

**Bijlage 2 – Programma van Eisen**  
Behorend bij  
**de Raamovereenkomst**  
**Servers, Storage en Back-up (SSB)**



**De Connectie**

Zaaknummer: 3930863  
Datum: 19-06-2024  
Versie: 1.1  
Status: Definitief

**INHOUDSOPGAVE**

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Programma van Eisen .....</b>	<b>3</b>
2.1	Algemene Eisen .....	3
2.2	SLA \ Dienstverlening.....	3
2.3	Implementatie .....	8
2.4	Exit-plan \ Retransitie .....	8

## 1 Inleiding

Onderstaand Programma van Eisen maakt onderdeel uit van de Europese Aanbesteding voor de Raamovereenkomst Server, Storage & Back-up van De Connectie.

Naast de eisen uit dit document, zijn de ICT Aansluitvoorwaarden en de project start architectuur (PSA)- opgenomen als separate bijlagen - ook onderdeel van het totale Programma van Eisen.

Opdrachtgever heeft de ICT aansluitvoorwaarden in zijn volledigheid toegevoegd aan de aanbesteding van de Raamovereenkomst. Per Nadere overeenkomst dient afhankelijk van de inhoud van de Opdracht een selectie te worden gemaakt welke eisen uit de ICT-voorwaarden voor de Nadere overeenkomst van toepassing zijn.

## 2 Programma van Eisen

### 2.1 Algemene Eisen

Nr.	Omschrijving
1.1	Opdrachtnemer gaat akkoord met de voorwaarden benoemd in GIBIT 2023 en verwerpt daarmee de eigen voorwaarden.
1.2	(Technische) documentatie wordt continu up-to-date gehouden en de laatste versie wordt actief gedeeld met Opdrachtgever.
1.3	Medewerkers van de Opdrachtnemer, die in enige mate toegang hebben tot de verzamelde gegevens, zijn gescreend op integriteit, waarbij de minimale eis is dat werknemer bij indiensttreding aan Opdrachtnemer een specifiek voor de functie geldende Verklaring omtrent Gedrag (VOG-verklaring) heeft overlegd, die bij indiensttreding niet ouder is dan 3 maanden.
1.4	Facturen dienen te voldoen aan de acceptatiecriteria Opdrachtgever (zie Bijlage 6 Acceptatiecriteria facturen De Connectie.pdf)
1.5	Opdrachtnemer levert en offreert uitsluiten A-merken aan Opdrachtgever.
1.6	Opdrachtnemer meldt wijzigingen van de directie van Opdrachtnemer, wijziging in de bedrijfsstructuur of over de controle van Opdrachtnemer, waardoor Opdrachtnemer door statelijke actoren ongunstig beïnvloed kan worden of Opdrachtnemer door de wijziging een ongunstig effect kan hebben op de reputatie van Opdrachtgever.
1.7	Opdrachtgever mag indien Opdrachtgever vermoedt dat de aangeboden ICT Prestatie ongunstig beïnvloed wordt door statelijke actoren de ICT Prestatie of delen van de ICT Prestatie weigeren.

### 2.2 SLA \ Dienstverlening

Nr.	Omschrijving
2.1	Na gunning volgen afspraken wie penvoerder van de SLA wordt. Indien Opdrachtnemer een eigen SLA heeft, dan dient deze bij inschrijving meegestuurd te worden inclusief gekenmerkt welke onderdelen afwijken van de eisen uit deze aanbesteding. Voorwaarde is dat de eigen SLA minimaal voldoet aan de gestelde eisen.
2.2	De aangeboden Oplossing dient gedurende de looptijd van het contract, inclusief de optionele verlengingstermijnen, ondersteund en onderhouden te worden met in achtname van het Overeengekomen Gebruik.
2.3	Indien het Overeengekomen Gebruik (de geformuleerde eisen) door toekomstige ontwikkelingen komt te vervallen, verwittigt Opdrachtnemer 1 jaar voorafgaand aan deze ontwikkeling Opdrachtgever van deze wijziging.
2.4	Opdrachtnemer ondersteunt gedurende de lopende contractperiode inclusief de optionele verlengingsjaren de op dat moment bij Opdrachtgever geleverde producten en draagt zorg

