

Bijlage 6. Programma van Eisen (PvE)

Programma van Eisen (PvE) ten behoeve van de aanbesteding ICT-Werkplek-, Kantoorautomatiserings- en Netwerkdiensten met kenmerk TN 469208.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1 Algemeen	2
2 (Mobiele) ICT-werkplekapparatuur	5
2.1 Algemene eisen	6
2.2 Vaste afname	7
2.3 Optioneel	9
3 Overnemen beheer hardware	11
4 Kantoorautomatisering	12
5 Datacenteromgeving / netwerkinfrastructuur	16
6 Wifi	18
7 Integratie	19
8 Servicedesk	20
9 Marktconformiteit	22
10 Servicelevels	23
11 Change en releasemanagement	27
12 Back-up / IT Service Continuïteitsmanagement	29
13 Vernietiging	31
14 Informatiebeveiliging	32
15 SIEM-SOC	34
15.1 Algemene eisen	34
15.2 Commerciële eisen	34
15.3 Eisen aan ondersteuning	34
15.4 SOC-dienstverlening eisen	34
15.5 SIEM-dienstverlening eisen	35
16 Transitie	37
17 Training, instructie en documentatie	39
18 Einde overeenkomst	40
19 Definities	41

1 Algemeen

#	Omschrijving	Ja/ Nee
E001.	De aangeboden tarieven en prijzen zijn all-inclusive, dus inclusief reis- en verblijfskosten, wettelijk bepaalde sociale- en werkgeverslasten, afdrachten, kantoorkosten, overheadkosten en eventuele andere kosten. Slechts de op bijlage 4. Prijzenblad aangeboden tarieven en prijzen kunnen in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.	
E002.	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 4) behorend bij deze aanbesteding.	
E003.	Opdrachtgever verwacht van de nieuwe dienstverlening maximale flexibiliteit en schaalbaarheid, zowel t.a.v. de omvang van de omgeving als t.a.v. het applicatieportfolio en voor de diverse onderdelen op het Prijzenblad (bijlage 4).	
E004.	Afrekening van de hosting van de bedrijfsapplicaties via een model waarbij de hostingkosten worden vertaald naar een prijs per applicatie per maand inclusief technisch applicatiebeheer (zie bijlage 13. Applicatielandschap), exclusief kosten voor functioneel beheer in inhuur applicatieleveranciers.	
E005.	De toekomstige ICT-dienst voor de Opdrachtgever is voldoende schaalbaar en flexibel om de ontwikkelingen van de organisatie te kunnen volgen.	
E006.	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. De prijs verandert hier evenredig in mee in lijn met bijlage 4. Prijzenblad.	
E007.	Het ligt in de lijn der verwachtingen dat het aantal SaaS-applicaties in de komende jaren verder zal toenemen. Zodra een gehoste applicatie verSaaS wordt vervallen de kosten gemoeid met het hosten van de on-premise oplossing.	
E008.	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 na goedkeuring van de Opdrachtgever.	
E009.	De kosten voor aanvullende consultancy (en projectleiding) buiten de scope van het invoeringstraject zijn gemaximeerd op €120,00 p/uur ongeacht rol of maturiteit (junior, medior, senior). Dit geldt voor de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief optionele verlengingsjaren. Deze kosten mogen jaarlijks conform GIBIT worden geïndexeerd.	
E010.	Gedurende de looptijd hanteert Opdrachtnemer een vast tarief voor het uitrollen en beheren van additionele applicatieservers. Dit betreffen de eenmalige en maandelijks terugkerende kosten. Zie hiervoor bijlage 4. Prijzenblad. Hierbij dient u uit te gaan van onderstaande specificaties van een voorbeeldserver. Mochten hier afwijkingen op zijn dan dient u deze afwijking naar rato te verrekenen. Specificaties server met Windows operating system: • Geheugen 16GB • 4 CPU cores	

	• Bootdisk 60GB • Swapdisk 20GB • Dataopslag 200 GB	
E011.	De huidige dataopslagcapaciteit van de Opdrachtgever is ca. 20TB. De Opdrachtgever verwacht een groei in de benodigde opslagcapaciteit. Opdrachtnemer dient te voorzien in een opslagcapaciteit van 30TB gedurende de looptijd van het contract.	
E012.	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 Opdrachtnemer beschrijft in de kwaliteitsthema's dienen ook daadwerkelijk uitgevoerd te worden en in de tariefaanbieding ingecalculeerd te zijn.	
E013.	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 bijlage 6. 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 bijlage 4. Prijzenblad staan of indien dit niet het geval is, tarieven hanteert die in verhouding staan met de tarieven welke zijn opgenomen op bijlage 4. Prijzenblad.	
E014.	Het indienen van prijzen en tarieven geschiedt uitsluitend middels bijgevoegd Prijzenblad (bijlage 4). Eventuele onduidelijkheden en/of omissies in het Prijzenblad dienen door Opdrachtnemer middels de Nota van Inlichtingen te worden gemeld.	
E015.	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).	
E016.	Gelet op de vertrouwelijkheid van de gemeentelijke gegevens eist de Opdrachtgever dat alle personeelsleden van de Opdrachtnemer die toegang krijgen tot de omgeving van Opdrachtgever over een voor het doel aangevraagde VOG beschikt.	
E017.	Opdrachtgever maakt gebruik van een Oracle-omgeving ten behoeve van diverse applicaties. Deze server dient op een apart platform te worden geplaatst in verband met licenties van Oracle. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de configuratie van deze omgeving passend bij de licensering van de Opdrachtgever. Hierover stemt Opdrachtnemer af met de externe Oracle beheer partij van de Opdrachtgever.	
E018.	Opdrachtgever beschikt over specifieke hardware (zie hierbij bijlage 14. Specials). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist functioneren van deze hardware binnen de werkplekomgeving.	
E019.	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.	
E020.	Indexatie is beschreven in art. 11.8 van de GIBIT 2023.	

E021.	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de GIBIT 2023 (bijlage 8. GIBIT 2023 inkoopvoorwaarden) buiten de afwijking op artikel 11.2 die hieronder benoemd is. 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.	
E022.	De eenmalige implementatiekosten dienen verrekend te worden in het maandelijkse bedrag over de vaste contractperiode van vijf (5) jaar. Na de vaste contractperiode vervallen deze kosten.	
E023.	Binnen de kaders van de overeenkomst moet het mogelijk zijn om tussentijds het ICT-concept te wijzigen, zodat de bedrijfsvoering toekomstgericht kan blijven meegroeien. Beide partijen kunnen hierover nadere financiële afspraken maken. Deze kosten zijn van tevoren niet te voorspellen maar de uitbreidingsmogelijkheid valt binnen de scope van de opdracht.	
E024.	Opdrachtnemer stemt in met de volgende wijze van betaling met betrekking tot de maandelijks (repeterende) kosten voor de ICT-Dienst: Maandelijks achteraf op basis van daadwerkelijk gebruik op basis van de bedragen zoals aangegeven in bijlage 4. Prijzenblad en na schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever voor de betreffende aantallen. Maandelijks kosten kunnen pas in rekening worden gebracht vanaf het moment dat de transitie is afgerond en de ICT-Dienst is geaccepteerd (dit in afwijking van artikel 11.2 van GIBIT). Vereiste deelname aan periodieke overleggen (strategisch, tactisch en operationeel) van welke aard dan ook (voorbeelden zijn Change Advisory Board), dient opgenomen te zijn in de vaste maandelijks kosten of variabele maandelijks kosten zoals aangegeven in het prijzenblad (bijlage 4).	
E025.	Opdrachtnemer levert en/of implementeert alle producten, diensten en functionaliteiten zoals beschreven in dit document conform dit Programma van Eisen. Ook wanneer technische componenten benodigd voor gespecificeerde dienstverlening niet expliciet genoemd worden.	
E026.	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept)overeenkomst (bijlage 1.A).	
E027.	Alle relevante data en documentatie blijft/wordt eigendom van Opdrachtgever, ongeacht waar deze zich bevinden.	
E028.	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).	
E029.	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.	
E030.	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.	

E031.	Opdrachtnemer stelt zich, naar oordeel van Opdrachtgever, proactief, mee- en vooruitdenkend op met het belang van Opdrachtgever voor ogen.	
E032.	Opdrachtgever wenst geen 'Opdrachtnemer specifieke' oplossingen. De ICT-Prestatie moet te allen tijde overdraagbaar zijn naar een andere leverancier.	
E033.	Het actueel houden en tijdig vervangen van de voor de ICT-prestatie benodigde hardware maakt deel uit van de opdracht gedurende de gehele looptijd.	
E034.	Voor consultants en tijdelijke ingehuurde medewerkers moet er een Virtuele Desktop (zoals bijvoorbeeld Azure Virtual Desktop) beschikbaar zijn waarmee het uitleveren van een laptop niet nodig is. De medewerker kan dan via de door hun eigen werkgever geleverde laptop toegang krijgen tot deze Virtuele Desktop en hiermee werken binnen de kantooromgeving van de Opdrachtgever.	

2 (Mobiele) ICT-werkplekapparatuur

Voor de (mobiele) ICT-werkplekapparatuur is er een onderscheid gemaakt in twee categorieën. Zaken die de Opdrachtgever zeker af wil nemen en zaken die de Opdrachtgever optioneel af wilt kunnen nemen. Daarnaast zijn er algemene eisen die zowel voor de zeker af te nemen hardware als de optionele hardware gelden.

