

NATUURSTAD ROTTERDAM

PROGRAMMA VAN EISEN ICT-DIENSTVERLENING



DATUM	28 juni 2023
STATUS	Concept Marktconsultatie
VERSIE	0.1

Copyright © 2023 Stichting Natuurstad Rotterdam.

Alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Overlegstructuren	4
2.1	Partnerschap	5
2.2	Transitie, Migratie en Transformatie	6
3	Eisen	7
3.1	Datacenter diensten	7
3.2	Werkplekdiensten	8
3.3	Kantoorautomatisering	9
3.4	Netwerk	9
3.5	Transitie, Migratie en Retransitie	10
3.6	Informatiebeveiliging	12
3.7	Beheerdiensten	13
3.8	Governance	14
3.9	Financieel	14

1 INLEIDING

Het voorliggende document geeft inzicht in de overlegstructuur en eisen die Natuurstad overweegt toe te passen bij de aanbesteding. Partijen worden uitgenodigd hiervan kennis te nemen en te reageren.

2 OVERLEGSTRUCTUREN

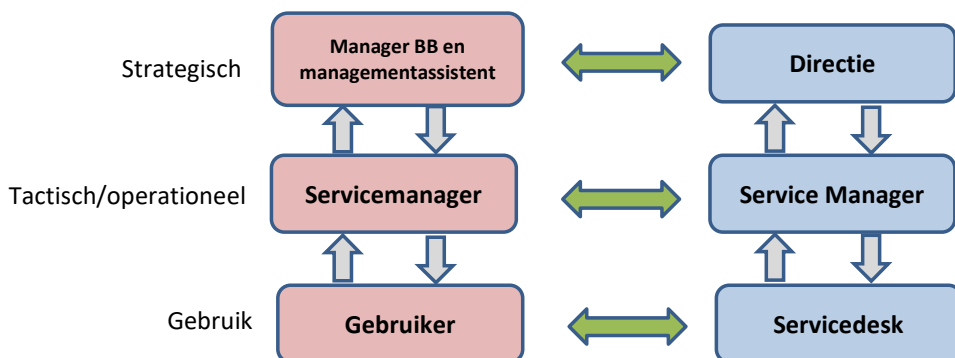
Onderstaande tabel geeft een samenvattend overzicht van de overlegstructuur als voorzien, inclusief frequentie, deelnemers en onderwerpen.

Overleg	Frequentie	Deelnemers	Onderwerpen
Strategisch overleg	2x per jaar	Aanbestedende dienst: Manager BB en managementassistent ICT-partner: directeur	• Organisatieontwikkelingen Aanbestedende dienst • Partnership • Innovatie
Tactisch overleg	12x per jaar, ad hoc indien nodig	Aanbestedende dienst: Manager BB en managementassistent ICT-partner: servicemanager en eventueel account manager	• SLA-rapportages en voorgestelde maatregelen • Klanttevredenheid • Projectenkalender • Adviezen / escalaties vanuit operationeel overleg • Innovaties binnen PDC • Trendanalyses • Financiële rapportage • Governance (1x per jaar) • SLA (1x per jaar)
Operationeel overleg	Maandelijks, ad hoc indien nodig	Aanbestedende dienst: service manager ICT-partner: delivery manager	• Performance operationele Dienstverlening • Operationele verbetertrajecten • Gebruikerssignalen • Opvallende/verstorende Incidenten • Lopende Wijzigingen • Plannen korte termijn • Acties vanuit tactisch overleg

Vanzelfsprekend zullen er andere overleggen plaatsvinden tussen specialisten van de Aanbestedende dienst en ICT-partner, bijvoorbeeld bij vragen over facturering of de status van informatiebeveiliging. Dit zijn ad-hoc overleggen die geïnitieerd kunnen worden door concrete vragen of incidenten. De contactgegevens van wederzijdse specialisten zijn vastgelegd in het DAP.

