijn door de SVB en Opdrachtnemer.
M-9	De SVB eist van de Opdrachtnemer dat afname, levering en plaatsing van WAN-Access Verbindingen tijdens de Implementatie plaats vindt in overleg met de projectmanager van de SVB. Na bedrijfsklare oplevering vindt Acceptatie daarvan plaats door de SVB.
M-10	Wijzigingen en issues ten aanzien van het Implementatieplan die impact hebben op de tijd of kwaliteit van de Implementatie vinden plaats door middel van een issue en change control procedure.

1.10 Exit

Nr.	Omschrijving
N. Exit strategie	
N-1	Bij beëindiging van de samenwerking tussen de SVB en Opdrachtnemer in het kader van de Opdracht zal een overdracht van de Dienstverlening van Opdrachtnemer naar de nieuwe Dienstverlener en/of de SVB zelf plaatsvinden. Opdrachtnemer verleent ten behoeve van deze Retransitie haar volledige medewerking met een proactieve houding zodat de nieuwe Dienstverlener en/of de SVB zelf in staat is om de dienstverlening op te bouwen en ter borging van de continuïteit van de dienstverlening.
N-2	Opdrachtnemer levert na gunning gedurende de Transitiefase een actueel Retransitieplan op. Het Retransitieplan beschrijft het proces, de verantwoordelijkheden en kosten van Opdrachtnemer bij Retransitie naar een nieuwe dienstverlener en/of de SVB. Dit Retransitieplan wordt daarna gedurende de looptijd van de Overeenkomst actueel gehouden, zodat deze elk moment toepasbaar is.

Naar waarheid, stellig en zonder voorbehoud ondertekend:

Bedrijfsnaam Deelnemer:	
Plaats:	Datum:.....
Naam ondergetekende:	Functie:.....
Handtekening:	

