

Bijlage 4 Programma van Eisen

Algemeen	
1.	Opdrachtnemer gaat door inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingssystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
2.	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de raamovereenkomst.
3.	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen
4.	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving
5.	Opdrachtnemer handelt proactief en attendeert Opdrachtgever op kritische momenten bij bijvoorbeeld veranderingen in wet- en regelgeving.
6.	Alle gegevens afkomstig van Opdrachtgever, die in verband met onderhavige opdracht in bezit komen van Opdrachtnemer, zijn en blijven het eigendom van Opdrachtgever, ook na contractbeëindiging.
7.	De algemene en/of verkoopvoorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen en zijn dan ook niet van toepassing. In de inschrijving van Opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
8.	Door het indienen van een inschrijving maken de door Opdrachtnemer gegeven antwoorden op de kwalitatieve gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer dient derhalve (telkens) te presteren op tenminste het niveau van de gegeven antwoorden.

Eisen aan de dienstverlening	
9.	Alle (online/offline en live) contacten met opdrachtgever dienen door gegunde opdrachtnemer (leidinggevende en accountverantwoordelijke) in correct en verstaanbaar Nederlands te geschieden.
10.	Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van eventuele activiteiten en houdt hier bij het uitvoeren van de werkzaamheden rekening mee. Op verzoek van opdrachtgever kunnen werkzaamheden op afwijkende tijdstippen uitgevoerd worden.
11.	Blink heeft te maken met diverse wet- en regelgeving die mede van invloed zijn op de IT-inrichting: Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO): basisnormenkader voor de inrichting van informatiebeveiliging binnen overheidsorganisaties; en NIS2-richtlijn. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG); Europese verordening die de regels voor de verwerking van persoonsgegevens door particuliere bedrijven en overheidsinstanties in de hele Europese Unie standaardiseert. Archiefwet: Verplichting voor elke overheidsorganisatie om haar informatie duurzaam toegankelijk te maken en te houden, en te vernietigen wanneer de bewaartermijn is verlopen. Structureel voldoen aan de genoemde wet- en regelgeving is een eis aan de huidige en toekomstige IT-inrichting. Inschrijver verklaart dat zijn producten en dienstverlening geen beperkingen oplegt aan Blink voor het voldoen aan de bovenstaande wetgeving.
12.	Alle opslag en verwerking van data van Blink vindt plaats op systemen die vallen binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
13.	Inschrijver gebruikt binnen de geboden oplossing alleen algemeen geaccepteerde en bewezen standaarden.
14.	Inschrijver levert (voor gebruikers en beheerder) adequate documentatie en (online) handleidingen ten aanzien van de door hem geleverde oplossing.
15.	Inschrijver levert de geldende SLA's, concept DAP aan als ook de van toepassing zijnde product- en service beschrijvingen van de geboden oplossing(en), inclusief de wijze van beheer en monitoring van de omgeving;
16.	Voor alle documentatie geldt dat deze dient te zijn opgesteld in het Nederlands, zowel online als offline beschikbaar is en is voorzien van een leeswijzer die alle documentatie omvat.

17.	Nederlandse voertaal wordt gebruikt in de documentatie en communicatie;
18.	De inschrijver garandeert dat bij storingen en calamiteiten de technici binnen 60 minuten aanwezig zullen zijn op de getroffen locatie.
19.	De inschrijver heeft voor de in de aanbestedingsleidraad beschreven diensten gecertificeerde en ervaren specialisten in dienst.
20.	Inschrijver is Microsoft Partner (Applications and Infrastructure / Modern workplace)