Escalatielijnen

Een escalatie kan plaatsvinden indien twee gesprekspartners niet of niet tijdig tot overeenstemming kunnen komen en er toch een besluit genomen dient te worden. Escalatie kan ook plaatsvinden als er een dermate risico tot vertraging, additionele kosten, veiligheid etc. bestaat dat het eerstvolgende escalatieniveau hiervan op de hoogte gesteld dient te worden. Het is belangrijk is om tijdig te escaleren. Tijdig betekent: wanneer het eventuele issue nog voorkomen of beperkt kan worden. De Aanbestedende dienst en ICT-partner spreken af dat er in principe gezamenlijk, maar altijd in overleg met de directe gesprekspartner wordt geëscaleerd en dat de escalatie in de respectievelijke lijnen gelijktijdig plaatsvindt. De escalatielijnen zijn weergegeven in onderstaande figuur.



2.1 Partnerschap

Samenwerking

De Aanbestedende dienst ziet de samenwerking met ICT-partner als een partnerschap. Dit betekent voor de Aanbestedende dienst dat de ICT-partner en de Aanbestedende dienst een langdurige relatie aangaan, waarbij voor beide partijen meerwaarde wordt gecreëerd vanuit interesse in elkaars organisatie en de gezamenlijke ambitie om de best passende ICT-dienstverlening aan de Aanbestedende dienst te willen bieden.

In de uitvoering betekent dit dat de ICT-partner door middel van gepaste terugkoppeling en advies onderdeel uitmaakt van de vorming van strategische I-plannen van de Aanbestedende dienst. Daarnaast dient de ICT-partner met concrete voorstellen te komen voor het verbeteren van processen, diensten of producten en moet deze bereid zijn hierin ook zelf te investeren. De Aanbestedende dienst en de ICT-partner zullen gezamenlijk bepalen of, en op welke wijze, de verbetervoorstellen vervolgens doorgevoerd worden.

Concrete uitvoering

Als concreet voorbeeld van de verwachte samenwerking geven wij hier de beschrijving van een mogelijk project voor de vernieuwing van de werkplek. ICT-partner is verantwoordelijk voor de doorontwikkeling van de werkplek. De ICT-partner stelt doorontwikkeling voor naar aanleiding van wijzigingen en nieuwe mogelijkheden vanuit bijvoorbeeld Microsoft. De ICT-partner en de Aanbestedende dienst voeren gezamenlijk een impact- en risicoanalyse uit. De Aanbestedende dienst richt zich daarbij op de impact op de organisatie. De ICT-partner draagt verantwoordelijkheid voor technische impact, de impact op beheer en de kosten en de beveiligingsaspecten.

Na akkoord door de Aanbestedende dienst zal de ICT-partner de werkplek verder ontwikkelen en beschikbaar stellen aan de Aanbestedende dienst voor Acceptatie. Na akkoord vanuit de Aanbestedende dienst zal de ICT-partner zorgdragen voor de uitrol van de werkplek. De ICT-partner is belast met de verantwoordelijkheid en uitvoering van de doorontwikkeling.

De Aanbestedende dienst verwacht goed geïnformeerd te worden over de voortgang en tijdig betrokken te worden bij beslismomenten, zodat op tijd bijgestuurd kan worden indien nodig.

Onder tijdig verstaat de Aanbestedende dienst dusdanig vroeg, dat bijsturing leidt tot beïnvloeding van het project.

2.2 Transitie, Migratie en Transformatie

ICT-partner is leidend in de Transitie, Migratie en Transformatie van de Dienstverlening. ICT-partner voert dit in twee fasen uit. In de Transitie neemt ICT-partner de bestaande ICT-dienstverlening 'as is' van de Aanbestedende dienst over. Dat wil zeggen, ICT-partner neemt de situatie zoals beschreven bij aanvang van de opdracht in beheer en voert de Migratie naar zijn omgeving uit.

Na volledige inbeheername van de 'as is' situatie transformeert ICT-partner de Dienstverlening naar de gewenste situatie. Gedurende deze Transformatie zorgt ICT-partner voor continuïteit in Dienstverlening en 'blijft de winkel open'. ICT-partner voert de Transformatie uit conform de eisen en wensen (hoofdstuk 3) en op basis van het plan van aanpak Transitie en Migratie dat ICT-partner de hem mogelijk gevraagd wordt te overleggen bij de inschrijving.

