

BIJLAGE 4. PROGRAMMA VAN EISEN



gemeente

Zoetermeer

EISEN EN WENSEN
HYPER CONVERGED INFRASTRUCTURE
EN AANVERWANTE DIENSTVERLENING
2024-2028

Inhoud

1.	Inleiding.....	3
1.1	Leeswijzer	3
1.2	Over versies en standaarden	3
1.3	Eisen en Wensen.....	3
1.4	Punten toekenning	3
2.	Programma van Eisen en Wensen	4
2.1	Algemeen	4
2.2	Informatiebeveiliging	4
2.3	Security	5
2.4	Standaarden	6
2.5	Privacy (voor verwerkers)	6
2.6	Voorwaarden van de oplossing	7
2.7	Opleiding en training	8
2.8	Autorisatie.....	8
2.9	Helpdesk van Opdrachtnemer	9
2.10	Onderhoud en releases	10
2.11	Communicatie en rapportage	10
2.12	SLA/KPI	11
2.13	Kansen	11
2.14	Ontwikkel-roadmap 2024 - 2026	11
2.15	Garantie & Assortiment	11
	Appendix 1 Begrippenlijst	13

1. Inleiding

1.1 Leeswijzer

Het programma van Eisen en Wensen beschrijft de voorwaarden waaraan de ICT Prestatie aan moet voldoen. Deze eisen en wensen zijn van toepassing op te gunnen Raamovereenkomst en alle Nadere Overeenkomsten die Opdrachtgever en Opdrachtnemer in de toekomst sluiten. De begrippenlijst is opgenomen in Appendix 1 behorend bij deze bijlage.

1.2 Over versies en standaarden

In de specificaties en beschrijvende teksten komen versies van technische standaarden voor. Daar waar een opvolgende standaard beschikbaar is, mag de genoemde versie als minimum beschouwd worden. De nieuwere versie is dus niet uitgesloten.

1.3 Eisen en Wensen

De eisen en wensen in het volgende hoofdstuk zullen aangeduid worden met letters uit de ze genoemde MoSCoW methodiek. De letters zijn als volgt:

M – Must-haves

Het gaat hier om het minimale eisenpakket welke de gemeente als nodig onderschrijft voor een goede uitvoering voor de opdracht. Een must-have betreft een knock-out eis waaraan voldaan moet worden. Het niet voldoen aan een must-have betreft uitsluiting.

S – Should-haves

Dit zijn aanvullende en zeer gewenste eisen, die wel een hoge prioriteit hebben, maar geen vereiste zijn voor een bruikbaar eindproduct.

C – Could-haves

Als er tijd voor is kunnen deze eisen altijd nog aan bod komen. Zo niet, dan is het geen probleem en heeft het geen nadelig gevolg voor het eindresultaat. De could-haves hebben minder prioriteit dan de should-haves. De optie wordt alleen meegenomen als er echt ruim tijd voor is om het te realiseren.

W – Won't-haves

Het gaat om toekomst wensen die op dit moment veel tijd en geld kosten. Op dit moment heeft Zoetermeer geen W verwerkt in haar Programma van Eisen.

1.4 Punten toekenning

Per Should-have en Could-have kan Inschrijver punten verdienen die onderdeel zijn van de beoordeling. Per eis/wens zal het maximaal aan te verdienen punten duidelijk zijn. Deze zijn te vinden in het volgend hoofdstuk.

2. Programma van Eisen en Wensen

2.1 Algemeen

#	MSC	Punten	Omschrijving
1.	M	K.O.	Monitoring van de werking en de performance van uw oplossing is via een webportaal en dashboard vanuit een webbrowser beschikbaar voor beheerders van de Gemeente Zoetermeer.
2.	M	K.O.	De aangeboden oplossing bestaat uit een acceptatie en productieomgeving
3.	M	K.O.	Technische Systeemeisen zijn conform ICT-concern eisen Opdrachtgever. Zie bijlage 2 "Bijlage 2 - Beschrijving IT infrastructuur gemeente Zoetermeer.docx".
4.	M	K.O.	Uw oplossing werkt naadloos samen met de gemeentelijke ICT-infrastructuur zoals genoemd in ICT-concern eisen van de Opdrachtgever. Zie bijlage 2 "Bijlage 2 - Beschrijving IT infrastructuur gemeente Zoetermeer.docx".
5.	M	K.O.	Contractant is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende regelgeving. Eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de Contractant worden vergoed aan de Gemeente. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Gemeente wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Contractant de boete welke de Gemeente wordt opgelegd vergoeden.
6.	M	K.O.	In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Contractant zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing zijn. Contractant vrijwaart de Gemeente voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies heeft ingesteld.

