

Bijlage 8 - Programma van Eisen

Programma van Eisen ten behoeve van de aanbesteding ICT-Werkplek-, Kantoorautomatiserings- en Netwerkdiensten met kenmerk TN 453746

Programma van Eisen	2
Algemeen.....	2
Social Return.....	3
(Mobiele) ICT-werkplekapparatuur	4
Overnemen beheer hardware	8
Kantoorautomatisering.....	8
Bedrijfsapplicaties	10
Fysieke datacenteromgeving	10
Netwerkinfrastructuur.....	10
Integratie	12
Servicedesk.....	12
Marktconformiteit	13
Governance en service levels	13
Change en releasemanagement.....	16
Back-up	18
Vernietiging	18
Informatiebeveiliging.....	18
Transitie	19
Training en instructie en documentatie.....	20
Einde Overeenkomst	21
Definities.....	22

Programma van Eisen

Algemeen

E 1.	Alle schriftelijke en mondelinge communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats in de Nederlandse taal. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met medewerkers van Opdrachtgever de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
E 2.	Alle aangeboden tarieven en prijzen zijn in euro's en exclusief btw.
E 3.	De aangeboden tarieven en prijzen zijn <i>all-inclusive</i> , dus inclusief reis- en verblijfkosten, wettelijk bepaalde sociale- en werkgeverslasten, afdrachten, kantoorkosten, overheadkosten en eventuele andere kosten. Slechts de op het Prijzenblad aangeboden tarieven en prijzen kunnen in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
E 4.	Opdrachtnemer hanteert een tariefopbouw die is gebaseerd op vaste prijzen, ongeacht de gevraagde aantallen door Opdrachtgever. Opdrachtnemer gaat akkoord met de gehanteerde uitvraag van de tarieven zoals gedefinieerd in het Prijzenblad (Bijlage 6) behorend bij deze aanbesteding.
E 5.	Tarieven die niet in de Inschrijving voorkomen, kunnen geen uitgangspunt zijn voor facturering. Eventueel extra verleende prestaties worden geacht om niet (kosteloos) te zijn verleend. In geval van duidelijk aanvullende opdrachten/werkzaamheden op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever, kunnen door Opdrachtnemer eventueel wel (aanvullende) kosten worden gefactureerd.
E 6.	Van alle door Opdrachtnemer gegeven antwoorden en/of beschreven oplossingen, wordt verondersteld dat deze in de aangeboden tarieven zijn verdisconteerd. Alle antwoorden en oplossingen die Inschrijver beschrijft in de Wensen dienen ook daadwerkelijk uitgevoerd te worden en in de tariefaanbieding ingecalculeerd te zijn.
E 7.	Naast de gevraagde dienstverlening dient Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever ook bereid te zijn aanvullende werkzaamheden te verrichten. Onder aanvullende werkzaamheden worden werkzaamheden verstaan die niet zijn opgenomen in het Programma van Eisen (PvE) maar die nauw verband houden met de scope van de Opdracht. Indien de Opdrachtgever aanvullende werkzaamheden wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk een verzoek bij Opdrachtnemer gedaan. Opdrachtnemer brengt vervolgens een offerte uit voor deze werkzaamheden, waarbij de tarieven worden gehanteerd die op het Prijzenblad staan of indien dit niet het geval is, tarieven hanteert die in verhouding staan met de tarieven welke zijn opgenomen op het Prijzenblad.
E 8.	Het indienen van prijzen en tarieven geschiedt uitsluitend middels bijgevoegd Prijzenblad. Eventuele onduidelijkheden en/of omissies in het Prijzenblad dienen door Inschrijver middels de Nota van Inlichtingen te worden gemeld.
E 9.	Opdrachtnemer beschikt over (in aantal en kwaliteit) voldoende gekwalificeerde medewerkers om de opdracht conform de Aanbestedingsdocumenten, inclusief planning, uit te voeren. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van zijn medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau als aantoonbare relevante werkervaring).
E 10.	Met betrekking tot de gevraagde diensten en volumes is Opdrachtgever bij het opstellen van de Aanbestedingsstukken uitgegaan van historische gegevens. Opdrachtgever committeert

	zich echter niet aan een minimum af te nemen volume. De volumes kunnen gedurende de contracttermijn dalen of stijgen.
E 11.	Het contract heeft een initiële looptijd van vier (4) kalenderjaren. Na afloop van voornoemde looptijd kan de Overeenkomst maximaal vier (4) keer worden verlengd met een periode van telkens één (1) jaar, tegen gelijkblijvende voorwaarden en condities.
E 12.	Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om de Overeenkomst te verlengen, deelt zij dit uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de looptijd schriftelijk mee. Indien Opdrachtgever geen gebruik maakt van een optionele verlening verloopt de Overeenkomst aan het einde van de looptijd van rechtswege.
E 13.	Indexatie is beschreven in art. 11.8 van de GIBIT 2023.
E 14.	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de GIBIT 2023 (Bijlage 9). Dit betekent dat uitsluitend de door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In de Inschrijving verwijst Opdrachtnemer niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak zijn met de voorwaarden van Opdrachtgever.
E 15.	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept)overeenkomst (Bijlage 1).
E 16.	Alle relevante data en documentatie blijft/wordt eigendom van Opdrachtgever, ongeacht waar deze zich bevinden.
E 17.	Als Opdrachtnemer in zijn inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en de opdracht wordt aan Opdrachtnemer gegund, dan gebruikt Opdrachtnemer daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die Opdrachtnemer beschreven heeft in zijn Inschrijving. Opdrachtnemer wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de Inschrijving waarbij Opdrachtnemer een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).
E 18.	Als hoofdaannemer draagt Opdrachtnemer de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van zijn onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. Opdrachtnemer verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen Opdrachtnemer als hoofdaannemer factureert aan Opdrachtgever, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
E 19.	Opdrachtnemer realiseert zich dat Opdrachtgever ook als overheid optreedt. Opdrachtnemer aanvaardt deze bijzondere positie van Opdrachtgever als overheid. Opdrachtgever behoudt bij nakoming van de overeenkomst zijn bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.
E 20.	Opdrachtnemer stelt zich, naar oordeel van Opdrachtgever, proactief, mee- en vooruitdenkend op met het belang van Opdrachtgever voor ogen.
E 21.	Opdrachtgever wenst geen Opdrachtnemerspecifieke oplossingen. De ICT-Prestatie moet te allen tijde overdraagbaar zijn naar een andere leverancier.

Social Return

E 22.	Opdrachtnemer conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document <i>Bijlage 3 - Social Return</i> . Voor deze overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 2%.
E 23.	De in te zetten waarde aan Social Return wordt bepaald op basis van de werkelijke waarde van de opdracht. Dus inclusief eventuele aanvullende opdrachten (zoals meerwerk, opties of wijzigingen op de opdracht).

(Mobiele) ICT-werkplekapparatuur

E 24.	Opdrachtgever wenst een leverancier te contracteren voor het leveren en beheren van (mobiele) ICT-werkplekapparatuur, zoals laptops, (mini) desktops, smartphones en tablets. Deze apparatuur dient geleverd te worden <i>As a Service</i> waarbij het eigendom niet bij Opdrachtgever ligt en waarbij er sprake is van louter (vaste evenredige) periodieke betalingen gedurende de gebruiksperiode.
E 25.	Voor accessoires behorende bij (mobiele) ICT-werkplekapparatuur, zoals bijvoorbeeld genoemd in eis E 40, wordt eenmalig een bedrag (stuksprijs) in rekening gebracht. Deze accessoires worden dus niet periodiek in rekening gebracht. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering, distributie en beheer van deze accessoires. Aan een aantal van deze accessoires heeft Opdrachtgever een maxumprijs verbonden. Deze maxumprijs is terug te vinden op het Prijzenblad. (Zie ook eis E 29.)
E 26.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de interoperabiliteit van de hard- en software die zij levert en beheert onderling en met de hard- en software die Opdrachtgever (reeds) bezit.
E 27.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering aan en de inname van de (mobiele) ICT-hardware van medewerkers van Opdrachtgever.
E 28.	Inschrijver kan in ieder geval de producten leveren die onderdeel uitmaken van de volgende productgroepen: • Vaste werkplekken (o.a. beeldschermen en (mini) desktops); • Mobiele werkplekken (o.a. laptops en tablets); • Werkplekaccessoires (o.a. toetsenborden, muizen, headsets met microfoon (in-ear of on-ear en bedraad of wireless), laptoptassen en -rugzakken, inklapbare laptopstandaard en laders); • Netwerkkapparatuur (o.a. switches en wifi access points); • Smartphones; • Randapparatuur; • Bekabeling ten behoeve van de ICT-werkplek.
E 29.	Elk van de vier typen headsets waarvoor op het Prijzenblad een prijs wordt uitgevraagd (in-ear of on-ear en bedraad of wireless) heeft een prijs onder de € 50,=, exclusief btw.
E 30.	Opdrachtnemer levert en ondersteunt A-kwaliteit producten. Onder A-merken vallen in ieder geval, maar niet uitsluitend: Apple, Cisco, Dell, HP, Lenovo, Microsoft en Samsung.
E 31.	Een uitgangspunt van Opdrachtgever is: standaardisatie. Gelijke (mobiele) werkplekken bestaan dan ook uit dezelfde producten. Indien van het aangeboden product na Gunning vanwege omstandigheden niet de gevraagde aantallen kunnen worden geleverd, wordt in samenspraak met Opdrachtgever een vergelijkbaar product geleverd van dezelfde A-kwaliteit.
E 32.	Alle producten die worden geleverd, voldoen aan de volgende eisen: • Product is geschikt voor een zakelijke omgeving; • Voldoet aan de Nederlandse regelgeving, wettelijke vereisten en normeringen.
E 33.	Alle toetsenborden van apparaten die worden geleverd (zoals laptops en draadloze en bedrade toetsenborden) hebben een QWERTY-US (international) toetsenbordlayout.
E 34.	De weergavetaal van de operating systems (OS'en) van apparaten zoals laptops, (mini) desktops, tablets en smartphones is Nederlands.
E 35.	Alle apparaten die een oplader nodig hebben, zoals laptops, tablets en smartphones, worden geleverd met juiste oplader.