2.1 Algemene eisen

E035.	De Opdrachtnemer zal zorgdragen voor mobiele en vaste werkplekapparatuur op basis van een DAAS dienstverlening. Daarnaast is de doelstelling dat u als Opdrachtnemer de volledige verantwoordelijkheid voor de softwarematige werking van deze apparatuur binnen uw netwerk voor uw rekening neemt. Dit betekent dat de Opdrachtnemer zorgdraagt voor het actueel houden van 'images' en Intune instellingen voor de gemeentelijke werkplekapparatuur, zodat de gebruikers apparatuur gebruiksklaar aan de eindgebruiker van de Opdrachtgever wordt geleverd.	
E036.	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 As a Service waarbij het eigendom niet bij Opdrachtgever ligt en waarbij er sprake is van louter (vaste evenredige) periodieke betalingen gedurende de gebruikperiode.	
E037.	De Opdrachtgever kan vanaf ingangsdatum contract gebruikmaken van de DAAS dienstverlening van de Opdrachtnemer. Het gaat hierbij om een oplevering van een leeg device, waarbij de Opdrachtgever zelfstandig het device zal voorzien van een Citrix workspace app. Dit zodat de Opdrachtgever geen nieuwe hardware hoeft aan te schaffen in de periode tussen ingangsdatum contract en livegang nieuwe werkplekconcept. Vanaf de livegang nieuwe werkplekconcept wordt de Opdrachtnemer geacht om de hardware op te nemen binnen de reguliere Intune/autopilot omgeving en wordt deze bestaande apparatuur ingespoeld.	
E038.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering aan en de inname van de (mobiele) ICT-hardware van medewerkers van Opdrachtgever.	
E039.	Ten aanzien van de door u ingezette hardware volgt u de richtlijnen, kaders en adviezen van de overheid zoals geformuleerd in de BIO / NIS2 en de informatiebeveiligingsdienst van de VNG.	
E040.	Opdrachtnemer levert en ondersteunt A-kwaliteit producten. Onder A-merken vallen in ieder geval, maar niet uitsluitend: Apple, Cisco, Dell, HP, Lenovo en Microsoft.	
E041.	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.	
E042.	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.	
E043.	Alle toetsenborden van apparaten die worden geleverd (zoals laptops en draadloze en bedrade toetsenborden) hebben een QWERTY-US (international) toetsenbordlayout.	
E044.	De weergavetaal van de operating systems (OS'en) van apparaten zoals laptops, (mini) desktops, tablets en smartphones is Nederlands.	

E045.	Alle apparaten die een oplader nodig hebben, zoals laptops, tablets en smartphones, worden geleverd met juiste oplader.	
E046.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van mobiele telefonieabonnementen. De levering van mobiele telefonieabonnementen valt niet binnen deze aanbesteding. Opdrachtgever heeft hiervoor al een overeenkomst met Odido. Opdrachtnemer krijgt toegang tot het portaal van Odido, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een telefoonnummer voor een uit te leveren smartphone.	
E047.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de tijdige uitgifte van apparaten aan (nieuwe) medewerkers van Opdrachtgever.	
E048.	Apparaten voor medewerkers van Opdrachtgever, zoals laptops, smartphones en tablets worden Zero Touch Deployment geleverd.	
E049.	Een kapot, verloren of gestolen apparaat (zoals laptop, smartphone en tablet) en/of accessoire kan op de Hoofdlocatie van Opdrachtgever direct worden omgewisseld voor een vervangend apparaat of accessoire. De vervanging van een kapot, verloren of gestolen apparaat is meegenomen in de prijs zoals deze is opgesteld op bijlage 4. Prijzenblad. 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 handelswijze beschikt een medewerker die zich op de Hoofdlocatie van Opdrachtgever bevindt binnen 2 kantooruren over een werkend vervangend apparaat of accessoire.	
E050.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afvoeren, de reparatie en/of de vernietiging van kapotte apparaten en accessoires.	
E051.	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.	
E052.	De achtergrondverlichting van lcd-schermen in apparaten, zoals monitor, laptop, tablet en smartphone, mag geen kwik bevatten.	
E053.	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).	

2.2 Vaste afname

E054.	Opdrachtnemer in ieder geval de volgende producten leveren (naar behoefte van de Opdrachtgever): • Vaste werkplekken ((mini) fatclients); • Mobiele werkplekken (o.a. laptops en tablets); • Werkplekaccessoires (o.a. muizen, laptoptassen, -rugzakken en sleeves); • Smartphones.	
E055.	Een standaardlaptop 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 12e 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; • Trackpad; • Numeriek toetsenbord (alleen voor 15.6"); • Minimaal 1 USB-C poort waarmee voeding, data, audio en beeld kan worden overgedragen. Tevens moet er met één USB-C poort twee schermen kunnen worden aangestuurd; • Minimaal 2 USB 3.2 Gen 1-poorten; • Minimaal 1 HDMI 2-poort; • Gemiddelde batterij duur van 8 uur. Deze specificaties zullen gedurende de contractperiode in afstemming met Opdrachtnemer worden bijwerkt om actueel te blijven.	
E056.	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	
E057.	Een medewerker van Opdrachtgever die een laptop krijgt, krijgt daarbij de volgende accessoires geleverd: • Een degelijke laptoptas (schoudertas, rugzak of sleeve) passend bij het formaat van de uitgeleverde laptop; • Een draadloze muis. Indien een medewerker geen gebruik wenst te maken van deze accessoires wordt deze niet vanuit het DAAS principe geleverd en daarmee wordt dit niet in rekening gebracht bij de Opdrachtgever.	
E058.	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.	
E059.	De laptoptas (schoudertas, rugzak of sleeve) is geschikt voor de uitgeleverde laptop, voeding en muis. Naast het opbergvak voor de laptop beschikken de schoudertas en de rugzak over een tweede opbergvak voor documenten en papieren. De keuze voor een schoudertas, rugzak of sleeve is aan de medewerker die de laptop krijgt.	
E060.	Een standaard fatclient van Opdrachtgever dient minimaal aan de volgende specificaties te voldoen: • Minimaal werkgeheugen 16 GB; • Minimaal 12e generatie Intel Core i5 of vergelijkbare AMD-chip; • Windows 11 Pro; • Minimaal 256 GB SSD; • Minimaal Bluetooth 5.0; • Kan twee schermen aansturen; • Minimaal 2 USB 3.2 Gen 1-poorten; • Minimaal 1 HDMI 2-poort; • Behuizing moet verticaal kunnen staan. Deze specificaties zullen gedurende de contractperiode in afstemming met Opdrachtnemer worden bijwerkt om actueel te blijven.	

E061.	De door de Opdrachtnemer te leveren werkplekhardware (laptop en fatclient) dient te connecteren met de onderstaande standaard fysieke werkplek die bestaat uit: • Twee 24" in hoogte verstelbare beeldschermen of één 34" curved wide screen; ◦ 24" scherm minimaal Full HD ◦ 34" curved scherm minimaal 3440 x 1440 resolutie • Netwerkaansluiting via USB-C; Bedraad USB-toetsenbord met numeriek gedeelte.	
E062.	Een standaard tablet van Opdrachtgever dient minimaal aan de volgende specificaties te voldoen: • Type 1 Apple iPad ◦ 10e generatie ◦ Beeldscherm diagonaal 10,2 inch ◦ Opslag 64 GB ◦ Wifi ◦ Bijpassende lichtnetadapter van 30W • Type 2 iPad ◦ Alle specificaties als Type 1 Apple iPad ◦ Wifi + Cellular • Type 3 iPad ◦ Apple iPad Pro ◦ Beeldscherm diagonaal 12,9 inch ◦ Opslag 128 GB ◦ Wifi Bijpassende lichtnetadapter van 30W	
E063.	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.	
E064.	Een standaard Smartphone van Opdrachtgever dient minimaal aan de volgende specificaties te voldoen: • Apple iPhone SE ◦ Opslag 128 GB Bijpassende lichtnetadapter van 20 W	
E065.	Een medewerker van Opdrachtgever die een smartphone krijgt, krijgt daarbij: Een stevige, passende smartphonehoes.	
E066.	De batterij van de laptop, tablet of mobiele telefoon heeft na 300 oplaadcycli nog minstens 80% van zijn originele capaciteit.	

2.3 Optioneel

E067.	Opdrachtnemer kan optioneel de volgende producten leveren (naar behoefte van de Opdrachtgever): • Vaste werkplekken (o.a. beeldschermen); • Werkplekaccessoires (o.a. toetsenborden); • Randapparatuur; • Bekabeling ten behoeve van de ICT-werkplek.	
E068.	Optioneel kan de Opdrachtnemer een standaard fysieke werkplek op een locatie van Opdrachtgever leveren. Deze dient minimaal aan de volgende specificaties te voldoen: • Twee 24" in hoogte verstelbare beeldschermen of één 34" curved wide screen;	

	○ IPS-panelen ○ 24" scherm minimaal Full HD ○ 34" curved scherm minimaal 3440 x 1440 resolutie • Bedraad USB-toetsenbord met numeriek gedeelte; • Netwerkaansluiting; • Een laptopstandaard. Indien er gebruik wordt gemaakt van deze optie wordt er voor deze standaard fysieke werkplek eenmalig een bedrag (stuksprijs) in rekening gebracht (zie bijlage 4. Prijzenblad)	
E069.	De twee beeldschermen op de fysieke werkplek (zie eis E068) dienen via 1 USB-C kabel te worden verbonden met de laptop/tablet van een medewerker. Via dezelfde USB-C kabel maakt de laptop/tablet connectie met het LAN-netwerk van Opdrachtgever (via een USB-Netwerkadaptor gekoppeld aan het scherm), het bedrade USB-toetsenbord en laadt de accu van de laptop/tablet op.	
E070.	De optioneel te leveren 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.	

3 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. Er zijn 107 iPhones (SE) en 38 iPads die door Opdrachtnemer mogelijk overgenomen kunnen worden in beheer. Aan het overnemen zijn een aantal eisen verbonden.