	dat die versie blijven voldoen aan regel- en wetgeving, inclusief het verzorgen van security patches.															
<b>2.5</b>	Indien het Overeengekomen Gebruik in toekomstige updates niet meer geleverd wordt, is het aan Opdrachtgever te besluiten om het contract te beëindigen, waarbij Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een herstelt termijn van 2 maanden biedt om het Overeengekomen gebruik te herstellen (zonder verlies van gegevens).															
<b>2.6</b>	<p>Opdrachtnemer levert op verzoek (binnen 2 weken na verzoek) onderstaande (niet limitatieve) rapportages aan Opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geleverde apparatuur inclusief einddata garantie en (indien bekend) end-of-life data leveranciers.</li> <li>• Overzicht ingediende support calls inclusief status</li> <li>• Behaalde beschikbaarheidsnormen <sup>1)</sup></li> <li>• Behaalde normen ten behoeve van de dienstverlening en/of leveringen <sup>2)</sup></li> </ul> <p>Het is ook toegestaan om een portal in te richten waarbij Opdrachtnemer gevraagde rapportage zelf met actuele informatie kan inzien.</p> <p><sup>1)</sup> Beschikbaarheidseisen zullen in de onderliggende nadere overeenkomsten verder gespecificeerd worden.</p> <p><sup>2)</sup> Eventueel aanvullende normen kunnen in de uitvragen voor de onderliggende nadere overeenkomsten verder gespecificeerd worden.</p>															
<b>2.7</b>	De Servicedesk van Opdrachtnemer is minimaal telefonische bereikbaarheid tijdens Kantoortijden (ma t/m vrij 08.00 - 17.00).															
<b>2.8</b>	De Servicedesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en een web-portaal voor het melden van storingen.															
<b>2.9</b>	Een ingediend ondersteuningsverzoek wordt binnen 2 Werkdagen in onderling overleg ingepland.															
<b>2.10</b>	Opdrachtnemer levert een online kennisbank waarin Opdrachtgever <b>documentatie over de Oplossing</b> en veel gestelde vragen kan terugvinden.															
<b>2.11</b>	<p>Opdrachtnemer gaat akkoord met onderstaande escalatiematrix:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Escalatieniveau</th> <th style="width: 45%;">Rol Opdrachtgever</th> <th style="width: 40%;">Rol Opdrachtnemer</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Operationeel Verantwoordelijke</td> <td>Operationeel Verantwoordelijke</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager</td> <td>Operationeel Verantwoordelijke</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar</td> <td>Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar Manager ICT</td> <td>Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke Management</td> </tr> </tbody> </table>	Escalatieniveau	Rol Opdrachtgever	Rol Opdrachtnemer	1	Operationeel Verantwoordelijke	Operationeel Verantwoordelijke	2	Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager	Operationeel Verantwoordelijke	3	Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar	Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke	4	Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar Manager ICT	Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke Management
Escalatieniveau	Rol Opdrachtgever	Rol Opdrachtnemer														
1	Operationeel Verantwoordelijke	Operationeel Verantwoordelijke														
2	Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager	Operationeel Verantwoordelijke														
3	Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar	Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke														
4	Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar Manager ICT	Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke Management														
<b>2.12</b>	<p>Opdrachtnemer initieert een overleg op escalatieniveau twee (2) indien in de afgelopen kalendermaand de afgesproken norm voor Beschikbaarheid <sup>3)</sup> van (een deel van) de omgeving niet gehaald werd. In het overleg licht Opdrachtnemer toe waarom de norm niet gehaald werd.</p> <p>Het overleg wordt binnen een kalendermaand na constatering van de overschrijding ingepland.</p> <p>Opdrachtnemer maakt en deelt een verslag van dit overleg.</p>															