Gedurende de Transitie en Transformatie, maar ook de reguliere beheerperiode, ligt de verantwoordelijkheid voor het Technisch Beheer bij de ICT-partner.

3 EISEN

Dit hoofdstuk bevat voorgenomen eisen ten behoeve van de Outsourcing en beheer ICT.

3.1 Datacenter diensten

	Eis	Haalbaar?	Opmerking / suggestie
1.	ICT-partner levert alle datacenter diensten zoals: firewalling, housing, rekken, servers, storage en netwerkkapparatuur om de omgeving van de Aanbestedende dienst te hosten.		
2.	ICT-partner is verantwoordelijk voor de sizing van de omgeving en voor de performance van de Dienstverlening conform de Overeenkomst met onderliggende Service Levels van de Aanbestedende dienst-infrastructuur.		
3.	Het datacenter is Beschikbaar volgens de overeengekomen Service Level Agreement (SLA). Uitval van een enkele component leidt er niet toe dat applicaties/data niet Beschikbaar is. In geval van een site failure vindt herstel van de datacenter functie plaats binnen de overeengekomen Service Levels (SLA).		
4.	ICT-partner levert hosting op basis van vergoeding naar daadwerkelijk gebruik met als grondslag de benodigde servers en databases (type en aantal), storage (type en volumes) en connectiviteit (type, bandbreedte en kwaliteit) in een bepaalde periode.		
5.	ICT-partner is verantwoordelijk voor het uitvoeren van alle noodzakelijke updates en upgrades van systeem- en besturingssoftware		
6.	ICT-partners is verantwoordelijk voor het uitvoeren van patches, updates en upgrades van de door de Aanbestedende dienst gebruikte software.		
7.	Het datacenter voorziet in back-ups van opgeslagen data. In het datacenter opgeslagen data kan op verzoek van de Aanbestedende dienst door ICT-partner worden gerestored volgens de overeengekomen Service Levels.		
8.	ICT-partner is verantwoordelijk voor het maken van adequate back-ups van de door de Aanbestedende dienst gebruikte ICT-voorzieningen. Adequaaf betekent dat de Aanbestedende dienst back-up en restore conform de eisen van RPO en RTO kan uitvoeren. Back-ups worden gemaakt met de volgende Recovery Point Objectives (RPO): • Systeem- of image back-up (om het operating system van een server terug te zetten): frequentie dagelijks, bewaartermijn 7 dagen. • Applicatie back-up (om een applicatie inclusief configuratie-instellingen terug te zetten): frequentie dagelijks, bewaartermijn 7 dagen. • Data back-up (om bestanden of databases terug te zetten, gezien vanaf de back-end, bv. fileserver of Sharepoint, dus niet vanaf de werkplek): ○ Elke 4 uur een back-up (deze wordt 1 dag opgeslagen)		

	Eis	Haalbaar?	Opmerking / suggestie
	- Elke dag een back-up (deze wordt 1 week opgeslagen) - Elke week een back-up (deze wordt 1 maand opgeslagen) - Elke maand een back-up (deze wordt 1 jaar opgeslagen) - In bestanden die actief gebruikt/gewijzigd worden, kan een gebruiker via "vorige versies" wijzigingen terughalen. Nota bene: de Aanbestedende dienst werkt op dit moment aan een classificatie van data, waarin onder meer het maximale dataverlies per klasse wordt vastgesteld. Dit betekent dat de Aanbestedende dienst op enig moment, naar verwachting in 2023, verschillende RPO's voor verschillende klassen kan vaststellen. De Dienstverlening van ICT-partner kan hier te zijner tijd op worden aangepast.		
9.	De hersteltijd voor het terugzetten van een back-up (Recovery Time Objective, RTO) is maximaal 16 werkuren (twee werkdagen van 8 uur) in 85% van de gevallen.		
10.	ICT-partner test de restore procedure minimaal twee maal per jaar. ICT-partner rapporteert over de testresultaten aan de Aanbestedende dienst.		