2.2 Informatiebeveiliging

#	MSC	Punten	Omschrijving
7.	M	K.O.	De opdrachtnemer meldt (informatiebeveiliging)incidenten, meldingen en storingen (zowel technisch als functioneel) en uitgevoerde installaties van beveiligingsupdates aan de beheerders van de gemeente Zoetermeer.
8.	M	K.O.	Het is noodzakelijk inzicht te hebben in wie werkzaamheden verricht voor de gemeente. Het kan voorkomen dat een partij hiervoor derden inschakelt die mogelijk daarmee niet voldoen aan de andere beveiligingseisen die gesteld zijn. Hiervan moet de gemeente op de hoogte zijn. Alle voorwaarden en eisen die gelden voor personeel van de opdrachtnemer zijn ook van toepassing op derden, die in opdracht van de opdrachtnemer diensten verrichten voor de gemeente.
9.	M	K.O.	De opdrachtnemer zal voor de prestaties voldoende personen inzetten met voldoende opleiding, vaardigheden en kennis van de bedrijfsvoering en organisatie van de gemeente, om de prestaties te verrichten. Wanneer de hierboven genoemde personen zich bij de gemeente bevinden, of in direct contact met de gemeente staan, zal het personeel van de opdrachtnemer de gedragsvoorschriften van de gemeente naleven.
10.	M	K.O.	De opdrachtgever heeft controlerecht, de opdrachtnemer moet daarom altijd medewerking geven bij audits. De gemeente kan een audit laten uitvoeren om te controleren dat aan beveiligingseisen die van toepassing zijn wordt

			voldaan. Een TPM kan als vervanging van de gevraagde audit worden gebruikt om aan te tonen dat aan de beveiligingseisen voldaan is.
11.	M	K.O.	De opdrachtnemer zal het bestaan, de aard en de inhoud van de overeenkomst, evenals alle overige informatie van de gemeente waarvan de opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst kennisneemt geheimhouden en niets daaromtrent openbaar maken zonder schriftelijke toestemming van de gemeente. De opdrachtnemer staat ervoor in dat personeel van de opdrachtnemer, overige personeelsleden en derden de bepalingen betreffende gedrag, vertrouwelijkheid en bescherming van gegevens naleven.
12.	M	K.O.	Medewerkers van opdrachtnemer zijn in bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Opdrachtnemer is verantwoordelijk om dit op een juiste wijze te waarborgen.
13.	M	K.O.	Op basis van de afgesloten contractperiode garandeert de opdrachtnemer dat de Oplossing, gedurende de contractperiode doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief ook verstaan dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving.
14.	M	K.O.	De opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat volgens een exit plan en -scenario, kosteloos over aan de Opdrachtgever. Daarbij wordt rekening gehouden met afspraken over dataportabiliteit, waarborging continuïteit (data-escrow). Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.