E071.	Eigendom van overgenomen apparatuur blijft bij Opdrachtgever.	
E072.	Er zijn 107 iPhones (SE) en 38 iPads die door Opdrachtnemer mogelijk overgenomen kunnen worden in beheer. Opdrachtnemer is dan ook verantwoordelijk voor het inspoelen van deze apparaten.	
E073.	Uitgangspunt is dat apparatuur waarvan het beheer wordt overgenomen nog minstens één (1) jaar in gebruik blijft na overname beheer (behoudens overmacht).	
E074.	Wanneer een overgenomen apparaat kapotgaat, wordt deze vervangen door een apparaat die 'as-a-service' wordt afgenomen.	
E075.	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.	

4 Kantoorautomatisering

De ICT-strategie van Opdrachtgever is om applicaties daar waar mogelijk af te nemen als SaaS. U dient er rekening mee te houden dat diverse applicaties nog on-premise draaien en dit naar alle waarschijnlijkheid de komende jaren ook het geval blijft. 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 (legacy applicaties) en webapplicaties.

E076.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de volledige Kantoorautomatisering (KA) van Opdrachtgever. Onder kantoorautomatisering verstaat opdrachtgever minimaal: • Microsoft 365; • Bedrijfsportaal; • Overige functionaliteit benoemd in PvE.	
E077.	Opdrachtnemer levert op basis van huur van de centrale servercapaciteit de basis kantoorautomatisering en bedrijfsapplicaties conform opgegeven specificaties t.a.v. RTO/RPO tijden en performanceparameters.	
E078.	De gehuurde omgeving dient conceptueel geschikt te zijn om de nog veranderende applicatieomgeving van de Opdrachtgever te volgen.	
E079.	Het functioneel applicatiebeheer wordt in de beheerfase door medewerkers van Opdrachtgever zelf uitgevoerd.	
E080.	Het technisch applicatiebeheer zal voor een aantal applicaties zijn belegd bij de applicatieleveranciers, in samenwerking met de Opdrachtnemer. Dit m.u.v. de kantoorautomatisering en de onder eis E081 beschreven aspecten, hiervan ligt het technisch applicatiebeheer bij de Opdrachtnemer.	
E081.	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 13. Applicatielandschap). Het updaten geldt voor applicaties waarbij het technisch beheer niet is belegd bij een derde applicatieleverancier. Zie hiervoor ook bijlage 13. Applicatielandschap. De Opdrachtnemer voert updates uit ongeacht er sprake is van een hoofd(nummer) release of tussenliggende release.	
E082.	Opdrachtgever eist dat de omgeving altijd beschikbaar is op minimaal de voorlaatste versie van alle softwareproductlijnen die voor de gemeente worden gebruikt, tenzij in overleg wordt besloten hiervan af te wijken als gevolg van bijvoorbeeld conflicten met applicaties of adviezen van de informatiebeveiligingsdienst (VNG). Het updaten van de gehele omgeving maakt zonder voorbehoud deel uit van het aanbod van de Opdrachtnemer.	
E083.	In bijlage 13. Applicatielandschap staat een overzicht van de applicaties die onderdeel uitmaken van de kantooromgeving van Opdrachtgever en waarvoor Opdrachtnemer de regie naar derden uitvoert (third party management). Zie bijlage 12. Visie op third party management voor wat de Opdrachtgever verstaat onder third party management.	
E084.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en beheren van de Identificatie en Authenticatiemanagement (IAM) oplossing. Hierbij is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het wijzigingsbeheer (aanmaken nieuwe gebruikers, afvoeren, blokkeren). De Opdrachtnemer draagt zorg voor de functionele en technische herinrichting van de huidige autorisatiestructuur.	

E085.	Op basis van de IAM-oplossing regelt de Opdrachtnemer Single Sign-On (SSO) in voor de applicaties zoals genoemd in bijlage 13. Applicatielandschap. De Opdrachtnemer doet dit op basis van gangbare en toekomst vaste cloud standaarden.	
E086.	Iedere medewerker van Opdrachtgever en Opdrachtnemer heeft een account op eigen naam. Er wordt geen gebruik gemaakt van gedeelde (groeps)accounts. Eventuele uitzonderingen worden door de gemeente kenbaar gemaakt.	
E087.	1e Authenticatie vindt plaats middels een eenmalig wachtwoord of vergelijkbaar. De Opdrachtnemer volgt de gangbare richtlijnen uit bijvoorbeeld de BIO en NIS2 ten aanzien van het wachtwoordbeleid.	
E088.	De Opdrachtnemer dient tweefactor authenticatie te leveren en ondersteunen. Dit geldt zowel voor het inloggen op de tenant als voor het aanroepen van applicaties buiten door de Opdrachtgever geleverde werkplek om (zie bijlage 13. Applicatielandschap).	
E089.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het Gebruikersbeheer van de diensten die vallen onder de ICT-prestatie. Hierbij valt te denken aan het aanmaken van nieuwe gebruikers, het afvoeren van gebruikers, het wijzigen van gebruikers, het blokkeren van gebruikers, etc. In dit PvE (hoofdstuk 10. Servicelevels) zijn de termijnen opgenomen waaraan voldaan moet worden bij de hierboven genoemde activiteiten. Daarnaast is zijn er uitgangspunten voor het opstellen van het SLA opgenomen in bijlage 10. Basis SLA Elementen.	
E090.	Opdrachtnemer waarborgt goede performance van de omgeving als er sprake is van een groei van aantal gebruikers. Dit betekent dat het aantal virtuele machines dient te stijgen zodra er sprake is van deze groei. Dit maakt deel uit van de door u gehanteerde prijs per medewerker. Opdrachtnemer monitort proactief de performance en de beschikbaarheid van de omgeving bij groei.	
E091.	Voor File- en maildata dient een archieffunctie te worden voorzien met een bewaartermijn van data van 7 jaar.	
E092.	Opdrachtnemer is technisch verantwoordelijk voor de volledige tenant binnen de Microsoft-omgeving.	
E093.	Het moet mogelijk kunnen zijn om een derde leverancier specifieke applicaties op de Microsoft tenant van Eijsden-Margraten toe te laten voegen met hulp van de Opdrachtnemer.	
E094.	Ten aanzien van de office365 omgeving wenst de Opdrachtgever beheer op documenten te kunnen uitvoeren. Hiervoor is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het leveren van de volgende functionaliteiten: • Documenten op basis van metadata of datum automatisch van retentie voorzien; • Documenten automatisch een record status kunnen geven om mutatie of verwijdering te voorkomen; • Automatisch retentie termijnen met team creatie te kunnen meegeven obv adaptieve bereiken; • Automatisch opeenvolgende retentie termijnen te kunnen koppelen tbv mailbox archivering en documenten; • Automatisch bewaartermijnen obv gebruikerskenmerken, zoals 'sleutelfiguur' te kunnen meegeven; • Automatisch scannen, classificeren en monitoren van (privacy) gevoelige gegevens; • Voor ondersteuning van WOO-onderzoeken is het nodig te beschikken over geavanceerde zoek en analyse functies; • Behoud van audit logs voor meer dan 180 dagen.	

E095.	Ten aanzien van de Microsoft licenties verwacht de Opdrachtgever de licenties die passen bij de volgende specificatielijst (zowel als eis E094): • Microsoft 365 Apps: ○ Office-suite: Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Publisher (PC only), Access (PC only) ○ Exchange 365 ○ OneNote en OneDrive voor bestandsopslag en samenwerking ○ Microsoft Teams voor samenwerking en communicatie ○ Microsoft Stream voor video-integratie • Beveiliging en Naleving: ○ Microsoft Defender: Bescherming tegen cyberbedreigingen ○ Azure Active Directory Premium P2: Identiteits- en toegangsbeheer ○ Microsoft Information Protection: Geavanceerde gegevensbescherming ○ Advanced eDiscovery en Advanced Data Governance: Geavanceerde nalevings- en governance-tools • Communicatie: ○ Telephony & Conferencing: Geavanceerde voice- en videovergaderingen met Microsoft Teams • Beheer: ○ Microsoft Intune en Mobile Device Management • Extra Diensten: ○ Microsoft Endpoint Manager: Voor het beheren van apparaten en apps De uiteindelijke Microsoft Licenties worden in samenspraak met de Opdrachtgever gekozen.	
E096.	Opdrachtgever maakt een onderscheid tussen een volledige user (informatie user) en een light user (frontlinie werker). Een volledige user kan de volledige omgeving gebruiken inclusief legacy applicaties. Een light user maakt alleen gebruik van de mailomgeving en de ADFS-login voor de HR-applicatie. De Microsoft licenties worden hier ook op aangepast zodat een eindgebruiker een Microsoft licentie heeft die past bij zijn/haar situatie. De volledige en light users vormen een apart gedeelte van het prijzenblad (bijlage 4)	
E097.	Opdrachtnemer levert een bedrijfsportaal. Vanaf dit portaal krijgt een eindgebruiker de volgende functionaliteiten: • Openen van applicaties (SaaS, lokaal en legacy) • Intranet (nieuwsoverzicht, social media functionaliteit zoals likes en reacties, personengids, kennisbank) • Integratie met O365 (inclusief toegang tot bestanden) Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor diensten op het vlak van het beschikbaar stellen (deployment) en beheren van bij Opdrachtgever in gebruik zijnde kantoorapplicaties (zie bijlage 13. Applicatielandschap) via een bedrijfsportaal. Onder 'beheren' valt ook het up-to-date en passend houden van de applicaties.	
E098.	In de huidige omgeving van de Opdrachtgever zijn de bedrijfsbestanden opgeslagen op traditionele fileshares. Deze fileshares dient de Opdrachtnemer 'Read only' over te nemen naar de nieuwe omgeving. Gebruikers dienen op basis van de bestaande rechtenstructuur plaats onafhankelijk (lokale windows-omgeving om binnen een legacy-omgeving) toegang te kunnen krijgen vanuit hun Windows Verkenner/het bedrijfsportaal.	
E099.	Indien Opdrachtnemer een applicatie beschikbaar stelt via een afzonderlijke legacy omgeving dient er toegang te zijn tot de volledige officeomgeving, fileserversshares, one-drive en sharepoint-omgeving.	

