

Functioneel Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient Inschrijver te verwerken in de opslagmarge op het Calculatieblad (**Bijlage 5**). Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten, tenzij in de eis expliciet aangegeven.

Minimaal vereiste dienstverlening

Samenwerken en cultuur	In de ogen van Opdrachtgever is een leverancier een partner die gevoel heeft met de activiteiten van de Opdrachtgever en levert daar een proactieve, onderscheidende en positieve bijdrage aan.
	Bij het inschrijven verwacht de Opdrachtgever dat: • Inschrijver heeft focus op klanten, en heeft een aantoonbare brede visie op ontwikkelingen en de rol van de leverancier hierin. De Inschrijver investeert in (technische) ontwikkelingen en heeft innovatie ook in haar missie opgenomen; • Fix first, settle later: Opdrachtgever eist een houding van haar leveranciers waarbij het oplossen van een issue voorop staat en op dat moment niet belemmerd wordt door in beton gegoten processen. Hierbij is risicobeheersing van belang; • Vertrouwen en samenwerken: Opdrachtgever is van mening dat voor een succesvolle samenwerking er een 'cultuur-klik' moet zijn. Opdrachtgever is hierbij op zoek naar een Opdrachtnemer met een cultuur die zich laat beschrijven als sterk innovatief, loyaal, open en grote betrokkenheid met haar opdrachtgevers/partners. De Opdrachtnemer moet bereid zijn in deze samenwerking te investeren.
Service en beheer	De Opdrachtgever heeft een omgeving te continueren die in hoge mate beschikbaar moet zijn, en voldoet aan de hedendaagse eisen van Beschikbaarheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid. De Opdrachtgever wil nadrukkelijk de technische verantwoordelijkheid bij de Opdrachtnemer beleggen. Als partner met expertise verwacht de Opdrachtgever dat deze hier op een (kosten)efficiënte wijze invulling aan kan geven. Daarnaast verwacht de Opdrachtgever proactief beheer en dus een grote mate van ontzorging. De Opdrachtgever verwacht een dienstomschrijving bij de Inschrijving van de te leveren diensten.
	Uit de te leveren dienstverlening dient minimaal het volgende afgeleid te kunnen worden: • De wijze van het in stand houden van de geleverde functionaliteit met preventief, correctief en adaptief onderhoud; • Dat de opdrachtnemer de volgende ITIL processen heeft ingericht en op welke wijze dit vorm is gegeven: incident, change en problem management; • De demarcatie tussen de werkzaamheden die bij beheer horen en werkzaamheden die bij het uitvoeren van project gerelateerde werkzaamheden horen. • Hoe aan te sluiten bij de wens om als Opdrachtgever een hoge mate van zelfstandigheid bij het uitvoeren van minor en standaard changes binnen de beheerde omgeving omwille van klantgerichtheid en snelheid.
	Uit de omschrijving van de geleverde diensten dient minimaal de volgende kwaliteit afgeleid te kunnen worden: • De Opdrachtnemer doet aan continuïteitsplanning en is bewust van risico's en de maatschappelijke trend om bewust en actief met potentiële dreigingen om te gaan; • Gedurende het service window een helpdesk beschikbaar voor vragen en afhandelen van meldingen;

	• De beschikbaarheid minimaal 99.5% per maand is gedurende het service window van 24*7; • De helpdesk van de Opdrachtnemer (telefonisch en per e-mail bereikbaar) hanteert bij de melding van bijvoorbeeld incident of storingen over gebreken in de functionaliteit die de Dienst zou moeten leveren een eenduidige wijze van werken om prioriteiten toe te kennen aan meldingen; • De Opdrachtnemer is in staat om periodiek (beheerdag) en bij problemen (van verstoring tot calamiteit) expertise te bieden op locatie; • De Opdrachtnemer is in staat om snel (conform SLA) expertise te bieden op het kantoor van Opdrachtgever; • In het beheerplan staat duidelijk de maatregelen beschreven die bijdragen aan beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de beheerde systemen. • De Opdrachtnemer neemt de configuratie technische verantwoordelijkheid binnen Microsoft 365 en Azure aansluitend op de operationele verantwoordelijkheid van Microsoft.
--	---

Relatie en afspraken	In de ogen van Opdrachtgever is een leverancier een partner die gevoel heeft met de activiteiten van de Opdrachtgever en daar een proactieve, onderscheidende en positieve bijdrage aan levert. Om hier invulling aan te geven verwacht de Opdrachtgever dat er werk- en procesafspraken zijn geformuleerd die houvast geven aan de relatie. Er wordt vereist dat de opdrachtnemer een set van afspraken oplevert.
	De beschrijving bevat minimaal: • Een zo volledig mogelijke beschrijving van de standaard service requests die opdrachtnemer onderkent i.c.m. de normtijden die Inschrijver hanteert voor de afhandeling ervan; • Een adequate beschrijving van de verschillende overlegstructuren die u voorstelt, bijvoorbeeld onderverdeeld naar operationeel, tactisch en strategisch i.c.m. frequentie van overleg en de aanwezige rollen; • Het onderhoudswindow voor gepland onderhoud valt binnen 22:00 uur en 06:00 uur en is beperkt tot één vaste dag en tijd per maand gedurende een relatief korte periode; • Een beschrijving van de wijze waarop de geleverde service geëvalueerd wordt door u en een beschrijving van de gebruikte metriecken; • De kosten van beheer zijn transparant gemaakt. Elke initiatief van op- of afschaling is on-premise en Azure is redelijkerwijs inzichtelijk; • Een beschrijving onder welke omstandigheden en door wie de service niveaus gewijzigd kunnen worden; • Een omschrijving van de escalatiepaden zowel vanuit het startpunt van opdrachtnemer als van Opdrachtgever. De procedure voorziet in paden waarbij alleen Inschrijver en Opdrachtgever betrokken zijn en ook in paden waarbij een derde, onafhankelijke partij ingeschakeld kan worden; • Als een service niet wordt verleend of een servicelevel niet wordt behaald zal minimaal binnen een twee weken een root-cause analyse gedaan worden en een verbeterplan worden gepresenteerd waaruit blijkt dat de service voor komende periode verbeterd zal worden.

Transitie en verbetering	De Opdrachtgever heeft een voor zover mogelijk duidelijk gemaakt wat voor dienstverlening ze vraagt. Zowel voor de continuering van de dienstverlening als de verbetering daarvan is het noodzakelijk planmatig te werk te gaan.
	Voor het continueren van de dienstverlening (beheer) moet er overdracht komen van de huidige leverancier naar de toekomstige Opdrachtnemer. De Opdrachtgever verwacht het volgende:

	• Een goed doordacht transitie/migratieplan (te beoordelen bij plan van aanpak) is een belangrijk onderdeel van de uiteindelijke aanbidding. De Opdrachtnemer is in de lead om invulling te geven aan dit plan; • De randvoorwaarden die vooraf aan Opdrachtgever en huidige leverancier worden gesteld zijn hierin expliciet opgenomen en volledig; • De zwaarte van deze randvoorwaarden dient zo beperkt mogelijk te zijn voor Opdrachtgever en huidige leverancier; • In het plan van aanpak is met een RACI-matrix of soortgelijk duidelijk op te maken wat de verantwoordelijkheidsverdeling is tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de op te leveren project(deel) resultaten door beide partijen ('deliverables'); • Opdrachtgever verwacht minimaal een evenwichtige verdeling in verantwoordelijkheden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en waardeert een grote verantwoordelijkheid bij de Opdrachtnemer positief; • Tijdens de implementatie wordt door Opdrachtnemer een Exit plan (dat minimaal voldoet aan de PON gedragscode retransitie versie 1.2) toegepast; • Beveiligings- en Continuïteitsplan (waarin een risicoanalyse en passende technische en organisatorisch maatregelen worden genomen om beveiligings- en continuïteitsrisico's te mitigeren) opgesteld. Deze plannen worden jaarlijks bijgewerkt; • Binnen het plan van aanpak "overdracht" van de huidige leverancier aan de nieuwe Opdrachtnemer wordt een fasering toegepast; • De Opdrachtnemer conformeert zich tot een volledige in beheer name van 1 mei 2023; • Servicedesk en systeembeheer van Opdrachtgever worden tijdig geïnstrueerd over praktische zaken; • In het plan van aanpak zijn de taken en rollen van de bij het project betrokken personen en projectgroep duidelijk omschreven.
--	--

Informatieveiligheid	Informatieveiligheid is in ieders belang en is een minimale norm van alle activiteiten die plaatsvinden.
	Er wordt van de Opdrachtnemer verwacht te voldoen aan: • Standaard normenkaders zoals ISO 27001, BIO* en NEN7510 moeten ten grondslag liggen aan ○ Aantoonbaar informatiebeveiligingsbeleid ○ Aantoonbare procedures op het gebied van informatiebeveiliging ○ Aantoonbaar werken conform bovenstaande • Op het gebied van personeel ○ Aantoonbaar geschoold personeel op het gebied van informatieveiligheid ○ VOG-verklaring personeel ○ Geheimhoudingsverklaring personeel Op verzoek moet de Opdrachtnemer Opdrachtgever in staat stellen te controleren of bovenstaande wordt nageleefd. *Baseline informatiebeveiliging rijksoverheid

Overig	Aanvullende eisen aan de te leveren dienstverlening.
	<u>Garantie dienstverlening</u> Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde kwaliteit is en blijft en dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties en overheidsvoorschriften. Opdrachtnemer garandeert de dienstverlening onder alle omstandigheden tenzij de wet anders voorschrijft.

	<u>Management Informatie</u> Opdrachtnemer verstrekt maandelijks aan de contactpersoon van Opdrachtgever informatie ten aanzien van: • Aantal incidenten en wijzigingen per maand; • Aantal afgehandelde incidenten en wijzigingen per maand; • Aantal afgesloten calls binnen/buiten de gestelde hersteltijd; • Aantal openstaande calls; • Beschikbaarheid van de infrastructuur in de afgelopen periode; • Afwijkingen van het overeengekomen serviceniveau, van welke aard dan ook; • Lopende en komende ontwikkelingen (trends, belangrijke vervangingen, groot onderhoud, e.d.).
	<u>Aanspreekpunt</u> Opdrachtnemer heeft een vast contactpersoon voor Opdrachtgever. Deze contactpersoon beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
	<u>Facturatie</u> Opdrachtnemer stuurt per maand een factuur van geleverde diensten naar het door Opdrachtgever op te geven factuuradres. Correcte facturen worden binnen 30 dagen na ontvangst betaald.
	<u>Prijsaanpassingen</u> De maandelijks beheersvergoeding kan, na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever, één keer per jaar per 1 januari, voor het eerst per 1 januari 2024, worden verlaagd/verhoogd op basis van het CBS prijsindexcijfer voor “Financiële en zakelijke diensten” bedrijfstak/branche “IT en informatiedienstverlening”. Opdrachtnemer kondigt de prijsaanpassing schriftelijk aan, uiterlijk op 31 oktober voor het daaropvolgende jaar.
	<u>Wet bescherming persoonsgegevens</u> Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden zullen, anders dan op een door de wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Opdrachtgever zal alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie vertrouwelijk behandelen. Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zal na gunning een verwerkersovereenkomst afgesloten worden.
	<u>Personeel</u> De medewerkers van Opdrachtnemer en door Opdrachtnemer ingehuurde derden, houden zich op de terreinen van de Opdrachtgever aan de instructies en veiligheidsvoorschriften. Alle medewerkers die werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever uitvoeren dienen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en dienen zich te kunnen identificeren. De VOG dient op eerste verzoek overlegd te kunnen worden. Deze VOG mag niet ouder zijn dan 3 maanden gerekend vanaf het moment van tewerkstelling.