2.3 Security

#	MSC	Punten	Omschrijving
15.	S	72	De architectuur ondersteunt meerdere lagen van bescherming (defense in depth) passend gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen. Beschrijf hoe u als opdrachtnemer risico's mitigeert. Houd in de beschrijving rekening met onderwerpen zoals continuïteit en beschikbaarheid, beschrijf hoe u omgaat met fysieke en logische scheiding van gegevens van uw klanten en hoe u encryptie toepast op gegevens 'at-rest' en 'in-transit'. Beschrijf bijvoorbeeld hoe u logging en monitoring toepast en of het mogelijk is aanvullende maatregelen in te zetten zoals bijvoorbeeld het toepassen van multi-factor authenticatie (MFA).
16.	S	14	In de definitie van cloudcomputing staat onder andere dat meerdere afnemers kunnen werken met software die hetzelfde is waarbij de data wel gescheiden wordt. Door het isoleren van de omgeving van de opdrachtgever garandeert de opdrachtnemer dat de data van de opdrachtgever logisch en fysiek wordt gescheiden van andere afnemers. Beschrijf welke maatregelen u getroffen hebt om de data van de opdrachtgever logisch en fysiek te scheiden van andere afnemers.
17.	M	K.O.	De oplossing maakt voor verificatie en autorisatie van identiteiten gebruik van Entra-ID van Zoetermeer als centrale gebruikers database en als federatie mechanisme.

18.	M	K.O.	Bij uitwisseling van informatie tussen systemen mogen niet-geautoriseerden geen toegang hebben tot de data. Opdrachtnemer heeft hiertoe een logging en monitoring strategie geïmplementeerd die hierop toeziet.
19.	M	K.O.	De opdrachtnemer garandeert dat data of configuraties van de opdrachtgever bij het verwijderen daadwerkelijk volledig verwijderd worden en na verwijdering niet hersteld kunnen worden.
20.	S	14	Beschrijf het proces die u als opdrachtnemer volgt om het verwijderen van data of configuraties te garanderen.
21.	M	K.O.	De opdrachtnemer neemt maatregelen om beschikbaarheid en continuïteit van de door de opdrachtnemer geleverde ICT prestatie te kunnen garanderen.
22.	M	K.O.	Om voor de verwerking te kunnen spreken van een adequaat beveiligingsniveau, moeten de cloud-leverancier en de eventuele subverwerkers de juiste beveiligingsmaatregelen treffen. Bij het gebruik van onderaannemers garandeert de opdrachtnemer dat het beveiligingsniveau van de onderaannemer minimaal gelijk is aan de eisen die worden gesteld aan de opdrachtnemer.
23.	M	K.O.	De opdrachtnemer garandeert het beveiligen van de gegevens van de opdrachtgever door het toepassen van encryptie bij data in motion en data at rest. De minimale encryptie dient te voldoen aan AES256 of vergelijkbare standaarden.
24.	M	K.O.	De infrastructuur van de opdrachtnemer voldoet aan de richtlijnen van de fabrikant en bestaat alleen uit ondersteunde hardware en software releases en wordt up-to-date gehouden met release en security updates gedurende de looptijd van de overeenkomst inclusief verlengopties. Maatregelen zoals hardening en automation worden toegepast om ongebruikte onderdelen uit te schakelen en een voorspelbare configuratie aan te bieden.
25.	M	K.O.	Wanneer er gebruik moet worden gemaakt van mail functionaliteit uit naam van @zoetermeer.nl, dan wordt dit geregeld door dit via DKIM toe te staan. Een rechtstreekse koppeling met de mailrelay van de opdrachtgever wordt niet toegestaan.

2.4 Standaarden

#	MSCW	Punten	Omschrijving
26.	M	K.O.	De Opdrachtnemer werkt volgens de normen voor zover die van toepassing zijn qua beveiliging en privacy, namelijk: • ISAE 3402, ISO 27017 (Cloud beveiliging) • ISO 27018 (Privacy- en gegevensbescherming in de cloud) • De Baseline Informatiebeveiliging (BIO), deze is afgeleid van de NEN-ISO/IEC 27002:2017. (en NIS2 in de nabije toekomst) • Cloud Controls Matrix (CCM) (in geval van een cloud applicatie) • CSA gedragscode AVG • CSA STAR programma • ISO/IEC 21964 (gegevens vernietiging) Of andere gelijkwaardige normen.
27.	S	14	Beschrijf aan welke normen/certificering (zie EIS 26) opdrachtnemer zelf voldoet. Beschrijf welke normen/certificering bezig is om te behalen en in welke stadium dit proces zich bevindt.