E100.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor diensten op het vlak van Endpoint Management (bijvoorbeeld Intune) en Identity Management/Provisioning.	
E101.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor Mobile Device Management (MDM) ten behoeve van beheer van o.a. laptops, tablets en smartphones. Hiermee is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheren van alle mobiele apparaten (uitgezonderd BYOD-apparaten) die binnen een organisatie in omloop zijn. Dit betekent dat de Opdrachtnemer deze apparaten met behulp van een MDM-oplossing volledig gebruiksklaar aflevert op basis van de Zero Touch Deployment.	
E102.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor Mobile Application Management (MAM) ten behoeve van beheer van smartphones en tablets onder het principe Bring Your Own Device (BYOD).	
E103.	Medewerkers van Opdrachtgever kunnen plaats- en tijdsafhankelijk werken.	
E104.	In de webbrowsers waar medewerkers van Opdrachtgever op hun apparaat over beschikken, start automatisch het bedrijfsportaal van Opdrachtgever.	
E105.	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.	
E106.	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).	
E107.	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 alsmede de gebruikte hardwarecomponenten zoals switches, firewalls, wifi, accesspoints, etc. Updates en releases dienen plaats te vinden ongeacht hoofdversie/tussenversie.	
E108.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van alle voor de ICT-prestatie benodigde licenties. De licenties worden door de Opdrachtnemer zo kosteneffectief als mogelijk gehuurd dan wel gekocht dan wel hergebruikt. Een uitzondering hierbij kan de collectieve inkoop van (O365) licenties door de VNG zijn, mocht namelijk blijken dat dit een financieel voordeel op kan leveren dan moet de leverancier de via de VNG verworven verkoopwaarden voor de licenties gebruiken.	
E109.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de licenties. Dit geldt ook voor het op en afschalen hiervan.	
E110.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanschaf, plaatsing, vervanging en het uitvoeren van het beheer op certificaten van Opdrachtgever. Hiermee wordt bedoeld verbinding certificaten, certificaten op applicaties en server certificaten. Ten behoeve van PKI-certificaten genereert de Opdrachtnemer de benodigde CSR en installeert de Opdrachtnemer het geleverde certificaat.	
E111.	De door Opdrachtnemer beheerde kantoorautomatiseringsomgeving heeft een beschikbaarheid van 99,5% tussen 6:30 en 22:00.	

5 Datacenteromgeving / netwerkinfrastructuur

E112.	Opdrachtnemer beschikt over een (fysieke) redundant datacenteromgeving die voldoet aan de hiervoor geldende richtlijnen (BIO/NIS2 enz.). In uw fysieke datacenteromgeving is de door u geleverde werkomgeving en virtuele applicatieservers ondergebracht.	
E113.	Alle firewalls zijn in uw (redundante) datacenteromgeving ondergebracht.	
E114.	Opdrachtnemer levert beheerde LAN-, WAN- en wifi-diensten, waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de levering, plaatsing van de apparatuur en de correcte werking ervan. Opdrachtnemer is gedurende de gehele looptijd verantwoordelijk voor onderhoud, beheer, updates en vervanging van de hiervan benodigde hardware. Het is voor de Opdrachtnemer niet toegestaan om apparatuur te hanteren die buiten de ondersteuningstermijn van de leverancier vallen.	
E115.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de fysieke RAAS servers (2 stuks, 1 voor servicepunt Eijsden en 1 voor gemeentehuis Margraten). Aanvullend op de gevraagde eisen rondom back-up en recovery draagt u voor de RAAS servers zorg voor het correct dagelijks wisselen en de veilige opslag van het back-up medium. Deze back-up moet worden opgeborgen in een fysiek gescheiden locatie van de server. Ten behoeve van service en onderhoud verleent u de geautoriseerde engineer van de RAAS omgeving toegang tot de fysieke RAAS servers.	
E116.	De Opdrachtgever beschikt op locatie gemeentehuis Margraten over een gekoelde technische ruimte waarin de switches van de Opdrachtnemer moeten worden geplaatst. In deze ruimte is de glasvezelaansluiting met switch van PIT beschikbaar waar op moet worden aangesloten. Ten aanzien van de locatie servicepunt Eijsden is hier ook een patchkast waar de switch geplaatst moet worden. Ook in deze ruimte is de glasvezelaansluiting met switch van PIT beschikbaar waar op moet worden aangesloten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct patchen en het bijhouden van de documentatie hieromtrent voor beide locaties, zodat e.e.a. overdraagbaar is.	
E117.	De Opdrachtgever beschikt niet over eigen netwerkapparatuur derhalve kan er ook geen apparatuur worden overgenomen. In de optiek van de Opdrachtgever dient de netwerkapparatuur die nu in gebruik is volledig te worden vervangen daar deze apparatuur de gangbare afschrijvingstermijnen reeds hebben overschreden.	
E118.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de end-to-end connectivity tussen gebruikers, apparaten en applicaties door het leveren, technisch beheren en monitoren van netwerkinfrastructuren en eventuele vervangingen.	
E119.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bieden van een eenduidig koppelvlak voor alle applicaties en apparaten die met of via het door Opdrachtnemer beheerde netwerk van Opdrachtgever moeten koppelen.	
E120.	Opdrachtnemer levert A-kwaliteit netwerkapparatuur. Zie eis E040 en E41 voor voorbeelden van A-merken.	
E121.	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.	
E122.	Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat in gebruik zijnde printers, multifunctionals en plotter kunnen worden opgenomen in het netwerk als uitvoerapparaten. De printers en de multifunctionals zijn in beheer bij ARP en de plotter is in beheer bij Ricoh Document Center Zuid.	

	• Er kan worden geprint op de bestaande printers conform de huidige werkwijze; • Opdrachtgever gebruikt papercut als printservice; • De eindgebruiker ziet 1 of meerdere voor gedefinieerde printers waarnaar wordt geprint; • De printjob kan op de printer worden opgehaald middels het toegangspasje van de gebruiker. Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat de huidige voor gedefinieerde scan en mail profielen werken op de nieuwe omgeving.	
E123.	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 (zie bijlage 13) volledig ondersteund blijft en er wordt voldaan aan alle technische voorwaarden van andere leveranciers m.b.t. het beschikbaar stellen van hun applicaties.	
E124.	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 servicelevels, dient door Opdrachtnemer te worden bewaakt.	
E125.	PIT draagt zorg voor de levering van internettoegang en toegang tot Gemnet en Diginetwerk. 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 deze netwerken.	
E126.	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.	
E127.	Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat de in gebruik zijnde Teams-rooms (8 in totaal) kunnen worden opgenomen in het netwerk als communicatiemiddelen. De Teams-rooms zijn in beheer bij Opdrachtgever. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de benodigde Microsoft licenties.	
E128.	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 Kreuze Telecom.	
E129.	De door Opdrachtnemer beheerde netwerk omgeving heeft op werkdagen tussen 06:30 en 22:00 een Beschikbaarheid van 99,5%.	
E130.	Het aantal verstoringen van de door Opdrachtnemer beheerde netwerk omgeving met een duur van minder 3 minuten $\leq$ 2 per maand.	
E131.	Het aantal verstoringen door Opdrachtnemer beheerde netwerk omgeving met een duur van meer dan 3 minuten bedraagt $\leq$ 1 per 2 maanden.	

6 Wifi

E132.	Uitgangspunt voor Opdrachtgever is een Zero Trust-beveiligingsmodel.	
E133.	Op de locaties gemeentehuis Margraten en het servicepunt Eijsden draagt de Opdrachtnemer zorg voor gebouw dekkende wifi. Deze oplossing moet voldoende bandbreedte hebben om het mobiele werken door de gehele organisatie te faciliteren, passend bij de door u aangeboden oplossing m.b.t. mobiele apparatuur.	
E134.	Opdrachtnemer voert een 0-meeting uit om te bepalen wat de beste dekking oplevert voor het nieuw aan te leggen wifi-netwerk voor beide locaties.	
E135.	Opdrachtnemer voert in ieder geval jaarlijks een meting uit of de geleverde oplossing nog past bij de benodigde bandbreedte en of er sprake is van gebouw dekkende wifi.	
E136.	Indien geconstateerd wordt dat de bandbreedte niet toereikend is en/of er geen sprake is van gebouw dekkende wifi past de Opdrachtnemer de oplossing aan zodat hier wel sprake van is.	
E137.	Opdrachtnemer levert op beide locaties de volgende wifi-oplossingen: 1. Medewerkers maken gebruik van Govroam. Hiervoor implementeert de Opdrachtnemer de oplossing van stichting Govroam. Dit geldt zowel voor levering en onderhoud van de benodigde hardware zowel als de functionele werking hiervan. De authenticatie voor medewerkers vindt plaats door middel van de 'get govroam' app. 2. Voor gasten van Opdrachtgever levert de Opdrachtnemer PublicRoam.	
E138.	Het nieuwe wifi-netwerk zal gebruiken maken van de nieuwste actuele standaarden.	

7 Integratie

E139.	Vanuit het perspectief van third party management is de Opdrachtnemer de Service Integrator voor de ICT-omgeving van Opdrachtgever.	
E140.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ontsluiten van applicaties en diensten, inclusief de integratie van de ICT-prestatie met SaaS en webapplicaties die Opdrachtgever afneemt.	
E141.	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.	