Eisen aan Techniek, Beheeractiviteiten en Services

21.	Inschrijver neemt een coördinatieverplichting als Single Point of Contact op zich.
22.	Inschrijver garandeert dat met de aangeboden oplossing gebruikers slechts eenmalig te hoeven worden opgevoerd (bijv. in een AD of soortgelijke repository), dat hierin rollen en rechten worden bepaald en dat andere applicaties gebruik kunnen maken van deze bron.
23.	Opdrachtgever wenst MFA en verwacht hiervoor de implementatie, support en betrokkenheid en integratie van opdrachtnemer.
24.	Authenticatie tot SaaS omgevingen vindt plaats op basis van een enkelvoudige login (SSO), mogelijk in combinatie met MFA (waar dat ook mogelijk is vanuit de SAAS-leverancier).
25.	Binnen de omgeving dient het mogelijk te zijn onderdelen voor externen open te stellen waarbij deze inloggen met username/password.
26.	Inschrijver verzorgt een adequate back-up oplossing waarbij de data worden geback-upt en er sprake is van een maximale RPO van 4 uur.
27.	Inschrijver garandeert dat gegevens die opgeslagen liggen in de back-up op een passende wijze worden beveiligd tegen inzage van derde partijen door middel van back-up hardening en encryptie.
28.	Inschrijver test minimaal 1x per kwartaal het functioneren van de back-up door een back-up te restoren als wijze van test. Blink ontvangt hiervan een rapportage.
29.	Inschrijver meet maandelijks de performance, capaciteit en gebruikte aantallen van de oplossing en rapporteert hierover aan Blink.
30.	Inschrijver acteert proactief om incidenten te voorkomen en verzorgt zo een optimale “sizing” van de IT-omgeving op basis van gebruik, continuïteit en beschikbaarheid.
31.	Dienstverlening wordt door Inschrijver in overleg met Blink vastgelegd in een SLA/XLA en binnen 1 maand na gunning in een DAP waarover periodiek wordt gerapporteerd en die periodiek worden besproken. Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit in beschikbaarheid van resources, zoals opgenomen in de SLA/DAP en zorgt naast een primair eerste aanspreekpunt voor een borging via een 2e aanspreekpunt op naam;
32.	Bij zware incidenten met grootschalige niet-beschikbaarheid van de geleverde voorzieningen (binnen of buiten kantoor tijd) geldt maximaal vier uur tot herstel (tijdens kantoor uren).
33.	Inschrijver garandeert dat de geleverde producten en Diensten mee kunnen groeien en krimpen met ontwikkelingen bij Blink (bijvoorbeeld bij meer of minder applicaties, opslag, gebruikers).
34.	Inschrijver verzorgt al het beheer van alle ingezette hardware en software conform de tabel met de scope en conform de eisen in dit document.
35.	Inschrijver dient minimaal de volgende beheertaken uit te voeren: • beheer op de server/ storageomgeving (incl. updates, patches en evt. rollback van deze activiteiten; • beheer op de applicatie laag op Microsoftproducten, (Azure) Active Directory, inclusief middleware; • telefonisch/ online 1e, 2e en 3e lijns-support, inclusief registratie van incidenten en andere meldingen in een applicatie inclusief het oplossen van incidenten en meldingen. • Beheer van de Microsoft omgeving van Blink