2.5 Privacy (voor verwerkers)

#	MSCW	Punten	Omschrijving
28.	M	K.O.	De opslag van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte of in een land met een passend niveau van gegevensbescherming.
29.	M	K.O.	De organisatie behoort fysieke beveiliging van omgevingen waar persoonsgegevens worden verwerkt, op passende wijze ingericht te hebben, zodat enkel medewerkers met noodzakelijk belang toegang hebben tot en zich bevinden in deze omgevingen; de toegang wordt geregistreerd.
30.	M	K.O.	Er is een procedure ingericht voor het transporteren van persoonsgegevens buiten een beschermde omgeving, waarbij door versleuteling de kans op een datalek is verkleind en door minimalisatie de omvang van een datalek wordt beperkt.
31.	M	K.O.	De organisatie hanteert regels voor medewerkers en andere verwerkers, die buiten Nederland persoonsgegevens of authenticatiemiddelen (voor de toegang tot persoonsgegevens vanuit het buitenland) met zich meedragen of in hun bezit hebben, ongeacht of deze informatie versleuteld is.
32.	M	K.O.	Waar mogelijk wordt als testdata gebruik gemaakt van kunstmatig gegenereerde persoonsgegevens of fictieve data, wanneer op basis van de resultaten van een risico-analyse gebruik gemaakt wordt van persoonsgegevens, worden passende maatregelen ter bescherming van de persoonsgegevens genomen.
33.	M	K.O.	De organisatie heeft maatregelen getroffen die voorkomen dat de uitval van een dienst, of dit nu een eigen dienst is of van een derde is, leidt tot een datalek of andere gevolgen voor betrokkenen, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, en heeft een procedure om de werking van de maatregel te evalueren.
34.	M	K.O.	De opdrachtnemer heeft een proces ingericht inzake (potentiële) datalekken en meldt deze binnen 24 uur na ontdekking aan de opdrachtgever.
35.	M	K.O.	Opdrachtgever en opdrachtnemer leggen de verwerkersrelatie, in de zin van de AVG vast in een verwerkersovereenkomst conform het model van de VNG inzake de verwerking van persoonsgegevens. Zie bijlage 12 "Bijlage 12 – Model Standaard bewerkersovereenkomst.docx".
36.	M	K.O.	Bij het gebruik van diensten van onderaannemers zijn er toonbare verwerkersovereenkomsten afgesloten conform de AVG die minimaal dezelfde eisen stellen aan de gegevensverwerking als de verwerkersovereenkomst tussen Opdrachtgever en opdrachtnemer.
37.	M	K.O.	De opdrachtnemer werkt na gunning mee aan een Dataprotection Impact Assessment (DPIA) en is bereid om eventuele daaruit voortvloeiende maatregelen te treffen.

Architectuur van Oplossing

#	MSCW	Punten	Omschrijving
38.	S	72	Beschrijf in 4 A4's plus een tekening (bijlage) hoe uw architectuur invulling geeft aan de gevraagd functionaliteit. Het ontwerp dient gedetailleerd te zijn en minimaal modelnummers, aantallen en versies te bevatten. (Rekening houdend met bijlage 2 "Bijlage 2 - Beschrijving IT infrastructuur gemeente Zoetermeer.docx")
39.	M	K.O.	Voeg een architectuurtekening van de voorgestelde oplossing toe aan de beschrijving.

2.6 Voorwaarden van de oplossing

#	MSC	Punten	Omschrijving
40.	M	K.O.	De oplossing moet voldoen capaciteit hebben om; Front-end - Minimaal wens om te scalen naar 750 Windows 11 Virtual Machines (VM's) op basis van Horizon View - Gevraagde specificaties voor de Windows 11 Desktop gaan uit van de aanbevolen specificaties voor Virtuele Windows 11 installaties; - medium requirements (4 vCPUs, 16-GB RAM, 60-GB storage). Back-end - De huidige back-end VM's (zie bijlage B1 "Bijlage B1 - Overzicht VMware Server VMs_aanbesteding.docx"), "Bijlage B2 - Huidig CPU en memory gebruik OracleVM en Trends.docx" en groeiprognoze (Beschrijvend Document Europees HCI en Aanverwante Dienstverlening.docx, pagina 14 'groeiprognoze) met minimaal gelijke performance als op de te vervangen back-end te kunnen faciliteren. - Overcapaciteit voor failover uitwijk hoeft niet worden ingecalculeerd omdat een hybride oplossing wordt aangeboden met uitwijk naar de Cloud
41.	M	K.O.	De te leveren on premise hardware moet passen in onze serverkasten. De specificaties zijn opgenomen in bijlage C "Bijlage C - Omschrijving Datacenter Serverkasten.docx"
42.	M	K.O.	Hardware/software die vanaf het begin van het contract en onder contract worden aangeschaft maar gedurende de contractperiode end-of-support raken, worden op kosten van de opdrachtnemer vervangen. – EIS 42 VERVALT NA NvI 1. EIS WORDT GEDEKT DOOR EIS 68