3.2 Werkplekdiensten

	Eis	Haalbaar?	Opmerking / suggestie
11.	ICT-partner levert een werkplekdienst op basis van hardware en applicaties die de Aanbestedende dienst (in de meeste gevallen) via de ICT Partner inkoopt.		
12.	ICT-partner levert de hardware tegen inkoopprijs met opslagpercentage als gesteld in de Overeenkomst.		
13.	De werkplekapparaten dienen bij uitlevering aan de gebruiker alle benodigde hard- en software te bevatten om applicaties, inclusief beveiliging, gedurende de gehele levens- en gebruiksduur van het apparaat goed te ondersteunen.		
14.	ICT-partner levert de werkplekapparatuur (inclusief alle benodigde aansluitmaterialen), op locatie, gebruiksklaar op. Apparatuur wordt in samenwerking met de ICT contactpersoon op locatie bij de Aanbestedende dienst aan de gebruiker uitgeleverd.		
15.	De door de Aanbestedende dienst-medewerkers gebruikte (cloud)werkplek is snel en betrouwbaar. Gebruikers kunnen snel door de verschillende applicaties heen klikken en hebben geen last van 'vastlopers' of terugval in performance. ICT-partner neemt in zijn dienstbeschrijving en SLA op hoe hij deze eis invult.		
16.	De werkplekapparatuur bestaat uit, en maakt gebruik van, algemeen geaccepteerde en gebruikte (open) standaarden (hard- en software).		

	Eis	Haalbaar?	Opmerking / suggestie
17.	ICT-partner biedt garantie op alle geleverde apparatuur die hij voor de Aanbestedende dienst heeft ingekocht, dit omvat tenminste; • Een fabrieksgarantie voor 2 jaar na aflevering op locatie ter dekking van eventueel voorkomende gebreken; • Dekking van alle aan herstel of vervanging gerelateerde materialen en werkzaamheden; Indien een apparaat en/of onderdelen onder garantie worden vervangen, valt dit weer onder de garantie met een nieuwe termijn van 2 jaar.		

3.3 Kantoorautomatisering

	Eis	Haalbaar?	Opmerking / suggestie
18.	De werkplekapparatuur dient door ICT-partner tenminste te kunnen worden voorzien van kantoorautomatisering en generieke applicaties. Deze kunnen gedurende de contractperiode op verzoek van de Aanbestedende dienst worden gewijzigd.		
19.	ICT-partner dient voor de licenties voor de kantoorautomatisering eerst gebruik te maken van de licenties die bij de Aanbestedende dienst in eigendom zijn. Indien er nieuwe licenties nodig zijn, treedt ICT-partner op als broker/reseller waarbij tegen inkoopprijs + wordt geleverd. Aangeboden licenties staan altijd op naam van de Aanbestedende dienst.		
20.	Kantoorapplicaties die door medewerkers worden gebruikt, worden door middel van rechtengroepen beschikbaar gesteld op de werkplekapparatuur. Zodoende kan de Aanbestedende dienst beslissen welke (groepen) medewerkers de verschillende applicaties beschikbaar krijgen.		
21.	ICT-partner is in staat om gebruikerstrainingen te verzorgen rondom vernieuwingen in de ICT-werkplek van de Aanbestedende dienst .		

3.4 Netwerk

	Eis	Haalbaar?	Opmerking / Suggestie
22.	ICT-partner neemt de door de Aanbestedende dienst gebruikte hardware voor WiFi en het netwerk van het pand van de Aanbestedende dienst in beheer. ICT-partner adviseert de Aanbestedende dienst bij verbetering of modernisering van de gebruikte techniek.	Eis	

	Eis	Haalbaar?	Opmerking / Suggestie
23.	ICT-partner levert netwerkkapparatuur in de vorm van onder andere, maar niet uitsluitend, firewalls, routers, switches, access points en controllers (indien vervanging of modernisering aan de orde is) aan de Aanbestedende dienst.	Eis	
24.	Het netwerk biedt voldoende capaciteit en performance voor de ca. 50 Aanbestedende dienst vaste werkplekken (ook Cloud-werkplekken), WiFi-(gast)gebruik en de verwachte belasting door het gebruik van de Aanbestedende dienst-(cloud)applicaties en mobiele apparatuur	Eis	
25.	Het netwerk biedt Wifi-connectiviteit (conform IEEE 802.x standaard) op de kantoorlocaties van de Aanbestedende dienst. ICT-partner dient uit te gaan van de bestaande dekking en plaatsing van de access points.	Eis	

3.5 Transitie, Migratie en Retransitie

	Eis	Haalbaar?	Opmerking / suggestie
26.	ICT-partner is verantwoordelijk voor de correcte Transitie van het beheer voor de ICT-infrastructuur en overdracht van de ICT-omgeving van de Aanbestedende dienst-locatie, naar de locatie die wordt gebruikt door de ICT-partner. ICT-partner dient onderbreking van de Dienstverlening te minimaliseren. Hierbij werkt de ICT-partner nauw samen met de Aanbestedende dienst.	Eis	
27.	De Transitie vindt plaats door middel van een projectmatige aanpak conform Prince2 methodiek of vergelijkbaar. ICT-partner levert voor aanvang van (een deel van) de Transitie een in de Nederlandse taal geschreven projectplan op. Uitvoering van het project vindt niet eerder plaats dan dat de Aanbestedende dienst het projectplan en/of eventuele wijzigingen hierop heeft goedgekeurd.	Eis	
28.	ICT-partner levert de projectmanager en uitvoerders voor de Transitie. De Aanbestedende dienst is Opdrachtgever, participeert waar nodig gegeven haar verantwoordelijkheid en/of mandaat en toetst periodiek de resultaten en voortgang tijdens de implementatie.	Eis	
29.	ICT-partner voorziet in de noodzakelijke Migratie van gegevens naar de nieuwe omgeving, alsmede de eventuele conversie van de gegevens naar een andere omgeving. De Migratie is inclusief de eventuele conversie van de applicaties en gegevens naar een nieuw formaat.	Eis	

	Eis	Haalbaar?	Opmerking / suggestie
30.	De Transitie en Migratie dienen met minimale impact op de continuïteit van de ICT-infrastructuur, dat wil zeggen met aantoonbaar minimale en door de Aanbestedende dienst goedgekeurde verstoring of onderbreking van de ICT-dienstverlening, en in nauwe afstemming met de organisatie op het niveau van management en werkvloer plaats te vinden. Alle major changes met mogelijke impact op de ICT-dienstverlening vinden plaats buiten kantoor tijden (18:00 tot 07:00 uur) en worden altijd in overleg met de Aanbestedende dienst ingepland en alleen na schriftelijk akkoord van de Aanbestedende dienst uitgevoerd.		
31.	ICT-partner voert de Transitie en Migratie van de ICT-infrastructuur uit en is daarvoor verantwoordelijk. ICT-partner borgt dat zijn medewerkers de omgeving van de Aanbestedende dienst volledig inzichtelijk hebben, zodat de Transitie en Migratie in één keer kan plaatsvinden. De Transitie en Migratie omvat tenminste het uitvoeren van de site survey's, inmeten en nameten, ontwerp, levering en installatie, configuratie, integratie, testen en het werkzaam opleveren van de applicaties en bijbehorende data.		
32.	Binnen 3 maanden na ondertekenen van de Overeenkomst levert ICT-partner een definitief Retransitieplan op. De ICT-partner levert een Retransitieplan van maximaal 5 pagina's aan de Aanbestedende dienst op. In dit plan wordt beschreven op welke wijze de ICT-partner na beëindiging van het contract (op welk moment dan ook en om welke reden dan ook) zijn medewerking zal verlenen aan de overgang van Dienstverlening naar de Aanbestedende dienst of naar een andere door de Aanbestedende dienst aangewezen ICT-partner. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgt de ICT-partner er voor dat de inhoud van het Retransitieplan actueel en toepasbaar is op de Dienstverlening aan de Aanbestedende dienst. Het Retransitieplan dient gebaseerd te zijn op de Gedragscode Retransitie van Sourcing Nederland (https://platformoutsourcing.nl/f/files/download/artikelen/transitie/gedragscode_retransitie1.2.pdf) en besteedt in ieder geval aandacht aan organisatie, planning, taak- en verantwoordelijkheidsverdeling, opdeling activiteiten in hanteerbare subprojecten, risicoanalyse en beschrijving van tegenmaatregelen.		

3.6 Informatiebeveiliging

	Eis	Haalbaar?	Opmerking / suggestie
33.	ICT-partner neemt alle maatregelen die nodig zijn om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de applicaties en data bij opslag, transport en verwerking te beschermen/garanderen.		
34.	De door de ICT-partner geboden oplossingen voldoen voor alle relevante onderdelen aantoonbaar aan de richtlijnen en normeringen zoals onder andere de BIO en de AVG.		
35.	ICT-partner treft maatregelen zodanig dat de continuïteit van de applicaties en data geborgd is conform afspraken in de SLA.		
36.	ICT-partner waarborgt de correcte configuratie (rules sets) en werking (technisch) van de netwerk firewalls en andere soft- en hardware die dient ter beveiliging van het netwerk.		
37.	ICT-partner voorziet de werkplekapparatuur gedurende de hele gebruiksduur van adequate en up to date security policies, antivirus en anti-spam voorzieningen.		
38.	ICT-partner levert en beheert de oplossing voor beveiligde toegang met sterke authenticatie (2-factor, minimaal wachtwoord en softtoken of daarmee vergelijkbare functionaliteit).		
39.	ICT-partner faciliteert role based access control (RBAC) en waarborgt de correcte technische werking en synchronisatie van en naar een centrale identiteitsstore.		
40.	ICT-partner informeert de Aanbestedende dienst per omgaande, doch uiterlijk binnen 24 uur, omtrent mogelijke gebeurtenissen die relevant zijn voor de beveiliging van gegevens van de Aanbestedende dienst en/of de gegevensverwerking.		
41.	ICT-partner levert de Aanbestedende dienst jaarlijks een Third Party Memorandum (TPM), afgegeven door een gekwalificeerde en bevoegde organisatie, met betrekking tot de dienstverlening. Deze TPM gaat in ieder geval in op de compliancy aan ISO27002 en AVG en op de kwaliteit en beschikbaarheid van de Dienstverlening. Indien uit de TPM blijkt dat ICT-partner niet (of niet geheel) voldoet aan de overeengekomen normen, dient ICT-partner een verbeterplan op te leveren.		
42.	Naast de in de vorige eis genoemde TPM heeft de Aanbestedende dienst te allen tijde een 'right to audit', ten behoeve van het aantonen van het voldoen aan de compliancy-verplichtingen van ICT-partner en/of de Aanbestedende dienst. ICT-partner verstrekt op verzoek en per omgaande de hiervoor benodigde informatie en eventuele toegang aan de Aanbestedende dienst dan wel diens auditor.		
43.	Het Wifi-netwerk dient minimaal beveiligd te zijn door het gebruik van versleuteling en wachtwoord (persoonlijke inloggegevens van medewerkers voor		

	Eis	Haalbaar?	Opmerking / suggestie
	het WiFi-netwerk en WPA2 voor het WiFi-netwerk voor gasten) of vergelijkbare beveiliging.		
44.	Het Wifi-netwerk dient zo ingericht te zijn dat Aanbestedende dienst - medewerkers transparante beveiligde toegang krijgen tot het lokale netwerk, bezoekers dienen alleen beveiligde toegang te krijgen tot internet. Hierbij dienen verschillende system-ID's te worden gebruikt.		
45.	ICT-partner beheert security profielen (MAM/MDM policies) voor alle devices die toegang hebben tot software en data van de Aanbestedende dienst.	Eis	
46.	De hierboven genoemde eisen, voor zover deze gaan over data hebben zowel betrekking op de productiedata als de back-updata.	Eis	

3.7 Beheerdiensten

	Eis	Haalbaar?	Opmerking / suggestie
47.	ICT-partner verricht onderhoud en beheer met betrekking tot zijn Dienstverlening zodanig in dat wordt voldaan aan de overeengekomen Service Levels.		
48.	ICT-partner is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van derden (externe leveranciers) indien zich Incidenten of Wijzigingen voordoen.		
49.	ICT-partner is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van Aanbestedende dienst medewerkers indien zich Incidenten of Wijzigingen voordoen.		
50.	ICT-partner voorziet in Servicesupport en IT-operations conform de ITIL-methodiek, of vergelijkbaar, voor de complete ICT-infrastructuur.		
51.	Onderhoud aan het IT-netwerk van Aanbestedende dienst vindt plaats met minimale verstoring van de werkprocessen van de Aanbestedende dienst.		
52.	ICT-partner richt tenminste de processen voor Incident management, problem management, Wijzigingsbeheer, configuratie management, capaciteit management procedureel in en legt deze vast in een dossier afspraken en procedures (DAP).		
53.	ICT-partner richt software distributie voor alle werkplekapparatuur centraal in. Het gaat daarbij onder andere, maar niet uitsluitend, om het uitrollen van nieuwe applicaties, updates, patches voor operating systems en software maar ook om updates van anti-virus-software.		
54.	ICT-partner voorziet in On-site support voor ICT gerelateerde vragen. Hierbij zijn medewerkers van ICT-partner dienstbaar en proberen direct de problemen op te lossen. Deze is op Werkdagen tijdens Kantooruren bereikbaar. ICT-partner kan de On-site support na verloop van tijd anders inrichten.		

	Eis	Haalbaar?	Opmerking / suggestie
55.	ICT-partner voorziet in een Servicedesk voor ICT gerelateerde vragen. Hierbij zijn medewerkers van ICT-partner dienstbaar en proberen, zonder door te verbinden direct de problemen op te lossen (skilled Servicedesk). Deze Servicedesk is op Werkdagen tijdens Kantooruren bereikbaar voor de medewerkers van de Aanbestedende dienst.		
56.	ICT-partner voorziet in een meldpunt en Incident management voor prio 1 incidenten (volgens een in overleg met de Aanbestedende dienst vast te stellen classificatie) en security Incidenten.		
57.	ICT-partner is op incidentele basis bereid en in staat om support, ook On-site, buiten de standaard dagen en tijden te leveren. Bijvoorbeeld in het kader van werkzaamheden rond livegang van nieuwe software releases.		
58.	Alle meldingen, vragen en klachten worden door de Servicedesk geregistreerd in de door de ICT-partner gehanteerde servicemanagement tooling.		
59.	ICT-partner biedt de Aanbestedende dienst inzagerecht in de gehanteerde servicemanagement tooling.		

3.8 Governance

	Eis	Haalbaar?	Opmerking / suggestie
60.	ICT-partner levert als onderdeel van de Dienstverlening maandelijks een rapportage over de kwaliteit van de Dienstverlening.		
61.	ICT-partner voegt aan de inschrijving ter informatie een concept Service Level rapportage bij. Deze dient inzicht te geven in de wijze waarop ICT-partner gedurende de looptijd van de Overeenkomst rapporteert aan de Aanbestedende dienst.		
62.	ICT-partner voegt aan de inschrijving ter informatie een concept SLA toe.		

3.9 Financieel

	Eis	Haalbaar?	Opmerking / suggestie
63.	ICT-partner hanteert voor de prijzen en tarieven de bedragen zoals aangegeven op de bij de inschrijving verstrekte prijzenblad en bijhorende condities.	Eis	
64.	ICT-partner bevestigt dat voor de prijzen en tarieven geldt: - prijzen en tarieven zijn 'all in', dat wil zeggen inclusief alle aan de Dienstverlening verbonden kosten; - prijzen zijn inclusief fabrieksgarantie en de afhandeling van voorkomende garantiegevallen door ICT-partner.	Eis	

Programma van Eisen
ICT-dienstverlening

	Eis	Haalbaar?	Opmerking / suggestie
65.	De Aanbestedende dienst hanteert een betaaltermijn voor facturen van 30 dagen na factuurdatum. Inschrijver gaat akkoord met bovengenoemde betaaltermijn.		
66.	De door ICT-partner benoemde prijzen mogen maximaal geïndexeerd worden met het door het CBS aangegeven prijsstijging voor dienstprijnsindex. De eerste indexering vindt niet eerder plaats dan 1 januari 2025.		