8 Servicedesk

E142.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van een Servicedesk en bijbehorende dienstverlening, waaronder 1e-, 2e- en 3e-lijns support voor alle onder de ICT-Prestatie vallende producten en diensten. Opdrachtgever heeft een eigen 1e-lijns helpdesk (genaamd Team Tom) die fungeert als SPoC van de medewerkers van de Opdrachtgever voor alle functionele en technische vragen. Technische vragen die Team Tom niet zelf kan behandelen worden doorgezet naar de 1e-lijns support van de Opdrachtnemer. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat de 1e-, 2e- en 3e-lijns technische dienstverlening volledig afgestemd is met de 1e-lijns dienstverlening van Team Tom. Tickets voor de 1e-, 2e- en 3e-lijns support zijn onderdeel van het maandelijkse bedrag zoals opgegeven in bijlage 4. Prijzenblad.	
E143.	De afstemming tussen de 1e-lijns dienstverlening van de Opdrachtgever en de 1e-, 2e, en 3e-lijns technische dienstverlening van de Opdrachtnemer dient als volgt tot stand te komen: 1. Functioneel dient er een samenwerking te zijn met de 1^e lijns helpdesk van de Opdrachtgever 2. Technisch gezien dient de Opdrachtgever gebruik te kunnen maken van het ticketsysteem van de Opdrachtnemer of de Opdrachtnemer dient hun ticketsysteem te koppelen aan het ticketsysteem van de Opdrachtgever. Bijlage 7. Kwaliteitsthema's K5: Samenwerking helpdesk 1e-, 2e- en 3e-lijns gaat dieper in op deze eis.	
E144.	De Opdrachtnemer levert een selfservice functionaliteit dat toegankelijk moet zijn voor de medewerker van de Opdrachtgever zonder ingelogd te zijn. De selfservice functionaliteit moet minimaal de medewerker zelfstandig hun wachtwoord laten resetten voor de werkomgeving, hun account laten ontgrendelen en hun MFA opnieuw laten instellen.	
E145.	Voor de ICT-medewerkers (Team Tom) van de Opdrachtgever levert Opdrachtnemer een deskundige Servicedesk die single point of contact (SPoC) is voor Meldingen, Vragen en Klachten van Opdrachtgever voor alle onder de ICT-Prestatie vallende producten en diensten.	
E146.	De Servicedesk van Opdrachtnemer is tevens SPoC naar de helpdesk van eventuele Onderaannemers en derden inclusief ketenverantwoordelijkheid.	
E147.	Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige Servicedesk (niveau B1) met een openstelling op werkdagen van 07:00-17:30 uur (Nederlandse tijd).	
E148.	Storingen kunnen door de Opdrachtgever 24/7 worden gemeld waarbij de op basis van de impact en urgentie de juiste prioriteit geeft aan de storing (zie bijlage 10. Basis SLA Elementen). Met andere woorden heeft de Opdrachtnemer een wachtdienst voor storingen.	
E149.	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal (minimaal taalvaardig op taalniveau B1 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.	
E150.	In tenminste 90% van de gevallen heeft een beller van Opdrachtgever – binnen het venster zoals gespecificeerd in eis E147 – 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.	

E151.	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.	
E152.	Het webportaal is 24/7 toegankelijk voor medewerkers van Opdrachtgever.	

9 Marktconformiteit

E153.	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.	
E154.	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.	
E155.	Als uit de in eis E154 beschreven benchmark blijkt dat de diensten 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 de <i>de facto</i> (technische) marktstandaard tegen marktconforme prijzen.	
E156.	Als uit de in eis E154 beschreven benchmark blijkt dat de tarieven van de diensten 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.	

10 Servicelevels

E157.	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 en bijlage 10. Basis SLA Elementen, zijn uitgangspunt voor het op te stellen SLA. De belangrijkste eisen uit bijlage 10. Basis SLA Elementen zijn ook overgenomen in dit PvE.											
E158.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) af waarin werkafspraken 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.											
E159.	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.											
E160.	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 (third party management). Als een Storing leidt tot uitval van bepaalde functionaliteit dan is Opdrachtnemer ook verantwoordelijk om Team Tom (SPoC gemeente) hiervan op de hoogte te stellen. De afhandeling van bovengenoemde Storingen dient in de aangeboden tarieven te zijn inbegrepen.											
E161.	Opdrachtnemer monitort proactief alle systemen waarover zij het beheer voert voor Opdrachtgever op (mogelijke) storingen. Monitoring vindt plaats op onder andere netwerkcomponenten, servers en door Opdrachtgever te bepalen services.											
E162.	De prioriteit van een bij Opdrachtnemer ingediende Storing wordt altijd bepaald door Opdrachtgever. Dit omdat Opdrachtgever het beste de impact van de verstoring voor zijn organisatie kan bepalen.											
E163.	Storingen worden voorzien van een impact. De volgende impactniveaus worden onderkent: <table><tr><th>Impact</th><th>Omschrijving</th></tr><tr><td>Impact 1</td><td>Zeer ernstig, zeer hoog. Raakt alle gebruikers, kantoren of vestigingen.</td></tr><tr><td>Impact 2</td><td>Ernstig, hoog. Raakt de gebruikers van één vestiging of kantoor.</td></tr><tr><td>Impact 3</td><td>Hinderlijk, normaal. Raakt de gebruikers van één afdeling.</td></tr><tr><td>Impact 4</td><td>Storing Laag. Raakt één gebruiker.</td></tr></table>	Impact	Omschrijving	Impact 1	Zeer ernstig, zeer hoog. Raakt alle gebruikers, kantoren of vestigingen.	Impact 2	Ernstig, hoog. Raakt de gebruikers van één vestiging of kantoor.	Impact 3	Hinderlijk, normaal. Raakt de gebruikers van één afdeling.	Impact 4	Storing Laag. Raakt één gebruiker.	
Impact	Omschrijving											
Impact 1	Zeer ernstig, zeer hoog. Raakt alle gebruikers, kantoren of vestigingen.											
Impact 2	Ernstig, hoog. Raakt de gebruikers van één vestiging of kantoor.											
Impact 3	Hinderlijk, normaal. Raakt de gebruikers van één afdeling.											
Impact 4	Storing Laag. Raakt één gebruiker.											
E164.	Storingen worden voorzien van een urgentie. De volgende urgentieniveaus worden onderkent: <table><tr><th>Urgentie</th><th>Omschrijving</th></tr></table>	Urgentie	Omschrijving									
Urgentie	Omschrijving											

	<table><tr><td>Urgentie 1</td><td>Vitaal of kritisch. Het oplossen van een incident kan geen uitstel verdragen.</td></tr><tr><td>Urgentie 2</td><td>Belangrijk. Het oplossen van het incident dient spoedig te worden uitgevoerd.</td></tr><tr><td>Urgentie 3</td><td>Minder kritisch. Het oplossen van een incident kan wachten.</td></tr><tr><td>Urgentie 4</td><td>Niet kritisch. Er is geen noodzaak om het incident op korte termijn op te lossen.</td></tr></table>	Urgentie 1	Vitaal of kritisch. Het oplossen van een incident kan geen uitstel verdragen.	Urgentie 2	Belangrijk. Het oplossen van het incident dient spoedig te worden uitgevoerd.	Urgentie 3	Minder kritisch. Het oplossen van een incident kan wachten.	Urgentie 4	Niet kritisch. Er is geen noodzaak om het incident op korte termijn op te lossen.																		
Urgentie 1	Vitaal of kritisch. Het oplossen van een incident kan geen uitstel verdragen.																										
Urgentie 2	Belangrijk. Het oplossen van het incident dient spoedig te worden uitgevoerd.																										
Urgentie 3	Minder kritisch. Het oplossen van een incident kan wachten.																										
Urgentie 4	Niet kritisch. Er is geen noodzaak om het incident op korte termijn op te lossen.																										
E165.	De prioriteit wordt bepaald op basis van de impact en de urgentie: <table><tr><th>Prioriteit</th><th>Impact 1</th><th>Impact 2</th><th>Impact 3</th><th>Impact 4</th></tr><tr><td>Urgentie 1</td><td>P1</td><td>P1</td><td>P2</td><td>P2</td></tr><tr><td>Urgentie 2</td><td>P1</td><td>P1</td><td>P2</td><td>P3</td></tr><tr><td>Urgentie 3</td><td>P2</td><td>P2</td><td>P3</td><td>P3</td></tr><tr><td>Urgentie 4</td><td>P2</td><td>P3</td><td>P3</td><td>P4</td></tr></table>	Prioriteit	Impact 1	Impact 2	Impact 3	Impact 4	Urgentie 1	P1	P1	P2	P2	Urgentie 2	P1	P1	P2	P3	Urgentie 3	P2	P2	P3	P3	Urgentie 4	P2	P3	P3	P4	
Prioriteit	Impact 1	Impact 2	Impact 3	Impact 4																							
Urgentie 1	P1	P1	P2	P2																							
Urgentie 2	P1	P1	P2	P3																							
Urgentie 3	P2	P2	P3	P3																							
Urgentie 4	P2	P3	P3	P4																							
E166.	De prestatie per prioriteit worden als volgt gedefinieerd: <table><tr><th>Prioriteit</th><th>Maximale reactietijd</th><th>Maximale oplostijd</th><th>Norm</th></tr><tr><td>P1</td><td>Direct bij telefonisch contact</td><td>< 4 uur binnen supportvenster</td><td>90 % per maand</td></tr><tr><td>P2</td><td>Direct bij telefonisch contact</td><td>< 8 uur binnen supportvenster</td><td>90 % per maand</td></tr><tr><td>P3</td><td>< 4 uur</td><td>< 32 uur binnen supportvenster</td><td>90 % per maand</td></tr><tr><td>P4</td><td>< 8 uur</td><td>< 40 uur binnen supportvenster</td><td>90 % per maand</td></tr></table>	Prioriteit	Maximale reactietijd	Maximale oplostijd	Norm	P1	Direct bij telefonisch contact	< 4 uur binnen supportvenster	90 % per maand	P2	Direct bij telefonisch contact	< 8 uur binnen supportvenster	90 % per maand	P3	< 4 uur	< 32 uur binnen supportvenster	90 % per maand	P4	< 8 uur	< 40 uur binnen supportvenster	90 % per maand						
Prioriteit	Maximale reactietijd	Maximale oplostijd	Norm																								
P1	Direct bij telefonisch contact	< 4 uur binnen supportvenster	90 % per maand																								
P2	Direct bij telefonisch contact	< 8 uur binnen supportvenster	90 % per maand																								
P3	< 4 uur	< 32 uur binnen supportvenster	90 % per maand																								
P4	< 8 uur	< 40 uur binnen supportvenster	90 % per maand																								
E167.	Een Vraag wordt binnen drie (3) werkdagen na indienen afgehandeld.																										
E168.	Op een Klacht wordt binnen vijf (5) werkdagen na indienen inhoudelijk gereageerd.																										
E169.	Melders ontvangen na indienen binnen één (1) uur een ontvangstbevestiging voor een ingediende Melding, Vraag, Wijzigingsverzoek of Klacht.																										
E170.	De gemiddelde tijd tussen prioriteit 1 Storingen (zie eis E165) (MTBF) bedraagt meer dan 100 dagen.																										
E171.	Melders (Team Tom of eindgebruiker) 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.																										

E172.	Melders (Team Tom of eindgebruiker) 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.	
E173.	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.	
E174.	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.	
E175.	Opdrachtnemer voert na een Storing een evaluatie uit, stelt een verbeterplan op en voert dit uit.	
E176.	Opdrachtnemer gaat akkoord dat na registratie van een P1-incident een Root Cause Analyse (RCA) wordt opgeleverd binnen 10 werkdagen. In de RCA zijn de volgende onderdelen terug te vinden: • 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.	
E177.	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.	
E178.	Tweewekelijks vindt er operationeel overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over lopende zaken.	
E179.	Maandelijks vindt er een tactisch overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin het Service Managementrapport wordt besproken zoals beschreven in E181.	
E180.	Het tactisch overleg (E179) zal een keer per twee maanden op locatie van Opdrachtgever plaatsvinden, het andere overleg mag digitaal via MS Teams (of vergelijkbaar) plaatsvinden.	
E181.	Opdrachtnemer stelt maandelijks een Nederlandstalig Service Managementrapport op ten behoeve van Opdrachtgever. Deze rapportage omvat minimaal de onderdelen zoals deze zijn opgenomen in bijlage 11. SLR.	
E182.	Opdrachtnemer levert actief een constructieve bijdrage aan het strategisch overleg (minimaal 2x per jaar). Opdrachtgever heeft het recht de periodes van overleg te wijzigen.	
E183.	Opdrachtnemer stelt een contactpersoon vast voor het periodieke operationele overleg en een contactpersoon vast voor het periodieke SLA gesprek (SLA manager) (én vergelijkbare vervangers).	
E184.	Er wordt een escalatieprocedure op 3 niveaus ingericht voor bijvoorbeeld het opschalen van het niet adequaat opvolgen van Meldingen, Vragen of Klachten. Deze 3 niveaus komen overeen met de in eis E183 genoemde contactpersonen.	

E185.	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.	
-------	---	--

11 Change en releasemanagement

E186.	Het volledige change en releasemanagement wordt geacht deel uit te maken van de opdracht (hier is de opdrachtnemer voor verantwoordelijk). Dit heeft betrekking op alle onderdelen van de ICT-prestatie zowel major als minor changes even als bijvoorbeeld OS-updates.									
E187.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gecontroleerd doorvoeren van Wijzigingen.									
E188.	Wijzigingsbeheer wordt procesmatig en procedureel zodanig uitgevoerd dat Wijzigingen aan de ICT-prestatie tijdig, geautoriseerd en getest worden doorgevoerd.									
E189.	Aan elke Wijziging wordt een categorie toegekend. De volgende categorieën worden onderscheiden: • Standaard: een vooraf gedefinieerde Wijziging met geringe impact. • Major: 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 • Project: Meerdere Wijzigingen die gecombineerd als project worden uitgevoerd waarvoor een specifiek Implementatieplan wordt opgesteld met eventueel aanvullende financiële afspraken. Hier wordt de Opdrachtnemer ook geacht om een projectleider te leveren die gaat over de voortgang van het project en dit wekelijks met Opdrachtgever bespreekt.									
E190.	De Wijzigingen die onder 'Standaard' vallen, zijn weergegeven in tabel in paragraaf 3.1 van bijlage 10. Basis SLA elementen en dienen in ieder geval bij de aangeboden tarieven te zijn inbegrepen.									
E191.	Op een Wijzigingsverzoek worden op basis van de onderstaande servicelevels behandeld. <table><tr><th>Servicelevel</th><th>Norm</th></tr><tr><td>Aantal standaard-changes waarvan de implementatie wordt gerealiseerd binnen de planning. Standaard-changes worden beschreven in het DAP.</td><td>95% per maand</td></tr><tr><td>Voor major changes worden afspraken gemaakt over planning, plaats van uitvoering en eventueel prijsmodel.</td><td></td></tr><tr><td>Per project worden afspraken gemaakt over planning, plaats van uitvoering en prijsmodel.</td><td></td></tr></table>	Servicelevel	Norm	Aantal standaard-changes waarvan de implementatie wordt gerealiseerd binnen de planning. Standaard-changes worden beschreven in het DAP.	95% per maand	Voor major changes worden afspraken gemaakt over planning, plaats van uitvoering en eventueel prijsmodel.		Per project worden afspraken gemaakt over planning, plaats van uitvoering en prijsmodel.		
Servicelevel	Norm									
Aantal standaard-changes waarvan de implementatie wordt gerealiseerd binnen de planning. Standaard-changes worden beschreven in het DAP.	95% per maand									
Voor major changes worden afspraken gemaakt over planning, plaats van uitvoering en eventueel prijsmodel.										
Per project worden afspraken gemaakt over planning, plaats van uitvoering en prijsmodel.										
E192.	De dienstverlening van de Opdrachtnemer voorziet naast een productieomgeving tevens in een volwaardige representatieve testomgeving.									
E193.	Opdrachtnemer test niet-standaard Wijzigingen voorafgaand aan uitrol volgens vastgestelde (test)procedures.									
E194.	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.									
E195.	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.	
E196.	Indien de Wijziging of release impact heeft op medewerkers van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer (bijgewerkte) gebruikershandleidingen en/of instructies.	
E197.	Patchmanagement wordt procesmatig en procedureel, ondersteund door richtlijnen, zodanig uitgevoerd dat de laatste (beveiligings)patches tijdig zijn geïnstalleerd.	
E198.	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.	
E199.	Elk soort onderhoud en reparaties worden in overeenstemming met procedures voor configuratiebeheer goedgekeurd en gedocumenteerd.	
E200.	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.	

12 Back-up / IT Service Continuïteitsmanagement

E201.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de juiste back-upstrategie en het uitvoeren van de back-up voor de volgende onderdelen: • E-mailboxen in Exchange 365 • OneDrive • SharePoint • Teams • (Virtuele) Servers (VM/HyperV) • Azure VM's • Netwerkdrives • Configuraties van firewalls, switches en ander netwerkapparatuur							
E202.	De Opdrachtnemer monitort proactief potentiële beveiligingsrisico's zoals deze worden verstrekt door het Nationale Cyber Security Center (NCSC) en eventueel aangevuld door de informatiebeveiligingsdienst van de VNG (IBD). Dit geldt ook voor eventuele gebleken tekortkomingen m.b.t. beveiliging n.a.v. dergelijke beveiligingstest/-audits. Potentiële beveiligingslekken worden met prioriteit 1 (zie E165) door de Opdrachtnemer opgelost.							
E203.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor immutable storage voor de gehele hosting.							
E204.	Bij een eventuele DDOS aanval wordt er van de opdrachtnemer verwacht dat hij het verkeer filtert op kwaadaardig en goedaardig verkeer.							
E205.	Er worden tweemaal daags snapshots van de netwerkdrives gemaakt zodat eventuele gegevens die tussentijds zijn verwijderd nog te herstellen zijn via versiegeschiedenis. Deze snapshots worden om 7:00 en 12:00 gemaakt.							
E206.	De Opdrachtnemer verzorgt een dagelijkse back-up controle.							
E207.	De Opdrachtnemer verzorgt een maandelijkse restore test van de back-up.							
E208.	De RPO (Recovery Point Objective) in geval van een restore van data is 4 uur (binnen supportvenster).							
E209.	Uitwijk-cybercentrum is aanwezig en resources om de uitwijk te kunnen starten zijn gereserveerd aanwezig.							
E210.	Beschikbaarheid van uitwijk-cybercentrum is gegarandeerd (exclusief in overleg geplande maintenance window).							
E211.	Recovery Time Objective: de hersteltijd die maximaal mag worden gebruikt om na een calamiteit data te herstellen. <table><tr><td>De RTO in geval van een uitwijk/DR van bedrijfskritische data en applicaties</td><td>4 uur</td></tr><tr><td>De RTO in geval van een uitwijk/DR van minder bedrijfskritische data en applicaties</td><td>8 uur</td></tr><tr><td>De RTO in geval van een uitwijk/DR van niet bedrijfskritische data en applicaties</td><td>8 uur</td></tr></table>	De RTO in geval van een uitwijk/DR van bedrijfskritische data en applicaties	4 uur	De RTO in geval van een uitwijk/DR van minder bedrijfskritische data en applicaties	8 uur	De RTO in geval van een uitwijk/DR van niet bedrijfskritische data en applicaties	8 uur	
De RTO in geval van een uitwijk/DR van bedrijfskritische data en applicaties	4 uur							
De RTO in geval van een uitwijk/DR van minder bedrijfskritische data en applicaties	8 uur							
De RTO in geval van een uitwijk/DR van niet bedrijfskritische data en applicaties	8 uur							
E212.	Recovery Point Objective: het aantal uren dataverlies dat mag zitten tussen het moment van de calamiteit en het maken van de backup. <table><tr><td>De RPO in geval van een uitwijk/DR van bedrijfskritische data en applicaties</td><td>4 uur</td></tr><tr><td>De RPO in geval van een uitwijk/DR van minder bedrijfskritische data en applicaties</td><td>4 uur</td></tr></table>	De RPO in geval van een uitwijk/DR van bedrijfskritische data en applicaties	4 uur	De RPO in geval van een uitwijk/DR van minder bedrijfskritische data en applicaties	4 uur			
De RPO in geval van een uitwijk/DR van bedrijfskritische data en applicaties	4 uur							
De RPO in geval van een uitwijk/DR van minder bedrijfskritische data en applicaties	4 uur							

	De RPO in geval van een uitwijk/DR van niet bedrijfskritische data en applicaties	4 uur	
E213.	Jaarlijks wordt er een uitwijktest uitgevoerd waarbij de volledige virtuele omgeving wordt gestart en getest kan worden door medewerkers van de Opdrachtgever. Dit alles wordt beschreven in een uitwijkplan met bijbehorende rapportage.		

13 Vernietiging

E214.	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.	
-------	--	--

14 Informatiebeveiliging

E215.	Opdrachtnemer beschikt aantoonbaar over een actuele ISO27001 certificering en een actuele ISAE3402 type-II verklaring (volledig geaudit). Indien als Combinatie wordt ingeschreven of met Onderaannemers, dan dienen alle partijen hieraan te voldoen.	
E216.	Opdrachtnemer is in lijn met de AVG voor wat betreft de geleverde producten, dienstverlening en beheer. Hiertoe ondertekent Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst op basis van de VNG-standaarden. Deze is bijgevoegd als bijlage 1.B. Verwerkersovereenkomst. Indien als Combinatie wordt ingeschreven of met Onderaannemers, dan dienen alle partijen hieraan te voldoen.	
E217.	Alle verwerking van persoonsgegevens vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Dat wil onder andere zeggen dat alle personeel, apparatuur, gegevensopslag en netwerkverbindingen die voor de Opdrachtgever worden gebruikt, zich binnen de EER bevinden.	
E218.	Tijdens de invoering van de oplossing van de Opdrachtnemer wordt een Data Protection Impact Assessment (hierna genoemd: DPIA) georganiseerd en bekostigd en uitgevoerd door de Opdrachtgever. Deze heeft betrekking op de beoogde verwerking(en) van (persoons-)gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de nieuwe oplossing. Uit deze DPIA kan blijken dat additionele technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden uitgevoerd teneinde de geconstateerde hoge risico's te mitigeren. Leverancier van de oplossing dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevantie informatie, te leveren aan de Opdrachtgever om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en tijdig kan worden afgerond. Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn - voor medewerking aan de DPIA en oplossen van tekortkomingen naar aanleiding van de DPIA, in afwijking op het overeengekomen in de aanbestedingsdocumenten en de overeenkomst die op basis hiervan tot stand is gekomen, dienen onderdeel te zijn van de aanbieding van de Opdrachtnemer. De DPIA zal binnen een termijn van drie maanden na definitieve gunning worden afgerond, voor zover Opdrachtnemer alle relevante informatie tijdig heeft verstrekt.	
E219.	Alle door de Opdrachtnemer geleverde diensten zijn zodanig blijvend geconfigureerd dat deze voldoen aan de BIO en NIS2. Hiervoor levert u een analyse aan van de BIO/NIS2 normen in relatie tot uw aangeboden dienstverlening als onderdeel van de aanbesteding. Afwijkingen hieraan worden door Opdrachtnemer formeel ter besluitvorming voorgelegd aan Opdrachtgever.	
E220.	Opdrachtnemer dient jaarlijks, om niet, een Third Party Memorandum (TPM) over de ISO27001 en de ISAE3402 type-II 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.	
E221.	Opdrachtnemer bewijst jaarlijks dat de dienstverlening voldoet aan de beveiligingseisen. Dit wordt aangetoond op grond van een penetratietest waarbij de ISO 27001 penetratie test als uitgangspunt is genomen. U stelt hiervoor jaarlijks een Third Party Memorandum beschikbaar. Beveiligingstests mogen bovendien onaangekondigd worden uitgevoerd.	
E222.	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.	
E223.	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.	
E224.	Uitgevoerde activiteiten ten behoeve van Opdrachtgever door Opdrachtnemer dienen in alle gevallen op persoonsniveau traceerbaar te zijn (door wie is wat wanneer uitgevoerd).	
E225.	Opdrachtnemer ondersteunt de toepassing van de zogenaamde ENSIA-aanpak m.b.t. verantwoording op het gebied van informatieveiligheid. Op verzoek van Opdrachtgever levert u hiervoor de gevraagde informatie aan.	
E226.	Opdrachtgever ontvangt direct melding van Opdrachtnemer wanneer zich een beveiligingsincident voordoet, zoals een datalek.	
E227.	Opdrachtnemer levert een SIEM-SOC dienstverlening aan de Opdrachtgever zoals verwoord in hoofdstuk 15 SIEM-SOC van dit PvE.	

15 SIEM-SOC

15.1 Algemene eisen

E228.	Vanaf de start van de implementatie dient de dienstverlening binnen 3 maanden operationeel te zijn, inclusief de inrichting van het SIEM, onboarding van assets/logbronnen en de SOC-dienst. De Opdrachtgever bepaalt de begin en eindtijd van de implementatie termijn.	
-------	--	--

15.2 Commerciële eisen

E229.	Opdrachtnemer voorziet in onderhoudsovereenkomsten en benodigde hardware matige vervangingen. Binnen de onderhoudsovereenkomst vallen ook de voor SIEM-SOC, updates van software, besturingssystemen en eventuele firmware, ongeacht de versie(s) en (nieuwe/extra) functionaliteiten.	
E230.	Garantie en ondersteuning voor benodigde hard- en software dienen voor de gehele contractperiode te zijn afgekocht bij de fabrikant.	

15.3 Eisen aan ondersteuning

E231.	Opdrachtnemer is bereid en in staat om op verzoek van en in overleg met de Opdrachtgever eens per maand tijdens de reguliere SLA gesprekken de volgende servicelevel rapportages te overhandigen: ▪ Verrichtte requests/aanvragen van de Opdrachtgever en status ▪ Aantallen events/alerts, meldingen aan de Opdrachtgever en incidenten naar classificatie, zoals informational, low, medium, high, critical ▪ Beschikbaarheid van diensten SOC en SIEM over de rapportageperiode ▪ Evaluatie en aanbevelingen ▪ Klachten en klachtafhandeling	
E232.	De Opdrachtnemer voorziet de Opdrachtgever van advies en ondersteuning over communicatie- en handelingsplannen bij inbreuken.	

15.4 SOC-dienstverlening eisen

E233.	Het SOC voert een triage en analyse uit op alerts vanuit het SIEM en ontlast daarmee de Opdrachtgever optimaal.	
E234.	Het SOC isoleert assets/plaatst deze in quarantaine om een aanval of inbreuk te dwarsbomen en/of in te dammen. Na gunning wordt afgestemd over: - Communicatie en het beslisprotocol met bevoegdheden van de Opdrachtnemer - Werkwijze per assettype afhankelijk van de functionaliteit van EDR en de toewijzing van bevoegdheden aan de Opdrachtnemer. Het gaat daarbij om containment, zodra een inbreuk is gedetecteerd.	
E235.	Het SOC voert de gehele incident response uit in nauw contact met de Opdrachtgever. Het gaat over de regie in het incident response proces in afstemming met management van de Opdrachtgever voor besluitvorming en beheerders van de Opdrachtgever die door het SOC geconsulteerd zullen worden en die acties uitvoeren waartoe zij wel en het SOC niet geautoriseerd is.	
E236.	Het SOC start de triage/analyse van hoge/kritieke alerts binnen 10 minuten.	

E237.	Het SOC contacteert de Opdrachtgever binnen 30 minuten over hoge/kritieke alerts incl. status.	
E238.	Binnen het SOC dient de volledige footprint zowel on-prem alsook cloud bewaakt te worden en is het een vereiste dat alle systemen/endpoints 24x7 uur gemonitord worden.	
E239.	Opdrachtgever eist een redundante oplossing, zodat de dienstverlening bijv. tijdens onderhoud of storingen volledig operationeel blijft.	
E240.	De Opdrachtnemer kijkt breder dan alleen haar eigen dienstverlening en geeft ook pro-actief verbetervoorstellen aan.	
E241.	Opdrachtnemer gaat actief aan de slag met gedetailleerde post-incident rapporten en verbeteringen in de door Opdrachtnemer beheerde IT-omgeving om toekomstige incidenten te voorkomen. Daarnaast worden er aanbevelingen richting de Opdrachtgever gedaan over het oplossen van organisatiekwetsbaarheden die buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer vallen.	