2.7 Opleiding en training

#	MSC	Punten	Omschrijving
43.	M	K.O.	De opdrachtnemer levert zowel een beheer. - als gebruikerstraining voor de oplossing. Hierbij wordt gebruik gemaakt van documentatie en handleiding in het Nederlands en eventuele hulpmiddelen zodat de beheerders van Zoetermeer in staat zijn om de functionaliteit van de oplossing optimaal kunnen benutten, rapportages en alerts kunnen interpreteren en in staat zijn om mee te denken in de (door)ontwikkeling van de oplossing.
44.	C	11	Beschrijf de beheer. - als gebruikerstraining op hoofdlijnen.

2.8 Autorisatie

#	MSC	Punten	Omschrijving
---	-----	--------	--------------

45.	M	K.O.	Gegevens die op meerdere locaties binnen het systeem weergegeven worden dienen uit één centraal punt gemuteerd en opgeslagen te kunnen worden.
46.	M	K.O.	Het moet mogelijk zijn per persoon of groep de autorisatie in te stellen voor het gebruik van uw selfserviceportaal.
47.	M	K.O.	De oplossing biedt een autorisatie model voor verschillende rollen en bevoegdheden. Voeg een beschrijving van het autorisatiemodel toe.
48.	S	14	Beschrijf hoe de rol en rechten verdeling op de nieuw in te richten infrastructuur wordt vormgegeven. Geef in een duidelijk matrix de benodigde rechten/rollen weer van uw eigen medewerkers en medewerkers van gemeente Zoetermeer. Neem in deze beschrijving ook mee hoe deze scheiding kan worden geverifieerd d.m.v. bijv. logging en audittrails.
49.	M	K.O.	De oplossing biedt Single-Sign-On authenticatie d.m.v. de Entra-ID Zoetermeer tenant.
50.	M	K.O.	Rechten en rollen worden enkel toegekend aan accounts die gekoppeld zijn aan natuurlijke personen. Accounts worden niet onderling uitgewisseld tussen medewerkers van opdrachtnemer en/of medewerkers van Zoetermeer
51.	M	K.O.	Rechten en rollen worden strikt gescheiden toegepast, waarbij de rechten zo worden gekozen dat die enkel de beheertaken van de beheerdersrol faciliteren.

2.9 Helpdesk van Opdrachtnemer

#	MSC	Punten	Omschrijving
52.	M	K.O.	Opdrachtnemer voorziet in een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft opdrachtnemer inzicht in meldingen met bijbehorende oplossingen die voor andere klanten relevant kunnen zijn. Opdrachtnemer verzorgt het contact met leveranciers die een bijdrage moeten/kunnen leveren aan de oplossing van de verstoring
53.	M	K.O.	De helpdesk van opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en via een webportaal.
54.	S	14	Beschrijf welke andere mogelijkheden u biedt voor het inschieten van een melding, denk daarbij aan een chat mogelijkheid en meldingen buiten kantoor tijden.
55.	M	K.O.	De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van Opdrachtnemer worden geen (aanvullende) kosten in rekening gebracht.
56.	M	K.O.	De helpdesk van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De <u>Opdrachtgever</u> bepaalt de prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de prioriteitsbepaling van Opdrachtnemer gehanteerd conform de te mee te leveren SLA. De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De opdrachtnemer maakt voor de Gemeente inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De opdrachtnemer is eindverantwoordelijk

			voor het beheren van incidenten. N.B. Als incidenten niet binnen de hierboven genoemde termijnen worden hersteld treedt een boeteclausule in werking. Als uit twee opeenvolgende rapportages blijkt dat alle incidenten niet binnen minimaal 98% van de afgesproken termijnen zijn hersteld dan wordt er een bedrag in rekening gebracht ter grootte van 5% van de jaarlijkse kosten voor ondersteuning.
--	--	--	--