	<p><sup>3)</sup> Beschikbaarheidseisen worden in de onderliggende Nadere overeenkomsten verder gespecificeerd.</p>
<b>2.13</b>	<p>Opdrachtnemer initieert een overleg op escalatieniveau drie (3) indien in twee (2) achtereenvolgende maanden de afgesproken norm voor Beschikbaarheid <sup>4)</sup> van (een deel van) de omgeving niet gehaald werd en levert voorafgaand aan dit gesprek een verbeterplan aan.</p> <p>Het overleg inclusief het verbeterplan wordt binnen een kalendermaand na constatering van de tweede maand overschrijding ingepland.</p> <p>Opdrachtnemer maakt en deelt een verslag van dit overleg.</p> <p><sup>4)</sup> Beschikbaarheidseisen zullen in de onderliggende nadere overeenkomsten verder gespecificeerd worden.</p>
<b>2.14</b>	<p>Opdrachtnemer initieert een overleg op escalatieniveau twee (2) indien in de afgelopen kalendermaand afgesproken normen <sup>5)</sup> m.b.t. de dienstverlening/leveringen niet werden gehaald. In het overleg zal Opdrachtnemer en toelichting geven waarom de norm niet gehaald werd.</p> <p>Opdrachtnemer maakt en deelt een verslag van dit overleg.</p> <p><sup>5)</sup> Eventueel aanvullende normen kunnen in de uitvragen voor de onderliggende nadere overeenkomsten verder gespecificeerd worden.</p>
<b>2.15</b>	<p>Opdrachtnemer initieert een overleg op escalatieniveau drie (3) indien in twee (2) achtereenvolgende maanden afgesproken normen <sup>6)</sup> m.b.t. de dienstverlening/leveringen niet werden gehaald en levert voorafgaand aan dit gesprek een verbeterplan aan.</p> <p>Het overleg inclusief het verbeterplan wordt binnen een kalendermaand na constatering van de tweede maand overschrijding ingepland.</p> <p>Opdrachtnemer maakt en deelt een verslag van dit overleg.</p> <p><sup>6)</sup> Eventueel aanvullende normen kunnen in de uitvragen voor de onderliggende nadere overeenkomsten verder gespecificeerd worden.</p>
<b>2.16</b>	<p>Opdrachtnemer initieert een overleg op escalatieniveau vier (4) indien gestelde termijnen of overige afspraken uit overeengekomen verbeterplannen niet gehaald (kunnen) worden.</p>
<b>2.17</b>	<p>Een escalatiegesprek op een hoger niveau kan op elke moment door zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever gestart worden indien een van de partijen ontevreden is over de dienstverlening of samenwerking.</p>
<b>2.18</b>	<p>Opdrachtnemer garandeert dat 95% van uitgevoerde werkzaamheden (RFC's) in één (1) keer correct opgeleverd worden.</p> <p>Dit geldt ook voor RFC's die voorkomen uit onderliggende nadere overeenkomsten.</p>
<b>2.19</b>	<p>Bij het bepalen van een prioriteit bij een Incident, kan Opdrachtnemer minimaal voldoen aan de definities die bepaald zijn door Opdrachtgever:</p>

		Impact		
		Hoog	Middel	Laag
Urgentie	Hoog	1	2	3
	Middel	2	3	4
	Laag	3	4	4

#### Bepalen Impact:

Hoog	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is/dreigt ernstig productieverlies, die mogelijk kan resulteren in een hoge inkomensderving en/of hoge schadeclaim voor de gemeente en/of niet meer voldoen aan de wettelijke verplichtingen en/of;</li> <li>• De verstoring heeft gevolgen voor de bedrijf kritische processen en/of;</li> <li>• Meer dan 50% van de medewerkers van de klant kan niet werken en/of;</li> <li>• Dienstverlening naar burgers is verstoord;</li> <li>• Er is sprake van een serieuze security dreiging.</li> </ul>
Middel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is/dreigt productieverlies wat mogelijk kan resulteren in een inkomstenderving en/of schadeclaims voor de gemeente en/of;</li> <li>• De verstoring raakt een groot deel van de medewerkers (10% of meer van alle eindgebruikers van de klant) of één of meerdere niet bedrijf kritische processen.</li> </ul>
Laag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is geen productieverlies, en/of;</li> <li>• De verstoring raakt één of enkele medewerkers, die niet werken met bedrijf kritische processen.</li> </ul>

#### Bepalen Urgentie:

Hoog	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstverlening moet direct hersteld worden, en/of;</li> <li>• Er is geen <u>workaround</u> of andere tijdelijke oplossing beschikbaar om verder te kunnen werken.</li> </ul>
Middel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De dienstverlening hoeft niet direct hersteld te worden, maar wel zo spoedig mogelijk, en/of;</li> <li>• De werkzaamheden (bij gebruiker) zijn redelijk eenvoudig uit te stellen, terwijl er geen <u>workaround</u> of andere tijdelijke oplossing beschikbaar is om verder te kunnen werken.</li> </ul>
Laag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De oplossing kan langere tijd op zich laten wachten, en/of;</li> <li>• Er is een <u>workaround</u> of andere tijdelijke oplossing beschikbaar, zodat er verder gewerkt worden.</li> </ul>

**2.20** Het staat Opdrachtgever vrij om in incidentele gevallen (max 5x per kalenderjaar) aan een melding een hogere of lagere prioriteit toe te kennen dan volgens de prioriteitenbepaling van toepassing zou zijn.

**2.21** Opdrachtnemer garandeert dat op 95% van ingediende meldingen (Incidenten) tijdig inhoudelijk relevant wordt gereageerd:

- Prioriteit 1 - responsetijd: 1 Kantooruur
- Prioriteit 2 - responsetijd: 1 Kantooruur
- Prioriteit 3 - responsetijd: 1 Werkdagen
- Prioriteit 4 - responsetijd: 5 Werkdagen

**2.22** Opdrachtnemer garandeert dat 95% van ingediende meldingen (Incidenten) tijdig worden opgelost (of een werkbare workaround), conform onderstaande oplostijden:

- Prioriteit 1 - oplostijd: 4 Kantooruren
- Prioriteit 2 - oplostijd: 1 Werkdag
- Prioriteit 3 - oplostijd: 5 Werkdagen
- Prioriteit 4 - oplostijd: 10 Werkdagen

<b>2.23</b>	<p>Bij het oplossen van problemen levert Opdrachtnemer periodiek een statusupdate per mail, telefonisch of in het Servicedesk systeem waarin de melding geregistreerd staat, conform onderstaande tijden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioriteit 1 - Updatefrequentie: per 30 minuten</li> <li>• Prioriteit 2 - Updatefrequentie: per 60 minuten</li> <li>• Prioriteit 3 - Updatefrequentie: 1x per Werkdag</li> <li>• Prioriteit 4 - Updatefrequentie: 1x per twee Werkdagen</li> </ul>
<b>2.24</b>	Opdrachtnemer levert uiterlijk 1 november een releasekalender met alle geplande releases t.b.v. Innovatief onderhoud voor het komende kalenderjaar.
<b>2.25</b>	Opdrachtnemer levert uiterlijk 1 november een releasekalender met alle geplande releases t.b.v. Preventief onderhoud voor het komende kalenderjaar. Onvoorzien Preventief (niet kritisch) onderhoud wordt minimaal 14 Werkdagen vooraf gecommuniceerd met Opdrachtgever.
<b>2.26</b>	Bijgewerkte applicatie- of systeemdokumentatie wordt binnen 5 Werkdagen opgeleverd door Opdrachtnemer.
<b>2.27</b>	95% van de bestelde producten worden door Opdrachtnemer na ontvangst van de opdrachtbevestiging binnen 30 Werkdagen geleverd en geplaatst (volledig operationeel).
<b>2.28</b>	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever binnen 3 Werkdagen na opdrachtbevestiging op de hoogte indien de levering niet binnen 30 Werkdagen kan plaatsvinden.
<b>2.29</b>	95% van te vervangen defecte hardwarecomponenten wordt geleverd en geïnstalleerd (100% operationeel opgeleverd), conform de eerder genoemde oplostijden.
<b>2.30</b>	<p>Op verzoek vindt er een Operationeel overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever van de onderliggende nadere overeenkomst.</p> <p>Doelstelling: Bespreken samenwerking.</p>
<b>2.31</b>	<p>2x per jaar vindt er een Tactisch overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever van de onderliggende nadere overeenkomst.</p> <p>Doelstelling: Bespreken samenwerking en geleverde prestatie. Vanuit dit overleg kunnen aanpassingen in de SLA en/of DAP plaatsvinden.</p>
<b>2.32</b>	<p>1x per jaar vindt er een Strategisch overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever van de onderliggende nadere overeenkomst.</p> <p>Doelstelling: Afstemming roadmap Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Benen op Tafel sessie. Lange termijn visie bespreken.</p>
<b>2.33</b>	<p>Maximaal 2x per jaar vindt er (kosteloos) een Technische / Innovatie / Informatie / Adviesessie plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.</p> <p>Doelstelling: Toelichting op technische ontwikkeling binnen het product of in de markt.</p>
<b>2.34</b>	Na gunning werkt Opdrachtnemer mee aan het invullen van een verantwoordelijkheden matrix, conform onderstaand voorbeeld:

Verantwoordelijkheden Matrix				
Taak	Opdrachtgever (De Connectie)	Opdrachtgever (Gemeente)	Opdrachtnemer	Toelichting
Beheer gebruiksrechten		X		
Backup-/Recovery	X			
Aanmelden Incidenten				
Rapporteren over Incidenten			X	
Netwerk & Connectivity				
Inrichten koppelvlakken				
...				

## 2.3 Implementatie

Nr	Omschrijving
3.1	Na gunning levert Opdrachtnemer binnen 4 weken een Plan van aanpak of Implementatieplan.
3.2	Tijdens de implementatie vind er minimaal 1x per twee weken overleg plaats tussen het projectteam.

## 2.4 Exit-plan \ Retransitie

Nr.	Omschrijving
4.1	Na gunning van een Nadere overeenkomst levert Opdrachtnemer binnen 6 maanden een Exit-plan waarin minimaal onderstaande punten beschreven worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verantwoordelijkhedenmatrix met daarin de verantwoordelijkheid per organisatie ten tijde van de ontvlechting.</li> <li>• Verwachte doorlooptijden per activiteit.</li> <li>• De kosten die Opdrachtnemer voor de ontvlechttingswerkzaamheden in rekening brengt. Dit kan zijn een all-in prijs of op basis van een uurtarief.</li> </ul>
4.2	Indien Opdrachtnemer de werkzaamheden uit een Exit-plan op basis van een uurtarief factureert, dient in het Exit-plan een maximum aantal uren benoemd te worden.
4.3	Indien Opdrachtnemer de werkzaamheden uit een Exit-plan op basis van een uurtarief factureert, zal facturatie op basis van het werkelijk aantal bestede uren plaatsvinden.
4.4	Indien Opdrachtnemer de werkzaamheden uit een Exit-plan op basis van een uurtarief factureert, zal nooit meer dan het in het Exit-plan genoemde maximum aantal uren gefactureerd worden.
4.5	Opdrachtnemer werkt jaarlijks het Exit-plan bij. Het laatst geaccordeerde (door beide partijen getekend) Exit-plan zal gebruikt worden.
4.6	Overeengekomen uurtarieven in het Exit-plan mogen niet meer geïndexeerd worden dan conform de in de GIBIT 2023 art. 11.8 genoemde prijsindexatie.
4.7	Een all-in prijs voor een Exit-plan mag niet meer geïndexeerd worden dan conform de in de GIBIT 2023 art. 11.8 genoemde prijsindexatie. Uitbreiding van een all-in prijs voor een Exit-plan vanwege een meer uitgebreide dienstverlening dient toegelicht te worden door Opdrachtnemer.