15.5 SIEM-dienstverlening eisen

E242.	De Opdrachtnemer biedt het SIEM als een totale dienst aan (dus inclusief software, inrichting en beheer).	
E243.	Voor het SIEM worden toekomstbestendige mainstream producten uit de markt ingezet met minimaal maatwerk. Producten waarvan de leverancier end-of-life heeft aangekondigd of een productstrategie waarin SIEM niet meer centraal staat, voldoen niet aan deze eis.	
E244.	De beschikbaarheid van het SIEM is 99,5% per maand.	
E245.	Rekening wordt gehouden met alle aanvalstechnieken van bijv. Mitre Att&ck of het NIST framework, voor zover relevant voor de assets in scope en voor zover detectie middels SIEM mogelijk is.	
E246.	De loginformatie wordt 13 maanden bewaard. Daarna worden de log-gegevens (semi-) automatisch verwijderd.	
E247.	Deze bewaartermijn is op wens van de Opdrachtgever aan te passen. Toelichting: De Opdrachtgever wil de flexibiliteit hebben de bewaartermijn aan te passen, wanneer daar gedurende de contractperiode aanleiding toe is, bijvoorbeeld bij voortschrijdend inzicht. In dat geval zou de bewaartermijn bijvoorbeeld uitgebreid kunnen worden naar 18 of 24 maanden.	
E248.	Aan het einde van het contract worden de loggegevens in het SIEM in een gestandaardiseerd formaat, zoals bijvoorbeeld JSON of XML, overgedragen aan de Opdrachtgever.	
E249.	De complete omgeving, dus alle applicaties en onderliggende infrastructuur van de Opdrachtnemer zijn ingericht conform de verplichte standaarden van het Forum Standaardisatie: zie link. https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst/verplicht , daarnaast is de dienst gekoppeld met voldoende of ruim	

	voldoende versleuteling tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever volgens deze standaarden.	
E250.	Network Detection and Response dienstverlening en Threat intelligence dienstverlening maken onderdeel uit van de SIEM dienstverlening (zowel operationeel alsook financieel).	
E251.	SIEM/SOC bewaakt zowel het externe verkeer als het interne verkeer.	
E252.	Een logregel die doorgestuurd wordt bevat in geen geval gegevens die naar volledige persoonsdata (volledige BRP-informatie) kan leiden.	
E253.	Koppelingen/verbindingen tussen systemen en/of services (ook als deze op hetzelfde systeem draaien) worden door Opdrachtnemer bij inschrijving inzichtelijk gemaakt in een protocol matrix, waarin de verkeerstromen zijn opgenomen. Deze matrix bestaat minimaal uit de volgende velden: • Source IPv(4/6) • Source Port • Destination IPv(4/6) • Destination Port • Layer 4 protocol (bijv. TCP/UDP/...) • Application protocol (bijv.: http/https/smtp/dns/...).	
E254.	De dienst en onderliggende ICT-componenten zijn altijd up-to-date. Opdrachtnemer mag maximaal 1 stabiele patch aan het einde van de train (bijv 1.0.0.1) achterlopen, mits deze versie nog volledig wordt ondersteund door de betreffende leverancier van dat component en geen kwetsbaarheden of bugs bevat.	

16 Transitie

E255.	Het volledige Transitietraject dient voor 01 november 2025 te zijn afgerond tenzij in overleg met de opdrachtgever een andere datum wordt overeengekomen.	
E256.	Opdrachtnemer realiseert de livegang van de volledige omgeving op één moment, in onderling overleg met Opdrachtgever. Dit betekent dat de eindgebruikers vanaf dit moment over de volledige functionaliteit van de omgeving beschikken. Tenzij anders is afgestemd met de Opdrachtgever.	
E257.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige levering, uitrol, implementatie en migratie van de ICT-Prestatie conform de Aanbestedingsstukken.	
E258.	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. Bij het onderdeel kwaliteit (Bijlage 7. Kwaliteitsthema's, K3: Implementatie en adoptie) wordt beoordeeld hoe u dit vormgeeft.	
E259.	Gedurende het Transitietraject mag er ten gevolge van migratiewerkzaamheden geen verstoring van de Bedrijfscontinuïteit van Opdrachtgever ontstaan die niet vooraf met Opdrachtgever is afgestemd.	
E260.	Gedurende het Transitietraject beschikt Opdrachtnemer over voldoende resources om het Transitietraject volgens het Transitieplan uit te voeren.	
E261.	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.	
E262.	De senior projectmanager treedt in overleg en werkt samen met een algemeen projectleider van Opdrachtgever.	
E263.	De senior projectmanager (óf zijn vergelijkbare vervanger) is gedurende alle migratiewerkzaamheden die een directe impact kunnen hebben op de Bedrijfscontinuïteit van Opdrachtgever beschikbaar via telefoon en email.	
E264.	Tijdens cruciale migratiewerkzaamheden (ter beoordeling van Opdrachtgever) is de senior projectmanager op verzoek aanwezig op de locatie van Opdrachtgever.	
E265.	De senior projectmanager van Opdrachtnemer rapporteert gedurende het gehele Transitietraject minimaal wekelijks aan de projectleider van Opdrachtgever over: • planning; • voortgang; • risico's; • issues.	
E266.	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.	
E267.	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.	
E268.	De acceptatietest wordt gecoördineerd en uitgevoerd door Opdrachtgever.	
E269.	In overleg bepalen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een periode voor de acceptatietest. Gedurende deze periode onderwerpt Opdrachtgever het systeem aan een acceptatietest.	

E270.	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.	
E271.	Het staat Opdrachtgever vrij testaspecten toe te voegen aan het geleverde testplan.	
E272.	Gedurende de acceptatietest worden er geen Wijzigingen op de in test zijnde omgeving uitgevoerd, tenzij hiervoor toestemming is gegeven door Opdrachtgever.	
E273.	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).	
E274.	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.	
E275.	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. Opdrachtgever verwacht hierbij aanwezigheid van floorwalkers van Opdrachtnemer minimaal tijdens de eerste week vanaf livegang. Opdrachtnemer dient in het onderdeel kwaliteit (Bijlage 7. Kwaliteitsthema's, K3: Implementatie en adoptie) te beschrijven hoe de Opdrachtnemer de nazorg vormgeeft.	

17 Training, instructie en documentatie

E276.	Voor elke wijziging aan de ICT-prestatie, inclusief de implementatie ervan, waarbij de gebruikersinterface wijzigt, verzorgt Opdrachtnemer gebruikersdocumentatie, instructiefilmpjes en/of trainingen.	
E277.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor up-to-date documentatie, welke Opdrachtgever op ieder moment kan inzien. 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.	
E278.	Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen 'ad hoc' rapportages over voor Opdrachtgever relevante CMDB-onderwerpen.	

18 Einde overeenkomst

E279.	Bij het beëindigen van de Overeenkomst wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat deze meewerkt aan de transitie naar een nieuwe leverancier. De Opdrachtnemer levert hiervoor een exitplan aan als bijlage van de aanbestedingsdocumenten. In dit exitplan beschrijft de Opdrachtnemer minimaal het volgende: • De aanpak van de transitie van de werkomgeving van de Opdrachtnemer naar de werkomgeving van de nieuwe leverancier (data, documenten en applicaties); • Welke projectorganisatie de Opdrachtnemer hierin voorziet; • Planning en doorlooptijd; • Overdracht, vernietiging en verwijdering van de oude omgeving, en bevestiging hiervan; • Randvoorwaarden; • Een kostenindicatie voor uitvoering van het exitplan; • Overige punten die volgens de Opdrachtnemer relevant zijn voor het exitplan.	
E280.	Vanuit het perspectief van de Opdrachtnemer geldt als randvoorwaarde dat Opdrachtnemer een nieuwe leverancier voor IT-diensten voorafgaand aan het einde van de overeenkomst toegang en beheerrechten geeft tot de Microsoft tenant van de Opdrachtgever. Hierbij faciliteert Opdrachtnemer de nieuwe leverancier maximaal in de door deze nieuwe leverancier uit te voeren migratie stappen.	
E281.	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.	
E282.	Om te voorkomen dat Opdrachtgever na beëindiging van deze af te sluiten Overeenkomst op enig moment zonder dienstverlening komt te zitten, verklaart Opdrachtnemer reeds dat Opdrachtgever en de nieuwe contractpartij na expiratie een periode wordt geboden van maximaal twee keer zes (6) maanden om de nieuwe dienstverlening te Implementeren. Dit betekent dat de dienstverlening nog maximaal twaalf (12) maanden na contracttermijn kan doorlopen.	
E283.	Bij beëindigen van de Overeenkomst overhandigt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever en/of de nieuwe leverancier alle relevante configuratiegegevens, documentatie en wachtwoorden.	

19 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, criteria 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: $\frac{\text{Totale tijd periode} - \text{Gepland onderhoud} - \text{Storingstijd}}{\text{Totale tijd periode} - \text{Gepland onderhoud}}$
BIO	https://www.bio-overheid.nl
Business Information Services Library (BiSL)	Een raamwerk voor het uitvoeren van functioneel beheer en informatiemanagement. 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 werk gerelateerde 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 een 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 Inschrijver 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 tevoren is overeengekomen dat de dienst niet beschikbaar is.
Gunning	Opdrachtbevestiging.
Hoofdlocatie van Opdrachtgever	Amerikaplein 1, 6269DA te Margraten.
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.
Implementatieplan	Beschrijft hoe Inschrijver 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

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 Inschrijver 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 Eijsden-Margraten
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 Inschrijver 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.
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.

Term / Afkorting	Definitie
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 Inschrijver 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.
Third Party Memorandum (TPM)	Is een verklaring dat wordt opgesteld door een onafhankelijke auditpartij. De verklaring bevat informatie over beveiligings- en/of privacy risico'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 privacy risico's.
Transitietraject	De periode waarin de nieuwe leverancier de dienstverlening van de huidige leverancier overneemt.

Term / Afkorting	Definitie
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.
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. Het basisprincipe van Zero Trust is om "nooit te vertrouwen, altijd te verifiëren". Elk toegangsverzoek wordt volledig geverifieerd, geautoriseerd en versleuteld voordat toegang wordt verleend.