36.	Tot de door Inschrijver als onderdeel van de opdracht (inclusief in de tarieven) uit te voeren (beheer)werkzaamheden behoren in ieder geval ook: • beheren van de digitale werkplekken (KA omgeving); • inschakelen, aansturen en coördineren van de eventueel bij de 2e lijns ondersteuning betrokken partijen, Blink medewerkers of derde leveranciers (end 2 end party management); • uitrollen van nieuwe software en van updates/upgrades. Distributie van packages, updates en security patches, als onderdeel van het actualiseren van de aangeboden oplossing. Uitrol van updates of upgrades van operating systems; • uitvoeren van niet-standaard wijzigingen (tegen apart te verrekenen kosten); • aannemen, registreren en afhandelen van incident meldingen aangemeld door Blink; • beantwoorden van vragen van eindgebruikers over het gebruik van de werkplek, kantoorautomatisering en Mobile Device Management;
37.	Inschrijver stelt Blink in de gelegenheid om tussentijds prioritering en status van incidenten, problemen, serviceverzoeken, standaard changes en niet-standaard changes te kunnen volgen. Blink moet de mogelijkheid hebben om de prioriteit van een specifiek probleem naar een hoger level om te zetten. De inschrijver handelt ook proactief in eigen prioritering naar een hoger niveau.
38.	Op verzoek van Blink kan opdrachtnemer een (medior) medewerker op locatie van Blink laten werken, indien een storing langer dan twee dagen duurt. Inschrijver rapporteert maandelijks over het ingezette aantal licenties, gebruikte resources en alle variabele onderdelen van de dienstverlening, of maakt dit binnen een webportal voor Blink beschikbaar.
39.	Inschrijver levert proactief beheer in beschikbaarheid en kosten van benodigde resources, zoals bijvoorbeeld storage, licenties, etc. en adviseert en handelt hierin proactief.
40.	Inschrijver levert maandelijks een SLA rapportage aan en bespreekt deze maandelijks, waarbij minimaal 2 maal per jaar fysiek op locatie van opdrachtgever. In dit overleg wordt minimaal besproken de incidenten en meldingen, servicelevels, de voorgesteld (verbeter)maatregelen naar aanleiding van incidenten, beveiligingsincidenten, het actueel houden van technische-en beheerdocumentatie, gebruik en belasting van resources, trendanalyses, oordeel en advies naar aanleiding van de rapportage.
41.	Afhandeling van standaard wijzigingen dient inclusief te zijn in de opgegeven kosten op het prijzenblad en dienen binnen maximaal 1 dag te zijn verwerkt. Afhandeling van maximaal 20 wijzigingen per maand van onderstaande standaard wijzigingen dient inclusief te zijn in de opgegeven kosten op het prijzenblad en dienen binnen maximaal 4 uur te zijn verwerkt: deze wijzigingen zijn in ieder geval: • rechten en/of instellingen van een gebruiker wijzigen; • wachtwoord wijzigen of resetten; • nieuwe gebruiker aanmaken en eventueel leveren van de gewenste hardware; • verwijderen van gebruiker inclusief zijn bestanden/ bestanden archiveren; • groepen aanmaken, (leden) wijzigen of rechten aanpassen; • applicatie toewijzen of verwijderen; • distributielijst of groepsmailbox maken, aanpassen of verwijderen; • aanpassen quota (opslag, mail, etc.); • ingezette systemen/ hardware resetten; • instellingen aan apparatuur wijzigen of apparatuur wijzigen om aan afgesproken prestaties te (blijven) voldoen.
42.	Inschrijver draagt gedurende de looptijd van de overeenkomst zorg voor adequate beveiliging met betrekking tot virussen, malware en ongeautoriseerde toegang van de aangeboden ICT-voorzieningen voor wat betreft de servers en werkplekken. Met leverancier van verbindingen, firewalls en switches

	wordt de totale security scope afgestemd (zowel centraal als op de werkplekken), gezamenlijk gecheckt en onderhouden.
43.	Inschrijver geeft derde leveranciers van Blink applicaties toegang tot hun applicatie indien noodzakelijk. De installatie van specifieke applicaties wordt door de applicatie leverancier of Blink verzorgd.
44.	Inschrijver zorgt voor het vastleggen en actueel houden van de configuratiegegevens, configuratiemanagement, asset management, lifecycle management en patchadministratie. Het doel is vastleggen en beheren van informatie over de ICT-omgeving en het beschikbaar stellen van deze informatie aan bevoegde belanghebbenden.
45.	Inschrijver verzorgt een servicedesk die beschikbaar is voor de eindgebruikers van Blink tijdens werkdagen van minimaal 07:00 uur tot 17:30 uur. Inschrijver biedt ondersteuning middels e-mail, telefonisch en online portal en maakt gebruik van een ticketsysteem.
46.	Medewerkers van Inschrijver die gebruikers van Blink telefonisch te woord staan, hebben kennis van de bijzondere kenmerken van Blink en weten hier mee om te gaan en spreken de Nederlandse taal.
47.	Inschrijver zorgt voor een noodnummer, wat bereikbaar is buiten de afgesproken service-Windows ten behoeve van het melden van en opvolging geven aan kritische verstoringen.

Commercieel

48.	Tarieven staan vast tot 31-12-2025. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid tarieven te indexeren, voor het eerst per 01-01-2026. Opdrachtnemer dient het verzoek hiervoor minimaal drie (3) maanden van tevoren in bij Opdrachtgever, met deugdelijke onderbouwing op basis van CBS-index CPI-huishoudens oktober.
-----	---

Facturatie

49.	Opdrachtnemer stuurt digitale facturen aan: facturatie@mijnblink.nl
50.	Opdrachtnemer stuurt facturen per maand
51.	Een factuur is een-op-een terug te herleiden naar het ingediende prijzenblad.