2.10 Onderhoud en releases

#	MSC	Punten	Omschrijving
57.	M	K.O.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure. De releasemomenten worden minimaal een aantal weken van tevoren vastgesteld waarbij releasenotes worden opgeleverd. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in: • Major releases: 6 weken van tevoren vastgesteld plus releasenotes. • Minor releases: 2 weken van tevoren vastgesteld plus releasenotes. • Hot fixes of patches: 1 week plus toelichting. De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om Major of Minor releases uit te stellen of in een bepaalde release pool mee te gaan. Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland; dit gebeurt uitsluitend na goedkeuring van de Gemeente. Let op: per applicatie aanbesteding bespreken en tijden afstemmen b.v. een kleine applicatie kan tijdens werktijd. Onderhoudswerkzaamheden die van invloed zijn op de dienstverlening worden, met uitzondering van feestdagen, niet uitgevoerd binnen de volgende tijdsvensters: • Maandag van 07:00 tot 0.00 • Dinsdag, woensdag en donderdag tussen 07:00 en 19:00 uur; • Vrijdag tussen 07:00 en 19:30 uur; • Zaterdag tussen 10:00 en 13:00 uur Met uitzondering van security patches o.i.d. Mocht er een andere noodzakelijke reden zijn, dan kan dit ter beoordeling voorgelegd worden aan de Opdrachtgever.

2.11 Communicatie en rapportage

#	MSC	Punten	Omschrijving
---	-----	--------	--------------

58.	M	K.O.	De oplossing inclusief gebruikersinterface en helpfunctie dient in de Nederlandse taal aangeboden te worden. Tevens dienen opleidingen en handleidingen in het Nederlands te worden aangeboden.
59.	M	K.O.	De opdrachtnemer levert vóór in gebruik name van de Oplossing actuele documentatie (digitaal) en gebruikersinstructies; de gebruikersinstructies zijn afgestemd op de taken die een bepaalde gebruiker moet verrichten. De verstrekte documentatie is in het Nederlands.
60.	M	K.O.	De opdrachtnemer levert maandelijks een rapportage aan met daarin aangegeven minimaal de gemelde incidenten, de reactietijd en de oplostijd.

2.12 SLA/KPI

#	MSC	Punten	Omschrijving
61.	M	K.O.	Diensten voor onderhoud en ondersteuning, worden door Opdrachtnemer geleverd volgens een SLA. Deze diensten kunnen op afstand worden uitgevoerd.
62.	M	K.O.	Opdrachtnemer stuurt haar SLA mee als onderdeel van de Inschrijving. De SLA is onderdeel van de Overeenkomst. De SLA bevat een prioriteitsbepaling voor incidenten en relateert deze aan reactie, oplos- en hersteltijden.

2.13 Kansen

#	MSC	Punten	Omschrijving
63.	C	11	Beschrijf in maximaal één A4 in welke extra mogelijkheden de aangeboden Oplossing biedt die nog niet zijn opgenomen in deze uitvraag.

2.14 Ontwikkel-roadmap 2024 - 2026

#	MSC	Punten	Omschrijving
64.	S	14	Beschrijf in maximaal één A4 hoe de ontwikkel-roadmap voor uw producten en diensten voor 2024-2026 er uit ziet. Geef hierin een beeld wat u voor de aangeboden Oplossing als kansen en trends ziet en waar wij als klant voordelen uit kunnen halen.