E 36.	Een standaard laptop van Opdrachtgever dient minimaal aan de volgende specificaties te voldoen: • 14" óf 15,6" beeldscherm full-HD (keuze aan medewerker); • Minimaal werkgeheugen 16 GB; • Minimaal 12^e generatie Intel Core i5 of vergelijkbare AMD-chip; • Windows 11 Pro; • Minimaal 256 GB SSD; • Geïntegreerde full-HD camera; • 3,5 mm audio-poort voor tweeweg audio (luidspreker & microfoon); • Minimaal Bluetooth 5.0; • QWERTY-toetsenbord; • Trackpad; • Numeriek toetsenbord (alleen voor 15.6"); • Minimaal 1 USB-C poort waarmee voeding, data, audio en beeld kan worden overgedragen. Tevens moeten er met één USB-C poort twee schermen kunnen worden aangestuurd; • Minimaal 2 USB 3.2 Gen 1-poorten; • Minimaal 1 HDMI 2-poort.
E 37.	Het is voor medewerkers van Opdrachtgever verplicht de laptop ook voor thuiswerken te gebruiken. Daarom stelt Opdrachtgever eisen aan het gewicht van de laptops: • 14" standaardlaptop < 1,5 kg • 15,6" standaardlaptop < 1,8 kg
E 38.	Een AutoCAD-laptop van Opdrachtgever dient minimaal aan de volgende specificaties te voldoen: • 15,6" beeldscherm full-HD; • Werkgeheugen minimaal 32 GB DDR5; • Minimaal 12^e generatie Intel Core i7 of vergelijkbare AMD-chip, e.e.a. conform de AutoCAD-eisen; • Windows 11 Pro; • Minimaal 512 GB SSD; • Videokaart: RTX A2000 6 GB of vergelijkbare videokaart gespecificeerd voor AutoCAD gebruik; • Geïntegreerde full-HD camera; • 3,5 mm audio-poort voor tweeweg audio (luidspreker & microfoon); • Minimaal Bluetooth 5.0; • QWERTY-toetsenbord; • Trackpad; • Numeriek toetsenbord; • Minimaal 1 USB-C poort waarmee voeding, data, audio en beeld kan worden overgedragen. Tevens moeten er met één USB-C poort twee schermen kunnen worden aangestuurd; • Minimaal 1 10/100/1000 Mbps RJ45-poort; • Minimaal 2 USB 3.2 Gen 1-poorten.
E 39.	De AutoCAD-laptop mag ook vervangen worden door een Azure Virtual Desktop (AVD) omgeving of een Windows365-desktop waar AutoCAD (en de overige kantoorautomatiseringsapplicaties) draait. In dat geval krijgt de AutoCAD-gebruiker een laptop zoals beschreven in eis E 36. Het is essentieel dat de performance van AutoCAD in deze AVD of Windows365-desktop-

	omgeving niet onderdoet voor een situatie waarin AutoCAD lokaal is geïnstalleerd op een AutoCAD-laptop (zie eis E 38).
E 40.	Een medewerker van Opdrachtgever die een laptop krijgt, krijgt daarbij de volgende accessoires: • Een degelijke laptotas (schoudertas of rugzak) passend bij het formaat van de uitgeleverde laptop; • Een draadloze muis en toetsenbord combinatie; • Een inklapbare laptopstandaard; • In-ear of on-ear en bedrade of wireless headset (naar keuze van de medewerker).
E 41.	De laptotas (schoudertas of rugzak) is geschikt voor de uitgeleverde laptop, voeding en muis. Naast het opbergvak voor de laptop beschikt de tas over een tweede opbergvak voor documenten en papieren. De keuze voor een schoudertas of rugzak is aan de medewerker die de laptop krijgt.
E 42.	Een standaard tablet van Opdrachtgever dient minimaal aan de volgende specificaties te voldoen: • Type 1 iPad ○ 9^e generatie ○ Beeldscherm diagonaal 10,2 inch ○ Opslag 64 GB ○ Wifi ○ Bijpassende lichtnetadapter van 30 W • Type 2 iPad ○ Alle specificaties als Type 1 iPad ○ Wifi + Cellular • Type 3 iPad ○ iPad Pro ○ Beeldscherm diagonaal 12,9 inch ○ Opslag 128 GB ○ Wifi ○ Bijpassende lichtnetadapter van 30 W
E 43.	Een medewerker van Opdrachtgever die een tablet krijgt, krijgt daarbij: • Een passende tablethoes die beide zijden van de tablet beschermt; • Indien specifiek aangegeven bij de aanvraag een extra stevige tablethoes die beschermt tegen een val van 1,5 m. en spatwaterdicht (IP54) is; • Indien specifiek aangegeven bij de aanvraag een Magic of Smart Keyboard.
E 44.	Een standaard Smartphone van Opdrachtgever dient minimaal aan de volgende specificaties te voldoen: • Type 1 Smartphone ○ iPhone SE ○ Opslag 128 GB ○ Bijpassende lichtnetadapter van 20 W • Type 2 Smartphone ○ A54 ○ Opslag 128 GB ○ Bijpassende lichtnetadapter van 20 W

E 45.	Een medewerker van Opdrachtgever die een smartphone krijgt, krijgt daarbij: • Een stevige, passende smartphonehoes.
E 46.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van mobiele telefonieabbonementen. De levering van mobiele telefonieabbonementen valt niet binnen deze aanbesteding. Opdrachtgever heeft hiervoor al een overeenkomst met Vodafone. Opdrachtnemer krijgt toegang tot het portaal van Vodafone, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een telefoonnummer voor een uit te leveren smartphone.
E 47.	Een standaard fysieke werkplek op een locatie van Opdrachtgever dient minimaal aan de volgende specificaties te voldoen: • Twee in hoogte verstelbare beeldschermen; • Netwerkaansluiting via USB-C; • Bedrade USB-muis; • Bedraad USB-toetsenbord met apart numeriek gedeelte.
E 48.	Aansluitkabels, zoals voor ethernet en beeld dienen qua lengte passend bij de werkplekinrichting te worden meegeleverd en netjes te zijn weggewerkt. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van voldoende stroompunten om zijn apparatuur op aan te sluiten.
E 49.	Beeldschermen dienen minimaal aan de volgende specificaties te voldoen: • Full-HD resolutie; • 24 inch beelddiagonaal.
E 50.	Beeldschermen voldoen aan het minimale energielabel conform richtlijn EU/2017/1369 en EU/2019/2013. Het minimale energielabel is afhankelijk van de grootte van het beeldscherm: • Beeldscherm 22"-24,5": minimaal Energielabel E; • Beeldscherm 26"-27,5": minimaal Energielabel F; • Beeldscherm 28"-30": minimaal Energielabel F; • Beeldscherm 31"-32,5": minimaal Energielabel G; • Beeldscherm 34"-36": minimaal Energielabel G. Indien beeldschermen over een geïntegreerde port-replicator beschikken mag het energielabel één trede lager zijn.
E 51.	De twee beeldschermen op de fysieke werkplek (zie eis E 47) dienen via 1 USB-C kabel te worden verbonden met de laptop van een medewerker. Via dezelfde USB-C kabel maakt de laptop connectie met het LAN-netwerk van Opdrachtgever, de bedrade USB-muis, het bedrade USB-toetsenbord en laadt de accu van de laptop op.
E 52.	Indien de standaard muis ergonomisch is vormgegeven (niet symmetrisch) en daardoor niet voor zowel links- als rechtshandigen kan worden gebruikt, dient Opdrachtnemer van hetzelfde type product, indien gewenst, aparte linkshandige muizen te kunnen leveren.
E 53.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de tijdige uitgifte van apparaten aan (nieuwe) medewerkers van Opdrachtgever.
E 54.	Apparaten voor medewerkers van Opdrachtgever, zoals laptops, smartphones en tablets worden <i>Zero Touch Deployment</i> geleverd.
E 55.	Een kapot, verloren of gestolen apparaat (zoals laptop, smartphone en tablet) en/of accessoire (zie eis E 40) kan op de Hoofdlocatie van Opdrachtgever direct worden omgewisseld voor een vervangend apparaat of accessoire. Daartoe houdt Opdrachtnemer een kleine maar toereikende voorraad Zero Touch Deployment apparaten en accessoires aan op de Hoofdlocatie van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op peil houden van deze voorraad.

	Door deze handelwijze beschikt een medewerker die zich op de Hoofdlocatie van Opdrachtgever bevindt binnen 2 kantooruren over een werkende vervangend apparaat of accessoire.
E 56.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afvoeren, de reparatie en/of de vernietiging van kapotte apparaten en accessoires.
E 57.	Ingenomen apparaten en accessoires (bijvoorbeeld ten gevolge van defect of uit dienst medewerker) worden normaal gesproken binnen twee weken door Opdrachtnemer afgevoerd van de Hoofdlocatie van Opdrachtgever.
E 58.	De batterij van de laptop, tablet of mobiele telefoon heeft na 300 oplaadcycli nog minstens 80% van zijn originele capaciteit.
E 59.	De achtergrondverlichting van lcd-schermen in apparaten, zoals monitor, laptop, tablet en smartphone, mag geen kwik bevatten.
E 60.	Kunststofonderdelen in apparaten, zoals monitor, laptop, tablet, smartphone, switches en access point mogen geen vlamvertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende H-nummers in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend: • H350 (kan kanker veroorzaken); • H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken); • H360F (kan de vruchtbaarheid schaden); • H360D (kan het ongeboren kind schaden).

Overnemen beheer hardware

Met het oog op het milieu en kostenbesparing wil Opdrachtgever graag dat reeds in gebruik zijnde (mobiele) ICT-werkplekapparatuur waar mogelijk in gebruik blijft en wordt beheerd door Opdrachtnemer. In Bijlage 6 op het tabblad 'Beheer Overnemen' kunt u vinden van welke hardware u het beheer over kan nemen. Met het overnemen en in gebruik houden van ICT-werkplekapparatuur kunt u punten verdienen. Aan het overnemen zijn een aantal eisen verbonden.

E 61.	Eigendom van overgenomen apparatuur blijft bij Opdrachtgever.
E 62.	Uitgangspunt is dat apparatuur waarvan het beheer wordt overgenomen nog minstens één (1) jaar in gebruik blijft na overname beheer (behoudens overmacht).
E 63.	Wanneer een overgenomen apparaat kapot gaat, wordt deze vervangen door een apparaat die 'as-a-service' wordt afgenomen.
E 64.	De maandelijkse kosten voor het beheer van een overgenomen apparaat kan niet liggen boven de maandelijkse kosten voor het goedkoopste type van dat apparaat die 'as-a-service' wordt afgenomen.

Kantoorautomatisering

De ICT-strategie van Opdrachtgever is om applicaties daar waar mogelijk af te nemen als SaaS. Daarnaast worden er applicaties (met name kantoorautomatiseringsapplicaties), via een bedrijfsportaal, lokaal op de apparaten van medewerkers geïnstalleerd. Medewerkers van Opdrachtgever maken dus gebruik van lokaal geïnstalleerde applicaties en webapplicaties.

E 65.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de volledige Kantoorautomatisering (KA) van Opdrachtgever.
E 66.	In Bijlage 11 staat een overzicht van de applicaties die onderdeel uitmaken van de kantooromgeving van Opdrachtgever en waarvoor Opdrachtnemer het technisch applicatiebeheer gaat voeren.

E 67.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en beheren van de Microsoft Identificatie en Authenticatiemanagement (IAM) oplossing. De Microsoft IAM-oplossing dient Single Sign-On (SSO) te ondersteunen voor zover de applicaties dit ondersteunen.
E 68.	Iedere medewerker van Opdrachtgever en Opdrachtnemer heeft een account op eigen naam. Er wordt geen gebruik gemaakt van gedeelde (groeps)accounts.
E 69.	1e Authenticatie vindt plaats middels een eenmalige wachtwoord of vergelijkbaar.
E 70.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het Gebruikersbeheer van de diensten die vallen onder de ICT-prestatie.
E 71.	Opdrachtnemer is technisch verantwoordelijk voor de volledige tenant binnen de Microsoft-omgeving.
E 72.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk het technisch en functioneel leveren van diensten op het vlak van kantoorautomatisering gebaseerd op Microsoft365, waaronder Office, Teams, OneDrive, Exchange en Azure.
E 73.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor diensten op het vlak van het beschikbaar stellen (deployment) en beheren van bij Opdrachtgever in gebruik zijnde kantoorapplicaties (zie Bijlage 11) via een bedrijfsportaal. Onder 'beheren' valt ook het up-to-date en passend houden van de applicaties.
E 74.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor diensten op het vlak van Intune (Endpoint Management), Mobile Application Management (MAM) en Identity Management/Provisioning.
E 75.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor Mobile Device Management (MDM) ten behoeve van beheer van o.a. laptops, tablets en smartphones.
E 76.	Medewerkers van Opdrachtgever kunnen plaats- en tijdsafhankelijk werken.
E 77.	In de webbrowsers waar medewerkers van Opdrachtgever op hun apparaat over beschikken, start automatisch de intranetpagina van Opdrachtgever.
E 78.	Opdrachtnemer neemt de huidige Microsoft 365, Intune en Azure-omgevingen <i>as-is</i> over. Opdrachtnemer heeft de vrijheid de beheerde omgeving(en) te optimaliseren en (her)inrichten als dat het beheer, efficiëntie, continuïteit en/of dienstverlening ten goede komt. Zie ook eis E 154.
E 79.	Medewerkers van Opdrachtgever hebben via een generieke internetverbinding op een veilige manier vanaf een unmanaged device toegang tot de online O365-omgeving (dus niet lokale O365-componenten).
E 80.	Via (unmanaged) smartphones moet veilig toegang kunnen worden verleend tot bedrijfsapplicaties en bronnen van Opdrachtgever.
E 81.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het patchmanagement van alle KA-applicaties, OS'en en Office365-suite, plugins en andere software die onder de ICT-Prestatie vallen.
E 82.	Opdrachtgever levert de benodigde licenties, zoals voor Microsoft en Druva. De levering van deze licenties is dus buiten de scope van deze aanbesteding. Opdrachtnemer dient deze licenties te gebruiken in de te leveren ICT-prestatie.
E 83.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van deze licenties. Als er aanvullende licenties moeten worden aangeschaft, stemt Opdrachtnemer dit af met Opdrachtgever.
E 84.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het certificatenbeheer van Opdrachtgever.
E 85.	De door Opdrachtnemer beheerde kantoorautomatiseringsomgeving heeft een beschikbaarheid van 99,5%.

Bedrijfsapplicaties

E 86.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor diensten op het vlak van het beschikbaar stellen (deployment) en updaten en passend houden van bij Opdrachtgever in gebruik zijnde bedrijfsapplicaties (zie Bijlage 11). Het updaten geldt voor applicaties waarbij het technisch beheer niet is belegd bij een derde applicatieleverancier.
E 87.	Opdrachtnemer schakelt direct met applicatieleveranciers voor het functioneel werkend krijgen en houden van de applicatie binnen de omgeving van Opdrachtgever.

Fysieke datacenteromgeving

E 88.	Opdrachtgever heeft een (fysieke) datacenteromgeving die moet worden uitgefaseerd. Zie Bijlage 12 voor een beschrijving van deze omgeving. Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk voor het in overleg met Opdrachtgever uitfasen van deze datacenteromgeving.
E 89.	Totdat de (fysieke) datacenteromgeving is uitgefaseerd, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer ervan.
E 90.	Het uitfasen van de fysieke datacenteromgeving wordt na de Transitiefase een door Opdrachtnemer uit te voeren project. Op het Prijzenblad heeft Opdrachtgever een fictieve ureninschatting opgenomen om de uurprijzen mee te kunnen wegen. Opdrachtnemer gaat het project te zijner tijd uitvoeren tegen deze uurprijzen. Deze uurprijzen gelden ook voor eventuele andere projecten die in de toekomst worden uitgevoerd en die niet onder het beheer vallen.

Netwerkinfrastructuur

E 91.	Opdrachtnemer levert beheerde LAN-, WAN- en wifi-diensten, waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de apparatuur en correcte werking ervan.
E 92.	Opdrachtnemer neemt de netwerkomgeving <i>as-is</i> over. Eén van de subgunningscriteria is een plan voor een upgrade van de huidige netwerkomgeving. Binnen de randvoorwaarden gesteld door Opdrachtgever krijgt Opdrachtnemer dus de mogelijkheid de netwerkomgeving naar eigen inzicht in te richten.
E 93.	Uitgangspunt voor Opdrachtgever is een Zero Trust-beveiligingsmodel. Medewerkers en gasten van Opdrachtgever maken in principe gebruik van hetzelfde publieke netwerk. Opdrachtnemer dient het netwerk hierop aan te passen.
E 94.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de end-to-end connectivity tussen gebruikers, apparaten en applicaties door het leveren, technisch beheren en monitoren van netwerkinfrastructuren.
E 95.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bieden van een eenduidig koppelveld voor alle applicaties en apparaten die met of via het door Opdrachtnemer beheerde netwerk van Opdrachtgever moeten koppelen.
E 96.	In tegenstelling tot de werkplekhardware neemt Opdrachtgever de netwerkapparatuur niet af <i>As a Service</i> , maar neemt de apparatuur in eigendom. Opdrachtgever blijft eigenaar van reeds in gebruik zijnde netwerkapparatuur en wordt eigenaar van nieuw aan te schaffen netwerkapparatuur.
E 97.	Opdrachtnemer levert A-kwaliteit netwerkapparatuur. Zie eis E 30 voor voorbeelden van A-merken.

E 98.	De huidige switches en routers zijn eigendom van Opdrachtgever, welke om niet (kosteloos) gebruikt mogen worden door Opdrachtnemer voor het leveren van de ICT-dienst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van deze apparatuur, inclusief vervangen van eventuele defecte apparatuur.
E 99.	De patchkasten zijn eigendom van Opdrachtgever en kunnen om niet (kosteloos) worden gebruikt ten behoeve van het leveren van de ICT-Prestatie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het patchen en het bijhouden van de documentatie hieromtrent, zodat e.e.a. overdraagbaar is.
E 100.	De wifi-access points zijn eigendom van Opdrachtgever en kunnen om niet (kosteloos) worden gebruikt ten behoeve van het leveren van de ICT-Prestatie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van deze apparatuur, inclusief vervangen van eventuele defecte apparatuur.
E 101.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van een netwerkverbinding voor apparatuur buiten de scope van zijn dienstverlening zoals printers, plotter, scanner, Teams-rooms, communicatie-, opname- en geluidsapparatuur in de Trouw- en Raadszaal, camera's, domotica, etc.
E 102.	Er kan worden geprint op de bestaande printers conform de huidige werkwijze: • Opdrachtgever gebruikt UniFlow als printservice. • De eindgebruiker ziet 1 printer waarnaar wordt geprint. • De printjob kan op de printer worden opgehaald middels het toegangspasje van de gebruiker. • Ook via het webportal van uniFLOW is het voor gebruikers mogelijk om af te drukken op de printers.
E 103.	De huidige firewall is eigendom van Opdrachtgever, welke om niet (kosteloos) gebruikt mag worden door de Opdrachtnemer voor het leveren van de ICT-dienst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van deze apparatuur, inclusief vervangen van eventuele defecte apparatuur.
E 104.	De keuzes voor specifieke hard- en software benodigd voor eventuele optimalisaties en regulier onderhoud aan de ICT-infrastructuur is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Wel dient hierover overleg plaats te vinden met Opdrachtgever om te borgen dat het huidige applicatielandschap volledig ondersteund blijft en er wordt voldaan aan alle technische voorwaarden van andere leveranciers m.b.t. het beschikbaar stellen van hun applicaties.
E 105.	Internet- en WAN-verbindingen dienen door Opdrachtnemer te worden gemonitord. Eventuele Storingen dienen te worden doorgegeven aan de betreffende WAN-dienstverlener, en de oplossing ervan, inclusief overeengekomen service levels, dient door Opdrachtnemer te worden bewaakt.
E 106.	Opdrachtgever heeft al lopende contracten met internetproviders. Opdrachtnemer dient de te leveren ICT-prestatie hierop aan te sluiten en deze aansluiting te beheren, zodat medewerkers, gasten, apparaten en applicaties toegang hebben tot het internet.
E 107.	Opdrachtgever heeft een aansluiting op Gemnet (en via Gemnet op het Diginetwerk). Opdrachtnemer dient de te leveren ICT-prestatie hierop aan te sluiten en deze aansluiting te beheren.
E 108.	Opdrachtgever heeft een aansluiting op de Noodcommunicatievoorziening (NCV). De NCV maakt gebruik van IP-telefonie. Opdrachtnemer dient het mogelijk te maken dat de NCV aansluit op het netwerk van Opdrachtgever en deze aansluiting te beheren.

E 109.	Opdrachtgever maakt gebruik van verschillende site-to-site VPN's. Als onderdeel van de ICT-prestatie voert Opdrachtnemer het beheer over deze VPN's.
E 110.	Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat in gebruik zijnde printers, multifunctionals en plotter kunnen worden opgenomen in het netwerk als uitvoerapparaten. De printers, multifunctionals en plotter zijn in beheer bij Canon.
E 111.	Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat de in gebruik zijnde scanner (Kodak S3100) kan worden opgenomen in het netwerk als invoerapparaat. Opdrachtnemer neemt als onderdeel van de ICT-prestatie het beheer van de scanner op zich.
E 112.	Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat de in gebruik zijnde Teams-rooms kunnen worden opgenomen in het netwerk als communicatiemiddelen. De Teams-rooms zijn in beheer bij Opdrachtgever.
E 113.	Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat de in gebruik zijnde communicatie-, opname- en geluidsapparatuur in de Trouw- en Raadszaal kan worden opgenomen in het netwerk als communicatie- en/of uitvoermiddelen. Deze apparatuur is in beheer bij Jacot Audiovisueel.
E 114.	Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat de in gebruik zijnde vaste telefonieomgeving kan worden opgenomen in het netwerk als communicatiemiddel. De vaste telefonieomgeving is in beheer bij Detron.
E 115.	De door Opdrachtnemer beheerde netwerkomgeving heeft op werkdagen tussen 07:00 en 22:00 een Beschikbaarheid van 99,5%.
E 116.	Het aantal verstoringen van de door Opdrachtnemer beheerde netwerkomgeving met een duur van minder 3 minuten $\leq$ 2 per maand.
E 117.	Het aantal verstoringen door Opdrachtnemer beheerde netwerkomgeving met een duur van meer dan 3 minuten bedraagt $\leq$ 1 per 2 maanden.

Integratie

E 118.	Opdrachtnemer is de Service Integrator voor de ICT-omgeving van Opdrachtgever.
E 119.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ontsluiten van applicaties en diensten, inclusief de integratie van de ICT-prestatie met SaaS en webapplicaties die Opdrachtgever afneemt.
E 120.	Als onderdeel van de ICT-prestatie ondersteunt Opdrachtnemer bij het onderlinge koppelen en de integratie van applicaties ten behoeve van uitwisselen van gegevens, inclusief externe applicaties en bronnen.

Servicedesk

E 121.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van een Servicedesk en bijbehorende dienstverlening, w.o. eerste-, tweede- en derdelijns support voor alle onder de ICT-Prestatie vallende producten en diensten.
E 122.	Opdrachtnemer levert een deskundige Servicedesk die <i>single point of contact</i> (SPoC) is voor Meldingen, Vragen en Klachten van Opdrachtgever voor alle onder de ICT-Prestatie vallende producten en diensten.
E 123.	De Servicedesk is tevens SPoC naar de helpdesk van eventuele Onderaannemers.
E 124.	Opdrachtnemer (de Servicedesk) is ook SPoC richting voor de ICT-Prestatie relevante leveranciers van Opdrachtgever, zoals leveranciers van printers, plotter, scanner, Teams-rooms, telefonieomgeving, communicatie-, opname en geluidsapparatuur in Trouw- en Raadszaal en internetproviders.

E 125.	Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige Servicedesk met een openstelling op werkdagen van 07:30-17:30 uur (Nederlandse tijd).
E 126.	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal (minimaal taalvaardig op taalniveau B2 indien Nederlands geen moedertaal is). Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met de Opdrachtgever de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
E 127.	In tenminste 90% van de gevallen heeft een beller van Opdrachtgever – binnen het venster zoals gespecificeerd in eis E 125 – binnen 180 seconden na het bellen van het nummer van de Servicedesk van Opdrachtnemer een gekwalificeerde servicedeskmedewerker aan de lijn die hem of haar verder kan helpen.
E 128.	De communicatie met de Servicedesk (zoals Meldingen doen, Vragen stellen of Klachten indienen) is mogelijk: • per telefoon via één vast telefoonnummer én • per e-mail én • via een webportaal.
E 129.	Het webportaal is 24/7 toegankelijk voor medewerkers van Opdrachtgever.

Marktconformiteit

E 130.	Opdrachtgever wil dat de apparatuur en services die Opdrachtnemer levert gedurende de looptijd van het contract: • (Technisch) actueel en up-to-date zijn en minimaal voldoen aan de <i>de facto</i> marktstandaarden. • Marktconforme tarieven hebben.
E 131.	Maximaal één (1) keer per jaar kunnen Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer een representatieve benchmark (laten) uitvoeren waarbij de stand van de techniek en/of de tarieven worden vergeleken met de <i>de facto</i> marktstandaarden en -tarieven.
E 132.	Als uit de in eis E 131 beschreven benchmark blijkt dat de apparatuur en/of de services die Opdrachtnemer levert significant afwijken van de <i>de facto</i> (technische) marktstandaard, dan past Opdrachtnemer de levering van de apparatuur en/of services aan naar <i>de facto</i> (technische) marktstandaard tegen marktconforme prijzen.
E 133.	Als uit de in eis E 131 beschreven benchmark blijkt dat de tarieven van de apparatuur en/of de services die Opdrachtnemer levert significant afwijken van de prijzen in de markt, dan past Opdrachtnemer de tarieven van de apparatuur en/of services aan naar marktconforme tarieven.

Governance en service levels

E 134.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten een Service Level Agreement (SLA) af waarin afspraken over het dienstverleningsniveau zijn vastgelegd. Hierin staan de diensten beschreven, het kwaliteitsniveau, betrokken partijen en omstandigheden waaronder de diensten worden geleverd. De SLA dient definitief te zijn alvorens de dienstverlening in productie gaat. De eisen in de Aanbestedingsstukken, w.o. dit PvE, zijn uitgangspunt voor het op te stellen SLA.
E 135.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) af waarin werkaafspraken omtrent verantwoordelijkheden, procedures en overlegvormen zijn

	vastgelegd. De DAP dient definitief te zijn alvorens de dienstverlening in productie gaat. De eisen in de Aanbestedingsstukken, w.o. dit PvE, zijn uitgangspunt voor het op te stellen DAP.
E 136.	De beheerprocessen (zoals Incident, Problem, Configuration, Change en Release Management) van Opdrachtnemer zijn op basis van de meest recente versies van ITIL, ASL en BSL (of vergelijkbaar) ingericht.
E 137.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afhandelen van alle gemelde Storingen die verband houden met de te leveren ICT-Prestatie. Als hierbij derden betrokken moeten worden - bijvoorbeeld leveranciers waarmee Opdrachtnemer een contract heeft - dan is de operationele aansturing van deze partijen ook de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Als een Storing leidt tot uitval van bepaalde functionaliteit dan is Opdrachtnemer ook verantwoordelijk om de gebruikers hiervan op de hoogte te stellen. De afhandeling van bovengenoemde Storingen dient in de aangeboden tarieven te zijn inbegrepen.
E 138.	Opdrachtnemer monitort proactief alle systemen waarover zij het beheer voert voor Opdrachtgever op (mogelijke) Storingen.
E 139.	De prioriteit van een bij Opdrachtnemer ingediende Storing wordt altijd bepaald door Opdrachtgever. Dit omdat Opdrachtgever het best de impact van de verstoring voor zijn organisatie kan bepalen.
E 140.	Storingen worden voorzien van één van onderstaande prioriteiten: • Prioriteit 1 Een of meerdere (kritische) bedrijfsprocessen van de eindgebruikersorganisatie kunnen niet worden uitgevoerd met een hoog potentieel risico voor de Bedrijfscontinuïteit. Er is <u>geen</u> Workaround beschikbaar. Deze Storingen komen in de Service Managementrapportage tot uiting in een verlaagd beschikbaarheid percentage. • Prioriteit 2 Een of meerdere (kritische) bedrijfsprocessen van de eindgebruikersorganisatie kunnen niet worden uitgevoerd met een hoog potentieel risico voor de Bedrijfscontinuïteit. Er is wel een Workaround beschikbaar. • Prioriteit 3 Individuele gebruikersproblemen van de eindgebruikersorganisatie en beheerorganisatie met een laag potentieel risico voor de Bedrijfscontinuïteit. • Prioriteit 4 Individuele gebruikersproblemen van eindgebruikers of beheerders zonder potentieel risico voor de Bedrijfscontinuïteit.
E 141.	De prioriteiten kennen de volgende Oplostijden (gerekend vanaf het moment van indienen): • Prioriteit 1 – in 80 % van de gevallen functieherstel < 2 uur na melden van de Storing. • Prioriteit 2 – in 80 % van de gevallen functieherstel < 4 uur na melden van de Storing. • Prioriteit 3 – in 80 % van de gevallen functieherstel < 8 uur na melden van de Storing. • Prioriteit 4 – in 80 % van de gevallen functieherstel < 2 werkdagen na melden van de Storing.
E 142.	Ten aanzien van prioriteit 1 Storingen levert Opdrachtnemer in 90% van de gevallen binnen vijf (5) werkdagen na oplossen een rapportage op over de oorzaak, oplossing en structurele maatregelen.
E 143.	Een Vraag wordt binnen drie (3) werkdagen na indienen afgehandeld.
E 144.	Op een Wijzigingsverzoek voor een grote Wijziging wordt binnen vijf (5) werkdagen na indienen inhoudelijk gereageerd.
E 145.	Op een Klacht wordt binnen vijf (5) werkdagen na indienen inhoudelijk gereageerd.

E 146.	Melders ontvangen na indienen binnen één (1) uur een ontvangstbevestiging voor een ingediende Melding, Vraag of Klacht.
E 147.	De gemiddelde tijd tussen prioriteit 1 Storingen (zie eis E 140) (MTBF) bedraagt meer dan 100 dagen.
E 148.	Melders worden periodiek geïnformeerd over de voortgang van de afhandeling van hun Melding, Vraag of Klacht. Voortgangsinformatie over een openstaande Melding, Vraag of Klacht wordt in ieder geval met een periodiciteit van twee (2) werkdagen verstrekt.
E 149.	Melders worden geïnformeerd wanneer een Melding, Vraag of Klacht door Opdrachtnemer wordt gesloten. Melders kunnen gesloten Meldingen en Vragen eenvoudig heropenen indien zij vinden dat e.e.a. niet naar behoren is afgehandeld.
E 150.	Alle registraties omtrent de bij de Servicedesk ingediende Meldingen, Vragen en Klachten zijn gedurende de gehele looptijd van het contract via het webportaal inzichtelijk voor Opdrachtgever.
E 151.	Indien Opdrachtnemer een Storing constateert of voorziet die een impact kan hebben op de Bedrijfscontinuïteit van Opdrachtgever dan meldt Opdrachtnemer dit proactief aan Opdrachtgever en geeft daarbij impact, oplossingsrichting en verwachte doorlooptijd aan. Opdrachtnemer dient in de DAP op te nemen hoe deze communicatielijnen lopen.
E 152.	Opdrachtnemer voert na een Storing een evaluatie uit, stelt een verbeterplan op en voert dit uit.
E 153.	Opdrachtnemer gaat akkoord dat na registratie van een <i>problem</i> in 80 % van de gevallen binnen tien (10) werkdagen een Root Cause Analyse (RCA) wordt opgeleverd. Met de volgende informatie wordt gedurende het <i>problem</i> proces door Opdrachtnemer de RCA aangevuld. • Oorzaak. • Beschrijving Workaround (indien deze er is). • Beschrijving definitieve oplossing. • Beschrijving van ondernomen acties. • Bijbehorend wijzigingsverzoeknummer. Daarnaast levert Opdrachtnemer regelmatig updates over de voortgang. Afstemming over de definitieve oplossing geschiedt in overleg met Opdrachtgever.
E 154.	Opdrachtnemer doet gedurende de looptijd van de Overeenkomst proactief voorstellen voor verbeteringen en innovaties die de dienstverlening, continuïteit, stabiliteit en/of efficiency van de ICT-Prestatie verbeteren.
E 155.	Maandelijks vindt er operationeel overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Voorafgaand aan dit overleg stuurt Opdrachtnemer de in eis E 156 genoemde Service Managementrapportage op.
E 156.	Opdrachtnemer stelt maandelijks een Nederlandstalig Service Managementrapport op ten behoeve van Opdrachtgever. Deze rapportage omvat in ieder geval voor betreffende periode: • De door medewerkers van Opdrachtgever ervaren tevredenheid bij het afhandelen van Meldingen, Vragen en Klachten. • Openstaande Meldingen, Vragen en Klachten, inclusief de tijd dat ze openstaan. • Afgesloten Meldingen, Vragen en Klachten, inclusief de Oplostijd. • Openstaande wijzigingsverzoeken, inclusief de tijd dat ze openstaan. • Uitgevoerde wijzigingsverzoeken, inclusief doorlooptijd. • Het aantal informatiebeveiligingsincidenten, inclusief prioriteit.

E 157.	Opdrachtnemer levert actief een constructieve bijdrage aan het strategisch (minimaal 2x per jaar) en tactisch (minimaal 4 keer per jaar) overleg. Opdrachtgever heeft het recht de periodes van overleg te wijzigen.
E 158.	Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal kosteloos over openstaande en afgehandelde Storingen en hiermee gemoeide oplostijden. Op verzoek van Opdrachtgever kan vorm en inhoud van de rapportage nader worden overeengekomen.
E 159.	Opdrachtnemer stelt een contactpersoon (én vergelijkbare vervanger) aan die kan worden aangesproken over de voortgang c.q. afhandeling van alle Meldingen, Vragen of Klachten.
E 160.	Er wordt een escalatieprocedure op 3 niveaus ingericht – voor bijvoorbeeld het opschalen van het niet adequaat opvolgen van Meldingen, Vragen of Klachten – waarbij het laagste niveau de in eis E 159 genoemde contactpersoon betreft.
E 161.	Opdrachtnemer stelt na elke escalatie een Nederlandstalig escalatierapport op. Dit rapport wordt binnen vijf (5) werkdagen na het beëindigen van de escalatie door Opdrachtnemer verzonden aan Opdrachtgever en wordt besproken tijdens het eerstvolgende tactische en/of strategische overleg.

Change en releasemanagement

E 162.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gecontroleerd doorvoeren van Wijzigingen.																								
E 163.	Wijzigingsbeheer wordt procesmatig en procedureel zodanig uitgevoerd dat Wijzigingen aan de ICT-prestatie tijdig, geautoriseerd en getest worden doorgevoerd.																								
E 164.	Aan elke Wijziging wordt een categorie toegekend. De volgende categorieën worden onderscheiden: • Standaard: een vooraf gedefinieerde Wijziging met geringe impact. • Klein: een niet vooraf gedefinieerde Wijziging met geringe impact. Een beperkt aantal medewerkers is geautoriseerd om kleine Wijzigingen aan te vragen. • Groot (Project): een niet vooraf gedefinieerde Wijziging met mogelijk grote impact en/of grote gevolgen voor de gebruikers van Opdrachtgever. Een beperkt aantal medewerkers is geautoriseerd om grote Wijzigingen aan te vragen. Grote Wijzigingen worden als project uitgevoerd waarvoor een specifiek Implementatieplan wordt opgesteld met eventueel aanvullende financiële afspraken.																								
E 165.	De Wijzigingen die onder ‘Standaard’ en ‘Klein’ vallen, zijn weergegeven in onderstaande tabel en dienen in ieder geval bij de aangeboden tarieven te zijn inbegrepen. <table><tr><th>Wijziging</th><th>Type Wijziging</th><th>Service Level (gerekend vanaf het moment van indienen)</th></tr><tr><td>Resetten wachtwoord gebruiker</td><td>Standaard</td><td>< 10 min. of zelf via webportaal</td></tr><tr><td>Aanmaken nieuwe gebruikersaccount</td><td>Klein</td><td>< 1 werkdag</td></tr><tr><td>Aanpassen autorisaties gebruiker</td><td>Klein</td><td>< 1 werkdag</td></tr><tr><td>Einddatum gebruikersaccount aanpassen</td><td>Klein</td><td>< 1 werkdag</td></tr><tr><td>Restore van losse bestanden</td><td>Klein</td><td>< 1 werkdag</td></tr><tr><td>Licentie Teams-telefonie toekennen</td><td>Klein</td><td>< 1 werkdag</td></tr><tr><td>Vast telefoonnummer toekennen</td><td>Klein</td><td>< 1 werkdag</td></tr></table>	Wijziging	Type Wijziging	Service Level (gerekend vanaf het moment van indienen)	Resetten wachtwoord gebruiker	Standaard	< 10 min. of zelf via webportaal	Aanmaken nieuwe gebruikersaccount	Klein	< 1 werkdag	Aanpassen autorisaties gebruiker	Klein	< 1 werkdag	Einddatum gebruikersaccount aanpassen	Klein	< 1 werkdag	Restore van losse bestanden	Klein	< 1 werkdag	Licentie Teams-telefonie toekennen	Klein	< 1 werkdag	Vast telefoonnummer toekennen	Klein	< 1 werkdag
Wijziging	Type Wijziging	Service Level (gerekend vanaf het moment van indienen)																							
Resetten wachtwoord gebruiker	Standaard	< 10 min. of zelf via webportaal																							
Aanmaken nieuwe gebruikersaccount	Klein	< 1 werkdag																							
Aanpassen autorisaties gebruiker	Klein	< 1 werkdag																							
Einddatum gebruikersaccount aanpassen	Klein	< 1 werkdag																							
Restore van losse bestanden	Klein	< 1 werkdag																							
Licentie Teams-telefonie toekennen	Klein	< 1 werkdag																							
Vast telefoonnummer toekennen	Klein	< 1 werkdag																							

	Beschikbaar maken (mobiel) ICT-werkplekapparaat voor nieuwe medewerker	Klein	< 2 werkdagen
	Beschikbaar maken vervangend apparaat, zoals laptop, tablet en smartphone, in geval van defect, verlies of diefstal (zie eis E 55)	Klein	< 2 kantooruren
	Beschikbaar maken vervangende accessoire in geval van defect, verlies of diefstal (zie eis E 55).	Klein	< 2 kantooruren
	Uitvoeren van updates en patches	Klein	Uitvoering dient in het onderhoudsvenster plaats te vinden of in overleg anders overeengekomen.
E 166.	Opdrachtnemer test niet-standaard Wijzigingen voorafgaand aan uitrol volgens vastgestelde (test)procedures.		
E 167.	Binnen het Wijzigingsproces worden Wijzigingsverzoeken (RFC's) onderkend die geïnitieerd kunnen worden door Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waarbij de Wijzigingen niet worden uitgeleverd als maatwerk, maar als standaardfunctionaliteit.		
E 168.	Iedere Wijziging en release die impact kan hebben op medewerkers van Opdrachtgever wordt voorzien van een Implementatieplan (draaiboek), waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het opleveren van de documentatie en uitvoeren van de technische tests. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de acceptatietest.		
E 169.	Indien de Wijziging of release impact heeft op medewerkers van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer (bijgewerkte) gebruikershandleidingen en/of instructies.		
E 170.	Patchmanagement wordt procesmatig en procedureel, ondersteund door richtlijnen, zodanig uitgevoerd dat de laatste (beveiligings)patches tijdig zijn geïnstalleerd.		
E 171.	Gepland Onderhoud en releases worden in overleg met Opdrachtgever gepland en vinden bij voorkeur plaats buiten kantooruren. Omdat raads- en commissievergaderingen voornamelijk in de avonden plaatsvinden en de Opdrachtgever voor bepaalde diensten avondopenstelling kent, is het zeer belangrijk dat er goede afstemming met Opdrachtgever plaatsvindt over het onderhoudsvenster.		
E 172.	Elke soort onderhoud en reparaties worden in overeenstemming met procedures voor configuratiebeheer goedgekeurd en gedocumenteerd.		
E 173.	Het is niet toegestaan om zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever (functionele) Wijzigingen aan de ICT-prestatie aan te brengen als deze tot gevolg hebben dat de ICT-prestatie niet meer aan door Opdrachtgever gestelde eisen voldoet.		

Back-up

E 174.	Met Druva wordt geback-upt: • Mailboxen van medewerkers en medewerkers die niet langer voor Opdrachtgever werken. • De Azure VMs. • De uit te faseren datacenteromgeving. Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de Overeenkomst verantwoordelijk voor deze back-upprocedures.
--------	--

Vernietiging

E 175.	Alle apparaten die door of voor Opdrachtgever zijn gebruikt en worden afgevoerd door Opdrachtnemer dienen volledig te worden gewist. Wissen moet aantoonbaar en desgewenst in bijzijn van een medewerker van Opdrachtgever plaatsvinden.
E 176.	Apparaten die gedurende de Overeenkomst door Opdrachtnemer worden afgevoerd en niet meer te repareren zijn, dienen milieuvriendelijk te worden vernietigd en waar mogelijk te worden gerecycled, zodat teruggewonnen onderdelen of materialen (zoals bijvoorbeeld metalen en edelmetalen) kunnen worden hergebruikt.

Informatiebeveiliging

E 177.	Opdrachtnemer conformeert zich aantoonbaar aan de ISO-normeringen ISO27001, ISAE3402 type-II verklaring is gewenst, en is tevens in lijn met de AVG voor wat betreft de geleverde producten, dienstverlening en beheer. Indien als Combinatie wordt ingeschreven of met Onderaannemers, dan dienen alle partijen hieraan te voldoen.
E 178.	Alle door de Opdrachtnemer geleverde diensten zijn zodanig blijvend geconfigureerd dat deze voldoen aan de BIO en NIS2. Afwijkingen hieraan worden door Opdrachtnemer formeel ter besluitvorming voorgelegd aan Opdrachtgever.
E 179.	Opdrachtnemer zijn dienstverlening voldoet aan huidige en toekomstige wet- en regelgeving.
E 180.	Opdrachtnemer dient jaarlijks, om niet, een <i>Third Party Memorandum</i> (TPM) over de ISO27001 te overleggen met betrekking tot informatiebeveiliging en de bescherming van persoonsgegevens. De TPM heeft de componenten van de geleverde dienstverlening en geleverde technologie in scope. Dus niet alleen de interne processen en eigen beheeromgeving van Opdrachtnemer.
E 181.	Opdrachtnemer is (24/7) verantwoordelijk voor passende technische (cyber)maatregelen. Dit betreft onder andere: • Het blokkeren van bepaalde e-mails, zoals spam, phishing, e-mailvirussen en malware. Eventuele onterecht tegengehouden e-mails moeten door de Servicedesk kunnen worden vrijgegeven / teruggezet. • Het beveiligen van de internetverbinding tegen alle mogelijke soorten aanvallen. • Het signaleren van signalen van (mogelijk) cyberincidenten en het nemen van adequate maatregelen • Het voorkomen, detecteren, blokkeren en verwijderen van virussen. • Alle hiervoor benodigde systemen, apparatuur, licenties (als deze niet worden geleverd door Opdrachtgever), documentatie, analyses, etc. zijn de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

E 182.	Opdrachtnemer dient te allen tijde een overzicht te kunnen overleggen van alle geautoriseerde personen met bijbehorende autorisaties voor de toegang tot de ICT-omgeving van Opdrachtgever. Op verzoek wordt een kopie van dit overzicht verstrekt aan Opdrachtgever.
E 183.	Uitgevoerde activiteiten ten behoeve van Opdrachtgever door Opdrachtnemer dienen in alle gevallen op persoonsniveau traceerbaar te zijn (door wie is wat wanneer uitgevoerd).
E 184.	Opdrachtnemer ondersteunt de toepassing van de zogenaamde ENSIA aanpak m.b.t. verantwoording op het gebied van informatieveiligheid.
E 185.	Opdrachtgever heeft de Security Operations Center (SOC) functionaliteiten belegd bij Zolder B.V.. Opdrachtnemer werkt samen met en levert de gevraagde data (w.o. logbronnen) aan Zolder, zodat Zolder de SOC-functionaliteiten kan uitvoeren.
E 186.	Opdrachtgever ontvangt direct melding van Opdrachtnemer wanneer zich een beveiligingsincident voordoet, zoals een datalek.

Transitie

E 187.	Het volledige Transitietraject dient voor 01 september 2024 te zijn afgerond.
E 188.	Opdrachtnemer neemt de huidige omgeving(en) <i>as-is</i> over van de huidige leverancier. De eerste drie maanden van de Overeenkomst zijn op basis van 'best effort' (inspanningsverplichting). Gedurende deze periode neemt Opdrachtnemer de omgeving over van de huidige leverancier en maakt hij deze zich eigen. Na drie maanden is Opdrachtnemer resultaatverplicht, zoals gespecificeerd in deze Aanbesteding.
E 189.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige levering, uitrol, implementatie en migratie van de ICT-Prestatie conform de Aanbestedingsstukken.
E 190.	Opdrachtnemer verzorgt de configuratie van de nieuwe producten, inclusief voorbereiding van de uitgifte (unpackaging, labelen, registreren, etc.). Alle bestelde producten worden geleverd op de Hoofdlocatie van Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven door Opdrachtgever.
E 191.	Plaatsing en inrichting van alle ICT-werkplekken wordt door Opdrachtnemer verzorgd, inclusief aansluiting van snoeren, testen van correcte werking en nette oplevering voor wat betreft het wegwerken van kabels en snoeren.
E 192.	Opdrachtnemer levert een basisopleiding/instructie aan medewerkers over het gebruik van de producten en diensten van Opdrachtnemer. Hetzij door aanwezig te zijn, hetzij door middel van een eenvoudige handleiding.
E 193.	Gedurende het Transitietraject mag er ten gevolge van migratiewerkzaamheden geen verstoring van de Bedrijfscontinuïteit van Opdrachtgever ontstaan die niet vooraf met Opdrachtgever is afgestemd.
E 194.	Gedurende het Transitietraject beschikt Opdrachtnemer over voldoende resources om het Transitietraject volgens het Transitieplan uit te voeren.
E 195.	Opdrachtnemer levert ten behoeve van het Transitietraject een senior projectmanager (én vergelijkbare vervanger) die voldoende (project)mandaat heeft binnen de organisatie van Opdrachtnemer om het Transitietraject uit te voeren.
E 196.	De senior projectmanager treedt in overleg en werkt samen met een algemeen projectleider van Opdrachtgever.

E 197.	De senior projectmanager is gedurende alle migratiewerkzaamheden die een directe impact kunnen hebben op de Bedrijfscontinuïteit van Opdrachtgever beschikbaar via telefoon en e-mail.
E 198.	Tijdens cruciale migratiewerkzaamheden (ter beoordeling van Opdrachtgever) is de senior projectmanager op verzoek aanwezig op de locatie van Opdrachtgever.
E 199.	De projectleider van Opdrachtnemer rapporteert gedurende het gehele Transitietraject minimaal wekelijks aan de algemeen projectleider van Opdrachtgever over: • planning; • voortgang; • risico's; • issues.
E 200.	De senior projectmanager van Opdrachtnemer blijft het aanspreekpunt van Opdrachtgever totdat het volledige Transitietraject is afgerond en het Proces Verbaal van Oplevering is getekend door zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever.
E 201.	De daadwerkelijke ingebruikname van (delen van) de ICT-Prestatie door Opdrachtgever vindt plaats na acceptatie. Hiertoe voert Opdrachtgever een acceptatietest uit, met waar nodig relevant ondersteuning vanuit Opdrachtnemer.
E 202.	De acceptatietest wordt gecoördineerd en uitgevoerd door Opdrachtgever.
E 203.	In overleg bepalen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een periode voor de acceptatietest. Gedurende deze periode onderwerpt Opdrachtgever het systeem aan een acceptatietest.
E 204.	Opdrachtnemer levert een testplan aan voor deze acceptatietest, waarin alle onderdelen van de levering worden getest mede door middel van een gebruikerstest. Het aangeleverde testplan vereist de schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.
E 205.	Het staat Opdrachtgever vrij testaspecten toe te voegen aan het geleverde testplan.
E 206.	Gedurende de acceptatietest worden er geen Wijzigingen op de in test zijnde omgeving uitgevoerd, tenzij hiervoor toestemming is gegeven door Opdrachtgever.
E 207.	Kleine gebreken die – door hun aard en/of aantal – een bedrijfsmatige ingebruikname van (delen van) de ICT-Prestatie redelijkerwijs niet in de weg staan, zijn geen reden tot onthouding van acceptatie. Opdrachtnemer is wel verantwoordelijk voor het kosteloos herstel van deze gebreken binnen een door Opdrachtgever te stellen redelijke termijn (maximaal 2 weken).
E 208.	Indien Opdrachtgever niet accepteert, herstelt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk – indien van toepassing conform de in de SLA afgesproken termijnen – de geconstateerde tekortkomingen en biedt e.e.a. daarna opnieuw ter acceptatie aan.
E 209.	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor adequate gebruikersondersteuning (nazorg) gedurende ten minste de eerste vier weken na in productie name van (een deel) van de ICT-Prestatie.

Training en instructie en documentatie

E 210.	Voor elke wijziging aan de ICT-prestatie, inclusief de implementatie ervan, waarbij de gebruikersinterface wijzigt, verzorgt Opdrachtnemer gebruikersdocumentatie, instructiefilmpjes en/of trainingen.
E 211.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor up-to-date documentatie, welke Opdrachtgever op ieder moment kan inzien. De documentatie is eigendom van Opdrachtgever. Onder documentatie wordt onder andere verstaan:

	• Bijhouden van een CMDB met alle apparatuur die Opdrachtnemer in beheer heeft (o.a. aan wie wat is uitgeleverd), relevante softwarelicenties, certificaten en speciale configuraties. • Handleidingen voor het ontsluiten van applicaties, welke door Opdrachtnemer worden beheerd. • Huidige patchniveau van relevante hard- en software. • Netwerk-, architectuur- en infrastructuurtekeningen. De exacte inhoud van documentatie wordt in overleg met Opdrachtgever opgesteld.
E 212.	Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen 'ad hoc' rapportages over voor Opdrachtgever relevante CMDB-onderwerpen.

Einde Overeenkomst

E 213.	Bij het beëindigen van de Overeenkomst wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat deze meewerkt aan de transitie naar een nieuwe leverancier.
E 214.	Bij einde van Overeenkomst stelt Opdrachtnemer gegevens van Opdrachtgever weer beschikbaar aan Opdrachtgever – in een door Opdrachtgever nader te bepalen de facto format – en verleent hieraan tijdig zijn volledige medewerking. Opdrachtnemer draagt vervolgens verder zorg voor de vernietiging van de gegevens van Opdrachtgever van zijn systemen.
E 215.	Om te voorkomen dat Opdrachtgever na beëindiging van deze af te sluiten Overeenkomst op enig moment zonder dienstverlening komt te zitten, verklaart Opdrachtnemer reeds nu dat Opdrachtgever en de nieuwe contractpartij na expiratie een periode wordt geboden van maximaal zes (6) maanden om de nieuwe dienstverlening te Implementeren. Dit betekent dat de dienstverlening nog maximaal zes (6) maanden na contracttermijn kan doorlopen.
E 216.	Bij beëindigen van de Overeenkomst overhandigt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever en/of de nieuwe leverancier alle relevante configuratiegegevens, documentatie en wachtwoorden.

Definities

Term (Afkorting)	Definitie
Aanbestedingsstukken of Aanbestedingsdocumenten	Het beschrijvend document (leidraad) en alle bijlagen die er onderdeel van uitmaken, waarmee Inschrijvers wordt gevraagd een Inschrijving uit te brengen. In deze documenten worden de opdracht, Opdrachtgever, de te volgen aanbestedingsprocedure, de minimumeisen, geschiktheidscriteria en gunningscriteria beschreven en toegelicht.
Application Services Library (ASL)	Een procesraamwerk, ondersteund door best practices, dat de processen van het beheer, onderhoud en vernieuwing van informatiesystemen en applicaties beschrijft. https://nl.wikipedia.org/wiki/Application_Services_Library
As a Service	Een bedrijfsmodel waarin 'iets' als een service aan een klant wordt geleverd. De klant bezit het 'iets' niet, maar maakt er tegen betalen gebruik van. De leverancier is verantwoordelijk voor de werking, beveiliging en continuïteit van het 'iets'.
Bedrijfscontinuïteit	Het vermogen van een organisatie om (cruciale) bedrijfsfuncties te blijven uitvoeren.
Beschikbaarheid	De beschikbaarheid voor de eindgebruiker gemeten over de drie meest recente maanden. Dit gemiddelde wordt uitgedrukt als een percentage. De Beschikbaarheid wordt als volgt berekend: $\frac{\text{Totale tijd periode} - \text{Gepland onderhoud} - \text{Storingstijd}}{\text{Totale tijd periode} - \text{Gepland onderhoud}} * 100$
BIO	https://www.bio-overheid.nl/
Business Information Services Library (BiSL)	Een raamwerk voor het uitvoeren van functioneel beheer en informatie-management. https://nl.wikipedia.org/wiki/BiSL
Bring Your Own Device (BYOD)	Is beleid dat werknemers in staat stelt binnen een organisatie hun persoonlijke apparaten te gebruiken voor werkgerelateerde activiteiten. Deze activiteiten omvatten taken zoals e-mailen, verbinding maken met het bedrijfsnetwerk en toegang tot bedrijfsapplicaties en -gegevens.
Change Management	Draagt zorg voor het via gestandaardiseerde methoden en technieken behandelen, beoordelen, implementeren en controleren van Wijzigingen in het systeem. Voorkomen moet worden dat dit proces (nieuwe) Storingen veroorzaakt.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van ondernemers (Combinanten) dat zich gezamenlijk aanmeldt als één Inschrijver.
Combinant	Afzonderlijke ondernemer binnen een combinatie.
Configuration Management	Het proces dat ervoor zorgt dat de middelen die nodig zijn om diensten te leveren op de juiste manier worden beheerd en dat nauwkeurige en betrouwbare informatie over die middelen beschikbaar is wanneer en waar deze nodig is.
Diginetwerk	https://www.logius.nl/domeinen/infrastructuur/diginetwerk/wat-is-het

Term (Afkorting)	Definitie
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Een overeenkomst waarin de wederzijds overeengekomen samenwerking tussen klant en leverancier zijn vastgelegd rondom een afgenomen dienst of product. De DAP is hiërarchisch ondergeschikt aan de SLA. De eisen in de Aanbestedingsstukken, w.o. dit PvE, zijn uitgangspunt voor het op te stellen DAP. https://nl.wikipedia.org/wiki/Service_level_agreement
Eis	Criterium of functionaliteit van de ICT-Prestatie waaraan Opdrachtnemer moet voldoen. Indien hier niet aan wordt voldaan, betekent dit dat de Inschrijving terzijde wordt gelegd (knock-out criterium).
Endpoint Management	Het verifiëren van en toezicht houden op de toegangsrechten van eindpuntapparaten tot een netwerk en het toepassen van beveiligingsbeleid dat externe of interne bedreigingen van ongeautoriseerde toegang voorkomt.
ENSIA	https://vng.nl/projecten/ensia .
Gebruikers-beheer	Het proces dat gericht is op het administreren van gebruikers van IT- en informatiesystemen.
Gemnet	Een landelijk netwerk van gemeenten, bedacht door VNG. Met Gemnet heeft iedere lokale overheid toegang tot een besloten digitaal netwerk met het allerhoogste veiligheidsniveau.
Gepland Onderhoud	De tijd – gedurende de periode waarover wordt gemeten – waarover van te voren is overeengekomen dat de dienst niet beschikbaar is.
Gunning	Opdrachtbevestiging.
Hoofdlocatie van Opdrachtgever	Raadhuisplein 1, 2411 BD te Bodegraven.
ICT-Prestatie	De totale leveringsomvang van te leveren producten en diensten en gebruiksrechten.
Identity & Access Management	https://www.noraonline.nl/wiki/Identity %26 Access Management (IAM)
Incident Management	Proces dat het gehele traject van registratie, behandeling tot aan afsluiting van een bij de Servicedesk gemelde Storing voor zijn rekening neemt.
Implementeren	Activiteiten en maatregelen die nodig zijn om de dienstverlening volledig uit te voeren conform het Programma van Eisen en overige Aanbestedingsstukken.
Implementatie-traject	Alle activiteiten (waaronder dataconversies en data en documentenmigraties, inrichting, nazorg, instructies en opleiding) die moeten worden uitgevoerd om een systeem bij Opdrachtgever operationeel te krijgen.
Implementatie-plan	Beschrijft hoe Opdrachtnemer het systeem bij Opdrachtgever operationeel gaat krijgen. Onderdeel van het Implementatieplan zijn, indien relevant, de dataconversie en data- en documentenmigratie.
Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	Een referentiekader voor het inrichten van de beheerprocessen binnen een ICT-organisatie. https://nl.wikipedia.org/wiki/Information Technology Infrastructure Library https://nl.wikipedia.org/wiki/Information Technology Infrastructure Library

Term (Afkorting)	Definitie
Inschrijver	Een aanbieder die een Inschrijving uitbrengt aan Opdrachtgever op basis van dit Aanbestedingsdocument. Na definitieve gunning dient (daar waar het van toepassing is) de term 'Inschrijver' gelezen te worden als 'Opdrachtnemer'.
Inschrijving	De aanbidding, inclusief de bijbehorende bescheiden, van een Inschrijver.
Klacht	Een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product.
Mean Time Between Failures (MTBF)	Gemiddelde tijd tussen Storingen.
Melding	De melding van een Storing of Wijzigingsverzoek die bij Opdrachtnemer is ingediend.
Mobile Application Management (MAM)	De software en services die verantwoordelijk zijn voor het leveren en beheren van de toegang tot mobiele applicaties die worden gebruikt in zakelijke omgevingen, zowel op door de organisatie geleverde als op BYOD-apparaten. Met MAM-software kunnen beheerders organisatiebeleid toepassen en afdwingen op mobiele applicaties en het delen van bedrijfsgegevens tussen applicaties beperken.
Mobile Device Management (MDM)	De software en services die verantwoordelijk zijn voor het beheren van alle mobiele apparaten die binnen een organisatie in omloop zijn. Met MDM-software kunnen beheerders de instellingen, gebruikersrechten, het beveiligingsbeleid en de mogelijkheid om bij verlies of diefstal van een apparaat deze op afstand te vergrendelen of te wissen vanaf één centraal punt doorvoeren op een apparaat.
NIS2	https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/nis2-richtlijn/
Noodcommunicatievoorziening	https://nl.wikipedia.org/wiki/Noodcommunicatievoorziening
Opdrachtgever	Gemeente Bodegraven-Reeuwijk.
Opdrachtnemer	Inschrijver die de opdracht tot levering gegund krijgt.
Oplostijd	Het tijdsverloop (inclusief Reactietijd) waarbinnen een gedetecteerde of gemelde Storing (al dan niet tijdelijk middels een werkbare Workaround) opgelost dan wel gerepareerd is.
Overeenkomst	Het document waarin wordt vastgelegd dat Opdrachtnemer voor een bepaalde periode, onder bepaalde voorwaarden, de in de opdracht beschreven dienstverlening voor Opdrachtgever mag verrichten.
Prijzenblad	Hierop vult Inschrijver de inschrijfprijs in. De inschrijfprijs op het Prijzenblad is een onvoorwaardelijk aanbod.
Prioriteit	De volgorde waarin zaken worden afgehandeld. 1 is de hoogste prioriteit.
Problem Management	Heeft tot doel het oplossen en waar mogelijk voorkomen van problemen met het systeem, zodat de totale impact van problemen op de dienstverlening wordt geminimaliseerd.

Term (Afkorting)	Definitie
Proces Verbaal van Oplevering	Op papier gesteld en ondertekend verslag van de oplevering waarin de opleveringsresultaten en de aandachts- en restpunten (nog af te handelen) zijn genoteerd.
Programma van Eisen (PvE)	Een beschrijving van de werkzaamheden c.q. te leveren goederen en diensten, inclusief de daarbij behorende technische specificaties en de te hanteren voorwaarden waar de Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de opdracht aan moet voldoen.
Provisioning	Deelproces binnen het Identity & Access Management-proces waarmee aan een individu autorisaties voor informatie- of computersystemen worden verstrekt.
Reactietijd	De tijdsduur tussen een correcte Melding door Opdrachtgever van een Storing en de aanvang van de werkzaamheden verband houdende met de oplossing daarvan.
Release Management	Verantwoordelijk voor het zekerstellen van alle Programmatuur Items in elke fase van ontwikkeling. Met name zorgt dit proces ervoor dat alleen juiste versies van geautoriseerde programmatuur beschikbaar worden gesteld voor exploitatie.
Root Cause Analysis	Een analyse om de grondoorzaak of kern van een probleem te achterhalen.
Service Integrator	De rol die verantwoordelijk is voor de levering van de diensten en de onderlinge samenwerking tussen de dienstverleners.
Service Level Agreement	In de Service Level Agreement (SLA) worden afspraken vastgelegd tussen twee partijen over de te leveren diensten, de bijbehorende prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen van de te leveren dienst en de rechten en plichten van beide partijen. De eisen in de Aanbestedingsstukken, w.o. dit PvE, zijn uitgangspunt voor het op te stellen SLA.
Service Management-rapport	Een gestandaardiseerde periodieke rapportage waarin middels afgesproken indicatoren een beeld wordt geschetst van de situatie gedurende de afgelopen periode(n) en ontwikkelingen en trends worden geduid.
Servicedesk	Afdeling die HET aanspreekpunt vormt voor klanten inzake alle ICT-aangelegenheden, of het nu problemen, wensen of informatieve vragen zijn.
Security Operations Center (SOC)	Monitort de computer- en netwerkactiviteiten in een organisatie. Log-informatie van applicaties en apparaten in het bedrijfsnetwerk wordt verzameld en onderzocht op afwijkende zaken. Alle informatie leidt tot inzicht in hoe veilig het netwerk, de systemen en hard- en software functioneert in de organisatie.
Single Sign-On	https://nl.wikipedia.org/wiki/Single_sign-on
Storing	Het onvoorzien niet of foutief functioneren van (een onderdeel) van het systeem.
Storingstijd	Som van alle storingstijden van een dienst tijdens de periode waarover wordt gemeten.

Term (Afkorting)	Definitie
Third Party Memorandum (TPM)	Is een verklaring dat wordt opgesteld door een onafhankelijke auditpartij. De verklaring bevat informatie over beveiligings- en/of privacyrisico's die verbonden zijn aan de ICT-systemen van een serviceorganisatie. Het doel van de verklaring is om (potentiële) klanten van het IT-systeem te voorzien van een objectief oordeel over de beveiligings- en/of privacyrisico's.
Transitietraject	De periode waarin de nieuwe leverancier de dienstverlening van de huidige leverancier overneemt.
Verwerkers-overeenkomst	In een verwerkersovereenkomst worden door de verwerkingsverantwoordelijke en verwerker afspraken gemaakt over wat de verwerker wel en niet mag/moet doen met de persoonsgegevens die de verwerkingsverantwoordelijke aanlevert.
Vraag	Een informatieverzoek of ondersteuningsvraag over het inrichten en/of het gebruik van het systeem.
Wens	Criterium of functionaliteit waarvan Opdrachtgever graag wil dat deze onderdeel is van de ICT-Prestatie. Opdrachtnemers die aangeven aan een wens te voldoen (waarmee deze integraal onderdeel wordt van de ICT-Prestatie) kunnen hiermee punten verdienen en zich zo onderscheiden.
Wijziging / Change	Een verandering, die uitgevoerd wordt op (onderdelen van) het systeem, met een (potentieel) zodanige impact dat aan de invoering een zorgvuldige beoordeling vooraf dient te gaan.
Wijzigingsverzoek / Request for Change (RfC)	Een verzoek om een Wijziging / Change door te voeren.
Workaround	Een Storing wordt zo opgelost dat Opdrachtgever binnen het primaire proces verder kan werken zonder significant tijdsverlies.
Zero Touch Deployment	Proces waarbij apparaten volledig geconfigureerd en gebruiksklaar worden geleverd, zonder dat er een interne medewerker naar moet omkijken. Een medewerker logt in met zijn inloggegevens en kan meteen aan de slag.
Zero Trust-beveiligings-model	In plaats van aan te nemen dat alles achter de firewall van de organisatie veilig is, gaat het Zero Trust-model uit van een inbreuk en verifieert het elk verzoek alsof het afkomstig is van een open netwerk. Ongeacht waar het verzoek vandaan komt of tot welke bron het toegang heeft. Basis principe van Zero Trust is om "nooit te vertrouwen, altijd te verifiëren". Elk toegangsverzoek wordt volledig geverifieerd, geautoriseerd en versleuteld voordat toegang wordt verleend.