2.15 Garantie & Assortiment

#	MSC	Punten	Omschrijving
65.	M	K.O.	Alle te leveren hardware, software en Diensten voldoen aan de in Nederland geldende normen en standaarden
66.	M	K.O.	Te leveren nieuwe apparatuur is origineel, ongebruikt en niet refurbished.
67.	M	K.O.	Alle te leveren apparatuur is vrij en zonder beperkingen te gebruiken, en is daarom niet voorzien van simlocks, vendorlocks en/of eventuele overige gebruikersbeperkingen

68.	M	K.O.	Opdrachtnemer garandeert dat dat de geleverde hardware en software in support zijn voor de looptijd van de overeenkomst inclusief verlengopties. Mochten een product toch end of SUPPORT LIFE (aangepast na Nvl 1; origineel was die "End of Life") zijn dan is opdrachtnemer verantwoordelijk voor kosteloze vervanging inclusief eventuele migratie werkzaamheden en alle overige kosten.
69.	M	K.O.	Te leveren apparatuur is uitsluitend afkomstig van A-merken en bedoeld voor de (groot)zakelijke markt. Zie Appendix I: begrippenlijst voor de definitie van A-merken.
70.	M	K.O.	Geleverde hardware heeft minimaal 2 jaar garantie welke afgehandeld dient te worden door Opdrachtnemer.

Akkoordverklaring

Naam inschrijver	
Naam rechtsgeldige ondertekenaar	
Functie rechtsgeldige ondertekenaar	
Datum	
Handtekening	

Appendix 1 Begrippenlijst

Begrip	omschrijving
Webportaal	Een webportaal is een website die fungeert als een toegangspunt tot een verscheidenheid aan informatie, diensten en bronnen die relatie hebben tot de te leveren ICT Prestatie
cloudcomputing	Cloud computing is een model voor het leveren van computertechnologieën en -diensten via het internet. Het stelt gebruikers in staat om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van gedeelde computerbronnen, zoals rekenkracht, opslag, netwerken, software en andere IT-middelen, zonder dat ze deze fysiek lokaal hoeven te bezitten of te beheren.
Third Party Memorandum (TPM)	Een Third Party Memorandum (TPM) is een verklaring dat wordt opgesteld door een onafhankelijke auditpartij. De verklaring bevat informatie over beveiligings- en/of privacyrisico's die verbonden zijn aan de ICT-systemen van een serviceorganisatie.
Datalek	Een datalek is een incident waarbij gevoelige, vertrouwelijke, of beschermde informatie onbedoeld wordt blootgesteld aan onbevoegde personen of entiteiten. Dit kan gebeuren als gevolg van verschillende factoren, zoals een beveiligingsinbreuk, menselijke fouten, zwakke beveiligingsmaatregelen, of technische storingen.
Selfserviceportaal	Een selfserviceportaal is een online platform dat gebruikers in staat stelt om zelfstandig bepaalde taken uit te voeren, informatie te raadplegen, of ondersteuning te verkrijgen zonder tussenkomst van menselijke tussenpersonen.
Service Level Agreement (SLA)	Een Service Level Agreement (SLA) is een contractueel document dat de afspraken, verwachtingen en verplichtingen definieert tussen een dienstverlener en een klant met betrekking tot de geleverde diensten. Het is een essentieel instrument voor het beheren van de relatie tussen de dienstverlener en de klant, vooral in de context van IT-dienstverlening, cloud computing, outsourcing en andere vormen van servicegerichte bedrijfsmodellen.
refurbished	Het begrip "refurbished" verwijst naar producten die eerder zijn gebruikt, maar vervolgens zijn gerenoveerd, opgeknapt en opnieuw in de verkoop zijn gebracht. Refurbished producten kunnen variëren van elektronica zoals smartphones, laptops en tablets tot huishoudelijke apparaten en zelfs voertuigen.
A-merken	Een merk dat een hoge naamsbekendheid en goede reputatie heeft en toonaangevend in de grootzakelijke markt is qua kwaliteit en prijs.
OWASP	Open Web Application Security Project®
Firmware	Specifieke categorie van software die op een laag niveau hardware aanstuurt.
Dienst	Een Dienst waarvan de voorwaarden en specificaties zijn omschreven in de Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst.