

Bijlage A – Programma van Eisen

Inhoudsopgave

1. Algemeen	2
2. Implementatie & Exit	3
3. Communicatie	6
4. Dienstverlening.....	8
5. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).....	15
6. ICT en Informatiebeveiliging	16
7. Commercieel en facturatie	18
Bijlage 1 – Toelichting werkplek omgeving KB (scope beheer).....	21

1. Algemeen

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E1	Eigen voorwaarden	Inschrijver gaat ermee akkoord dat eigen algemene en/of verkoopvoorwaarden nadrukkelijk van de hand worden gewezen. In de inschrijving van opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen. Het is daarnaast niet toegestaan om voorwaardelijke inschrijvingen in te dienen.
E2	Akkoordverklaring	Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de aanbestedingsdocumentatie, rekening houdend met de aanpassingen vanuit de Nota's van Inlichtingen.
E3	Correctheid van gegevens	Inschrijver 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 Overeenkomst inclusief eventuele verlengingen van de Overeenkomst.
E4	Bereidheid	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van de KB, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen, te verzorgen.
E5	Wet- en regelgeving	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
E6	Gebruik van naam en logo	Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de KB in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en/of het logo van de KB.
E7	Nederlandstalige documentatie	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat alle documentatie die gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor de KB tot stand komt, opgesteld wordt in de Nederlandse taal.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E8	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	<p>De KB hanteert het beleid dat alle medewerkers (ook die van externen) die werkzaamheden op locatie uitvoeren de beschikking moeten hebben over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op locatie van de KB worden ingezet over een VOG bezitten. De verantwoordelijkheid voor opvragen c.q. toetsen van de VOG's berust bij Opdrachtnemer. Op eerste verzoek van de KB moet een medewerker van Opdrachtnemer de VOG kunnen overhandigen.</p> <p>Er mogen door Opdrachtnemer <u>geen</u> aanvullende kosten in rekening worden gebracht voor het opvragen van de VOG.</p>
E9	Intellectueel eigendom	Het intellectueel eigendom voor alle door Opdrachtnemer specifiek voor de KB realiserde documentatie en/of informatie berust bij de KB.

2. Implementatie & Exit

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E10	Verantwoordelijkheid opdrachtnemer	Opdrachtnemer draagt de algehele verantwoordelijkheid voor de implementatie / migratie van de dienstverlening. Deze implementatie wordt inhoudelijk afgestemd met de betrokken medewerkers van de KB (team werkplek en team supportdesk van de KB) en de betrokken medewerkers van de huidige dienstverlener. Opdrachtnemer stuurt de betrokken medewerkers vanuit de KB aan op de te leveren inspanningen en escaleert (richting de contractverantwoordelijke van de KB) op het moment dat inspanningen niet (tijdig) worden geleverd. Opdrachtnemer monitort daarbij doorlopend de voortgang van de implementatie en waarborgt een tijdige afronding van de implementatie.
E11	Migratie latende partij	Opdrachtnemer gaat bij de implementatie van de dienstverlening de samenwerking met de huidige (latende) dienstverlener van de KB aan. Opdrachtnemer borgt, in afstemming met deze dienstverlener, een soepele overgang naar de eigen beheersorganisatie.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
		Eventuele problemen en/of hiaten in het kader van de migratie van de dienstverlening maakt Opdrachtnemer tijdig kenbaar aan de contractverantwoordelijke van de KB.
E12	Implementatieperiode	Opdrachtnemer start per 6 december 2024 met de implementatie van de dienstverlening. Er wordt zo spoedig na definitieve gunning een kick-off georganiseerd door de Opdrachtnemer. De agenda van de kick-off wordt vooraf door Opdrachtnemer met de contractverantwoordelijke bij de KB afgestemd.
E13	Uitwerking definitief implementatieplan	<p>Opdrachtnemer heeft als onderdeel van de gunningscriteria (G1) reeds een concept/globaal implementatieplan moeten indienen. Uiterlijk één week na afloop van de georganiseerde kick-off (E11) levert Opdrachtnemer een bijgewerkt implementatieplan aan. Dit implementatieplan wordt voorgelegd aan team werkplek van de KB. Eventuele opmerkingen en/of feedback van de KB worden door de Opdrachtnemer verwerkt. Het implementatieplan is pas na akkoord van de KB definitief.</p> <p>De Opdrachtnemer start pas met de feitelijke uitvoering van de migratie op het moment dat KB akkoord is met het opgestelde implementatieplan.</p>
E14	Deadline live-gang	Opdrachtnemer garandeert dat de volledige dienstverlening per 1 april 2025 operationeel is. Vanaf 1 april 2025 valt het beheer dat in scope is van onderhavige aanbesteding onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
E15	Uitvoeren van nulmeting	<p>Zoals omschreven bij de doelstellingen (pagina 8 aanbestedingsleidraad) heeft de KB de behoefte om de dienstverlening aan eindgebruikers (waar mogelijk) te verbeteren. Er wordt van Opdrachtnemer verwacht dat er rond juni 2025 een nulmeting (onderzoek naar de huidige klanttevredenheid) wordt uitgevoerd. De Opdrachtnemer doet een voorstel voor de inhoudelijke uitvoering van deze nulmeting en stemt dit af met team werkplek van de KB. Qua methodiek kunt u bijvoorbeeld denken aan de uitvoering van een korte enquête onder eindgebruikers van de KB. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat afdeling Communicatie van de KB mogelijk betrokken dient te worden bij de uitvoering van de nulmeting.</p> <p>Resultaten van de uitgevoerde nulmeting worden besproken tussen Opdrachtnemer en de KB. Opdrachtnemer formuleert op basis van de uitkomsten verbetermogelijkheden (bijvoorbeeld herinrichting van processen) en voert deze door binnen de uit te voeren dienstverlening. Het succes van de genomen maatregelen wordt verbonden aan de klanttevredenheid (zie hoofdstuk 5 van dit Programma van Eisen).</p>

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E16	Acceptatie	<p>De KB eist van opdrachtnemer dat de migratie wordt afgesloten door middel van een positieve acceptatietest. Het definitieve Test- en Acceptatieplan wordt in onderling overleg tussen KB en Opdrachtnemer opgesteld. De acceptatietest wordt uitgevoerd door KB in bijzijn van Opdrachtnemer. Gevonden gebreken dienen door Opdrachtnemer binnen een door KB te stellen redelijke termijn hersteld te worden, en zullen opnieuw worden getest. U kunt ervan uitgaan dat u bij de uitvoering van de acceptatietest de medewerking verkrijgt van medewerkers van de KB en de huidige dienstverlener.</p> <p>Inschrijver wordt bij gunningscriterium G1 gevaagd om de werkwijze omtrent de acceptatietest nader uit te werken.</p>
E17	DAP	<p>Een verplicht onderdeel van de implementatie van de dienstverlening betreft de realisatie van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opzetten van het DAP. De inhoud van het DAP wordt afgestemd met team werkplek van de KB. In het DAP worden minimaal de volgende onderdelen/onderwerpen opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contactgegevens per partij, inclusief rol - Overeengekomen doelstellingen (uitgaande van de doelstellingen zoals omschreven in de aanbestedingsdocumentatie) - Wijze van communicatie & Rapportering - Governance model (wijze van aansturen en samenwerking op strategisch, tactisch en operationeel niveau) - Uiteenzetting van alle ICT-faciliteiten (scope opdracht) - Overeengekomen processen, procedures en werkwijzen - Verantwoordelijkheden per partij, gericht op de scope van de opdracht (RACI) <p>Het DAP wordt vastgesteld na akkoord vanuit de KB.</p>
E18	Beheer DAP	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer van het DAP dat tussen partijen overeengekomen is. Eventuele wijzigingen worden door Opdrachtnemer doorgevoerd en bijgehouden middels versiebeheer. Wijzigingen van het DAP worden altijd voor akkoord voorgelegd aan de KB. Na akkoord is de bijgewerkte versie van het DAP vastgesteld.</p>

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E19	Exit	<p>Opdrachtnemer verleent zijn volledige medewerking op het moment dat de dienstverlening over gaat naar een opvolgende dienstverlener. Opdrachtnemer stelt bij een exit een exit-plan op, die in overeenstemming is met de voorwaarden van de gedragscode re-transitie (Bijlage M).</p> <p>Opdrachtnemer dient alle inspanningen te leveren die redelijkerwijs van Opdrachtnemer (in het kader van een exit) mogen worden verwacht. Er mogen door Opdrachtnemer geen aanvullende kosten gerekend worden voor overdracht/ondersteuning bij een exit.</p>
E20	Overdracht	Opdrachtnemer draagt bij een exit zorg voor een adequate overdracht van alle relevante gegevens aan de KB of een door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij.
E21	Verwijdering data	Na afsluiting van de exit transitie zal Opdrachtnemer alle gegevens van de KB vernietigen/verwijderen. Opdrachtnemer levert hier bewijs van en zal op geen enkele wijze gegevens of informatie achterhouden. De geheimhoudingsplicht van Opdrachtnemer blijft ook na de exit transitie bestaan.

3. Communicatie

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E22	Accountteam	Opdrachtnemer stelt voor de uitvoering van de implementatie en de algehele dienstverlening een vast accountteam voor de KB aan. Opdrachtnemer beperkt de hoeveelheid betrokken (contact)personen zoveel als mogelijk voor de KB. Bij de beantwoording van gunningscriterium G1 wordt u verzocht het betrokken team nader uiteen te zetten. Bij vervanging en/of ziekte van leden van het accountteam is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het aanstellen van gekwalificeerde vervangers. Opdrachtnemer borgt daarbij dat de implementatie of uitvoering van de dienstverlening niet vertraagd.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E23	Nederlands sprekend	Opdrachtnemer garandeert dat alle bij de dienstverlening betrokken medewerkers (die rechtstreeks in contact staan met medewerkers van de KB) de Nederlandse taal, in woord en geschrift, machtig zijn.
E24	Overlegstructuur	<p>Opdrachtnemer en de KB komen tijdens de implementatie van de dienstverlening een nadere overlegstructuur overeen. Deze overlegstructuur voldoet minimaal aan de volgende uitgangspunten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Operationeel</u>: Op operationeel niveau zal er op dagelijkse basis contact zijn tussen Opdrachtnemer en de KB. Het operationele contact is gericht op de dagelijkse uitvoering van de dienstverlening (vragen, incidenten en wijzigingen). Het zal veelal verlopen via de supportmedewerkers die op locatie van de KB werkzaam zijn. 2. <u>Tactisch</u>: Partijen organiseren minimaal 1x per 3 maanden een voortgangsoverleg. Tijdens het tactisch overleg wordt de uitgevoerde dienstverlening inhoudelijk geëvalueerd, inclusief status overeengekomen KPI's. Opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging van de overlegmomenten. 3. <u>Strategisch</u>: Partijen organiseren minimaal 1x per jaar een strategisch overleg. Tijdens dit overlegmoment vindt formele evaluatie van de Overeenkomst plaats en wordt gezocht naar mogelijkheden om de samenwerking te verbeteren en/of te versterken. Opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging van de overlegmomenten.
E25	Rapportering	<p>Opdrachtnemer levert minimaal elk kwartaal (in ieder geval één week vóór het geplande tactisch overleg) een rapportage aan waarin de volgende informatie is opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voorgevallen incidenten - Uitgevoerde wijzigingen - Resultaten overeengekomen service levels (vanuit SLA) - Uptime - Voorlopige resultaten vanuit overeengekomen KPI's

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
		<ul style="list-style-type: none"> - Recent overzicht in beheer zijnde omgeving <p>De KB behoudt zich het recht voor om, bij een gewijzigde behoefte, onderwerpen toe te laten voegen of verwijderen uit de rapportage. Opdrachtnemer dient hier aan mee te werken.</p>

4. Dienstverlening

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E26	Regievoering bij KB	Opdrachtnemer gaat er nadrukkelijk mee akkoord dat de uiteindelijke regievoering omtrent de uitbestede diensten te allen tijde bij de KB blijft. De KB blijft verantwoordelijk voor het vaststellen van de strategie, het definiëren van doelstellingen, het beleid en de aansturing van Opdrachtnemer. Het uitgangspunt daarbij is het borgen dat de dienstverlening blijft voldoen aan de verwachtingen en behoeften van de organisatie. Dit houdt eveneens in dat de KB zal blijven optreden als primaire contactpersoon richting Opdrachtnemer. Partijen zullen, zoals omschreven bij eis E25, regelmatig overleggen en evalueren om te borgen dat de dienstverlening conform afspraken verloopt en eventuele wijzigingen doorgevoerd kunnen worden.
E27	Tooling KB	Het uitgangspunt voor uitvoering van de beheerswerkzaamheden betreft dat Opdrachtnemer gebruik dient te maken van de applicaties en tooling die binnen de KB worden ingezet, zoals omschreven in het Beschrijvend Document en opgenomen in de bronlijst met applicaties (Bijlage P). Het is, indien mogelijk/gewenst, toegestaan om een koppeling te maken met de applicaties en tooling van de KB die benodigd zijn voor het beheer. Eventuele koppelingen die door Opdrachtnemer worden gerealiseerd dienen in overeenstemming met de beveiligingseisen die binnen dit Programma van Eisen zijn omschreven. Ook bij de inzet van koppelingen blijven de eigen applicaties en tooling van de KB de primaire bron.
E28	Agile werkwijze	De KB heeft de behoefte om middels een Agile werkwijze met de toekomstige Opdrachtnemer samen te werken. De Opdrachtnemer is bereid om hierin mee te gaan. Tijdens de implementatie van de dienstverlening stemmen partijen de wijze waarop Agile wordt doorgevoerd binnen de samenwerking nader af.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E29	Onderaanneming	<p>Het is toegestaan om delen van de scope van onderhavige opdracht uit te laten voeren door onderaannemers. Op het moment dat Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers dan blijft de algehele regie en verantwoordelijkheid bij Opdrachtnemer. De verantwoordelijkheid omtrent de communicatie met onderaannemers berust bij Opdrachtnemer.</p> <p>Voor de volledigheid wordt benadrukt dat de KB in <u>geen geval</u> rechtstreeks zal communiceren/overleggen/afstemmen met de onderaannemers die door Opdrachtnemer worden ingezet. Een onderaannemer van Opdrachtnemer mag dus niet rechtstreeks contact opnemen met medewerkers van de KB.</p>
E30	Beheer werplek omgeving KB	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van het (technisch) beheer van de werplek omgeving van de KB. Opdrachtnemer voert het (technisch) beheer uit voor alle onderdelen die binnen de scope van de opdracht zijn gedefinieerd. Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit om de werplek omgeving van de KB optimaal te laten functioneren. Hierbij kunt u denken aan (niet limitatief): systeembeheer, software-implementaties/updates, licentiebeheer en wijzigingenbeheer.</p> <p>Een nadere toelichting van de door Opdrachtnemer in beheer te nemen omgeving en uit te voeren activiteiten is binnen dit Programma van Eisen opgenomen als Bijlage 1.</p>
E31	Up-time garantie	<p>Opdrachtnemer garandeert voor de werplek omgeving van de KB een up-time percentage van minimaal 99,5% tussen 07:30 uur en 18:00 uur. Met betrekking tot het vaststellen up-time percentage geldt dat de volledige werplek omgeving van de KB operationeel dient te zijn. Downtime die veroorzaakt wordt vanuit de keten en waar Opdrachtnemer aantoonbaar geen invloed op heeft, wordt niet meegeteld bij het vaststellen van het up-time percentage. Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan een algehele storing van de diensten van Microsoft of uitval van de dataverbindingen.</p>
E32	Onderhoud	<p>Al het uit te voeren onderhoud moet te allen tijde vooraf aangekondigd worden bij de KB. Opdrachtnemer gaat ermee Wanneer onderhoudswerkzaamheden binnen werkuren van KB plaatsvinden die downtime met zich meebrengen, vraagt Opdrachtnemer eerst instemming van KB voordat de werkzaamheden worden uitgevoerd. De</p>

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
		KB behoudt zich het recht voor om het moment van onderhoud aan te laten passen door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient hier aan mee te werken.
E33	Uitvoering ITIL4-processen	<p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, in het kader van de in beheer te nemen werkplek omgeving, de onderstaande ITIL4-processen door Opdrachtnemer worden uitgevoerd.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Continuity Management - Incident Management - Problem Management - Service Request Management - Change Enablement - Information Security management - IT Asset Management - Availability Management - Financieel Management - Capaciteit- & Licentiebeheer
E34	Uitvoeren 1 ^e -lijns support	Opdrachtnemer is in het kader van de uitvoering van de dienstverlening verantwoordelijk voor al het 1 ^e -lijns support (servicedesk).
E35	Invulling 1 ^e -lijns support	<p>De 1^e-lijns support wordt door Opdrachtnemer ingevuld door middel van het fysiek bemensen van de servicedesk (support medewerkers en de rol van product owner) op locatie van de KB in Den Haag. Daarbij wordt er een 'opendeurbeleid' gehanteerd, wat betekent dat er te allen tijde een servicemedewerker aanwezig dient te zijn (ook als een andere servicemedewerker elders binnen het gebouw van de KB ondersteuning aan het verlenen is. Het uiteindelijke aantal in te zetten medewerkers per dag, dient vastgesteld te worden door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer moet daarbij de klanttevredenheid van de eindgebruikers van de KB borgen en de overeengekomen servicelevels/afhandeltijden realiseren. Voor het 1^e-lijns support gelden daarnaast de volgende randvoorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fysieke aanwezigheid op locatie in Den Haag op werkdagen tussen 08:30 uur en 17:00 uur

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
		<ul style="list-style-type: none"> - Telefonische bereikbaarheid op werkdagen tussen 08:30 uur en 18:00 uur
E36	Medewerkers 1 ^e -lijns support	<p>Opdrachtnemer garandeert dat de in te zetten medewerkers voldoende geschoold zijn om de supportwerkzaamheden op locatie van de KB te kunnen uitvoeren. Opdrachtnemer draagt zorg voor het 'inwerken' van alle medewerkers die ingezet worden. De medewerkers zijn daarnaast representatief, klantvriendelijk, servicegericht en volgende instructies (huisregels) van medewerkers van de KB op.</p> <p>De KB behoudt zich het recht voor om bij gegronde redenen de Opdrachtnemer te verzoeken om in te zetten medewerkers per direct te vervangen.</p>
E37	Vervanging medewerkers 1 ^e -lijns support	Bij verlof of ziekte van een medewerker draagt Opdrachtnemer zorg voor vervanging. Onvoorziene uitval wordt altijd binnen 2 uur opgelost door Opdrachtnemer.
E38	Eigendommen KB	Eventuele eigendommen van de KB die worden verstrekt aan medewerkers van Opdrachtnemer, worden bij beëindiging van de inzet direct overhandigd aan de KB. Mocht een medewerker van Opdrachtnemer deze eigendommen niet retourneren, dan behoudt de KB zich het recht voor de daaraan verbonden kosten bij Opdrachtnemer in rekening te brengen.
E39	Werkzaamheden 1 ^e -lijns	<p>Vanuit het 1^e-lijns support (servicedesk) is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de rechtstreekse ondersteuning van alle eindgebruikers van de KB. Elementen van de door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) <u>Helpdeskbeheer</u>: De medewerkers van Opdrachtnemer dragen zorg voor registratie en het oplossen van technische problemen. Daarbij maken zij gebruik van het ticketsysteem van de KB (op dit moment TOPdesk). De ondersteuning is zowel on-site als remote (voor de medewerkers van de KB die op een andere locatie werken).

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
		<ol style="list-style-type: none"> 2) <u>Accountbeheer</u>: De medewerkers van Opdrachtnemer zijn verantwoordelijk voor het aanmaken en beheren van alle medewerker-accounts, inclusief de configuratie van de in te zetten apparatuur. 3) <u>Apparatuur beheer</u>: De medewerkers van Opdrachtnemer zorgen voor inspectie, registratie, uitgifte en inname van alle ICT-apparaten. Opdrachtnemer is daarbij ook verantwoordelijk voor het voorraadbeheer. Het vervangen van toners van de printers behoort ook tot de werkzaamheden van Opdrachtnemer. 4) <u>Werkplekinrichting en Verhuizing</u>: De medewerkers van Opdrachtnemer ondersteunen de KB bij interne verhuizingen en installatie van de werkplekapparatuur. 5) <u>Prioritering en Documentatie</u>: Incidenten worden door de medewerkers van Opdrachtnemer zorgvuldig geprioriteerd en gedocumenteerd binnen het ticketsysteem van de KB. 6) <u>Ondersteuning</u>: Medewerkers van Opdrachtnemer zorgen voor algemene ondersteuning van de organisatie van KB op het gebied van de te beheren werkplekomgeving. Waar noodzakelijk schalen de medewerkers van Opdrachtnemer op naar gespecialiseerde teams (van Opdrachtnemer). 7) <u>Administratie en Procesmanagement</u>: Medewerkers van Opdrachtnemer zorgen voor nauwkeurige registratie en beheer van alle ICT-activiteiten. Zij dragen zorg voor een gestroomlijnde servicelevering. 8) <u>Bouwen en beheren van kennisitems</u>: Medewerkers van Opdrachtnemer creëren en onderhouden de ICT kennisbank van de KB. Hierbij kunt u denken aan handleidingen, tutorials en FAQ's voor de eindgebruikers van de KB. 9) <u>Dispatching van meldingen</u>: Gemiddeld zijn 5% van de meldingen bestemd voor andere behandelaarsgroepen (bijvoorbeeld infra / bedrijfsvoering) of voor externe leveranciers. De medewerkers van Opdrachtnemer dragen zorg voor juiste dispatching van alle meldingen.
E40	Uitvoeren 2 ^e -lijns support	Opdrachtnemer is in het kader van de uitvoering van de dienstverlening verantwoordelijk voor al het 2 ^e -lijns support. Deze support hoeft, in tegenstelling tot het 1 ^e -lijns support, niet op locatie van de KB plaats te vinden.
E41	Servicelevels	De KB vindt het belangrijk dat de Opdrachtnemer adequate servicelevels hanteert. De KB verwacht van Opdrachtnemer dat zowel eerste als tweedelijns ondersteuning bereikbaar is tussen 8:30 en 18:00u (Service Window). Meldingen moeten 24/7 doorgezet kunnen worden, om op te pakken binnen het afgesproken Service Window. Voor de na te komen servicelevels gelden de onderstaande uitgangspunten (minimale eisen):

Service Levels Incidentmanagement

Prioriteit	Responstijd (telefonisch)	Responstijd mail/portaal	Doorlooptijd
P1	< 30 sec	n.v.t.	8 werkuren
P2	< 30 sec	<30 min	16 werkuren
P3	< 30 sec	<30 min	40 werkuren
P4	< 30 sec	<30 min	80 werkuren
P5	< 30 sec	<30 min	160 werkuren

De KB maakt onderscheid tussen Responstijd en Doorlooptijd. Responstijd is de tijd tussen het indienen van het verzoek en de aanname/verwerking daarvan. Doorlooptijd is de totale tijd die behandelaars hebben om de melding af te handelen, gemeten vanaf het moment van respons tot afmelden. De Doorlooptijd wordt gemeten over de Eerste en Tweede Lijn heen, waarbij de Eerste Lijn binnen één werkuur de intake dient af te ronden.

	I Low	I Medium	I High
U Low	5	4	3
U Medium	4	3	2
U High	3	2	1

Om het niveau van de verstoring te bepalen worden bovenstaande tabel gebruikt. Hierin worden de impact op het aantal gebruikers en de urgentie als criteria gebruikt.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
		<p><i>Urgentie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • U1 High (gebruiker kan niet werken) • U2 Medium (gebruiker kan beperkt werken of heeft een tijdelijke workaround) • U3 Low (gebruiker kan gewoon doorwerken) <p><i>Impact</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • I1 High (raakt een groot deel van de ICT infrastructuur of een bedrijfskritisch proces) • I2 Medium (raakt onderdeel van de ICT infrastructuur of een bedrijfskritisch proces) • I3 Low (raakt geen-ICT infrastructuur of een bedrijfskritisch proces)
E42	SLA	De afspraken met betrekking tot het werkplekbeheer en de uit te voeren ondersteuning worden nader uitgewerkt in een Service Level Agreement (SLA). Inschrijver levert als onderdeel van gunningscriterium G3 een concept SLA aan.
E43	Doorontwikkeling applicaties	De Opdrachtnemer biedt ondersteuning bij de verdere (door)ontwikkeling van de applicatie die in scope zijn van onderhavige opdracht.
E44	Toegang	De KB zal zorgdragen dat de (medewerkers van) Opdrachtnemer de vereiste toegang krijgen om de beheerswerkzaamheden voor de KB uit te kunnen voeren.
E45	Proactief advies	De Opdrachtnemer positioneert zich als partner van de KB, geeft proactief advies en speelt in op de behoeften van de KB. De KB ziet dit als natuurlijke adviesfunctie, hetgeen integraal onderdeel is van de dienstverlening. De proactieve advisering wordt door de KB gezien als inspanningsverplichting.
E46	Innovatie	De Opdrachtnemer draagt aantoonbaar bij aan het verbeteren van de efficiëntie en effectiviteit van de werkplekomgeving van de KB, en de beheersprocessen die daarbij van toepassing zijn. De Opdrachtnemer krijgt van de KB de ruimte om (binnen de aangeboden tariefstelling) innovatieve oplossingen aan te dragen die positieve invloed hebben op de workflow van de eindgebruikers.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E47	Consultancy	De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er aanvullende consultancy/advies opdrachten verstrekt kunnen worden. Indien de KB behoefte heeft aan aanvullende ondersteuning, dan zal Opdrachtnemer worden verzocht om daarvoor een offerte op te stellen. Consultancy opdrachten mogen alleen uitgevoerd worden na nadrukkelijk akkoord vanuit de KB.

5. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E48	Vaststelling KPI's	<p>De KB vindt het belangrijk dat de Opdrachtnemer de uitgevoerde dienstverlening meetbaar maakt. Om die reden wil de KB de dienstverlening toetsen aan Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) die gezamenlijk tussen partijen worden vastgesteld. Inschrijver krijgt bij de uitwerking van gunningscriterium G3 de gelegenheid om een voorstel te doen voor de te hanteren KPI's. De definitieve KPI's worden tijdens de implementatie van de dienstverlening door partijen vastgesteld.</p> <p>De KB wil daarbij dat minimaal de onderstaande KPI's worden opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikerstevredenheid - Up-time percentage - Servicelevels
E49	Toetsing KPI's	De voortgang met betrekking tot de vastgestelde KPI's wordt tijdens ieder tactisch overleg (ieder kwartaal) besproken. Tijdens het strategisch overleg (éénmaal per jaar) vindt de uiteindelijke beoordeling van de KPI's plaats.

6. ICT en Informatiebeveiliging

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E50	Verantwoordelijkheid dienstverlening	Opdrachtnemer heeft aantoonbaar passende en evenredige technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen getroffen om beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de algehele dienstverlening te kunnen garanderen. Opdrachtnemer implementeert beheersmaatregelen tegen cyberaanvallen voor detectie, preventie en herstel in combinatie met een passend risicobewustzijn bij de eigen medewerkers.
E51	AVG	<p>De dienstverlening van Opdrachtnemer is voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle betreffende wet- en regelgeving (AVG en BIO) en andere van toepassing zijnde wetgeving. Opdrachtnemer heeft processen en procedures ingericht om te borgen dat de verwerkingen van persoonsgegevens door Opdrachtnemer conform de AVG en UAVG kunnen plaatsvinden. Opdrachtnemer garandeert naleving van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van het gegevensbeschermingsrecht.</p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat partijen na gunning van de opdracht de Verwerkersovereenkomst conform Bijlage D (rekening houdend met wijzigingen vanuit de Nota's van Inlichtingen) afsluiten.</p>
E52	EER	Opdrachtnemer garandeert dat de verwerking van persoonsgegevens uitsluitend plaatsvindt binnen de EER (Europese Economische Ruimte). Doorgifte van persoonsgegevens buiten de EER is niet toegestaan.
E53	Datalek	Opdrachtnemer garandeert dat er geen persoonsgegevens van de KB bij een onbevoegde derde partij terecht kunnen komen, en dat geen gegevens van derden bij de KB terecht kunnen komen. Opdrachtnemer dient onverwijld maar binnen 24 uur de KB te informeren wanneer er sprake is van een gegevens-/datalek of security incident. Opdrachtnemer hanteert een escalatieprocedure bij inbreuken op de informatiebeveiliging en faciliteert de verwerkingsverantwoordelijke daarmee in haar verplichting datalekken te melden.
E54	Toegang	Opdrachtnemer houdt bij welke personen namens Opdrachtnemer toegang hebben tot de omgevingen van de KB. Op eerste verzoek van de KB verstrekt Opdrachtnemer een overzicht van medewerkers die toegang hebben.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E55	Toegang - Authenticatie	De Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers geen toegang tot informatie, gegevens of documenten van de KB verkrijgen zonder passende authenticatie. Opdrachtnemer past adequate technieken en middelen toe voor het vaststellen van de unieke identiteit van personen en systemen die toegang vereisen om taken en functies uit te voeren.
E56	Encryptie	Eventuele aanvullende tooling/applicaties die door Opdrachtnemer worden ingezet maken gebruik van veilige communicatieprotocollen zoals HTTPS, SSH en SFTP. Waar HTTPS wordt toegepast, vindt dit plaats conform de 'ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS)' v2.1 van het NCSC, wat o.a. betekent dat minimaal TLS 1.2 en bij voorkeur TLS 1.3 (dan wel nieuwer) wordt toegepast. Voorts wordt HSTS gehanteerd.
E57	Encryptie data	Binnen eventuele aanvullende tooling/applicaties die door Opdrachtnemer worden ingezet worden gegevens versleuteld opgeslagen (data-at-rest) op basis van adequate encryptiestandaarden (minimaal AES-256). Dit is ook van toepassing op back-ups.
E58	Invoervalidatie	De aanvullende tooling/applicaties die door Opdrachtnemer worden ingezet voorzien in checks die zien op volledigheid, verplichting en validatie op toegestane waarde(n) en helpen bij het voorkomen van fouten in de invoer door een Gebruiker. De Oplossing controleert de inhoud van een (HTTP-) request door deze te valideren alvorens die te gebruiken. Invoervalidatie moet de meest recente relevante dreigingen van OWASP met betrekking tot invoer afvangen, zoals SQL-injections en cross site request forgery.
E59	Right to audit	De KB heeft het recht om bij Opdrachtnemer een (onafhankelijke) audit uit te laten voeren naar de opzet, het bestaan en de werking van informatiebeveiligingsmaatregelen. Opdrachtnemer gaat akkoord met een audit door een medewerker van de KB of een door de KB ingehuurd accountants- of onderzoeksbureau. Opdrachtnemer gaat hierbij ook akkoord met het feit dat dit periodiek uitgevoerd wordt. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om een audit rapport van een onafhankelijke 3rd-party auditor te overleggen.
E60	Pentest	Aanvullende tooling/applicaties die door Opdrachtnemer worden ingezet, dienen ten tijde van inzet en bij alle majeure wijzigingen vrij te zijn van bekende kwetsbaarheden, waaronder minimaal de kwetsbaarheden genoemd

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
		in de actuele 'OWASP top 10' en de 'SANS/CWE top 25 most dangerous software errors'. Opdrachtnemer toont dit aan door een preventieve vulnerability scan en/of een penetratietest.
E61	Assurance	Opdrachtnemer beschikt over, dan wel levert na 1 jaar, een onafhankelijke Service Organization Control (SOC) 2 Type 2 dan wel SOC 3 rapportage of een ISAE 3402 type II verklaring om aan te tonen in control te zijn. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Assurance-verklaring onderhouden wordt.

7. Commercieel en facturatie

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E62	All-in tarieven	<p>De door opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief (niet gelimiteerd) salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, verzekeringen, reis- en verblijfskosten, reistijd, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, kosten voor certificering, VOG's.</p> <p>Dit betekent dat er geen andere tarieven in rekening gebracht kunnen worden dan gespecificeerd op het prijsblad met uitzondering van aanvullende werkzaamheden waarvoor de KB nadrukkelijk opdracht heeft gegeven conform de eisen die gesteld worden aan aanvullende werkzaamheden</p>
E63	Eenmalige kosten	Het is Opdrachtnemer toegestaan om voor de implementatie van de dienstverlening eenmalige kosten in rekening te brengen bij de KB. Hierbij kunt u denken aan kosten voor projectleiding, inrichting en de feitelijke implementatie. Inschrijver dient alle eenmalige kosten kenbaar te maken op het prijzenblad. Eenmalige kosten die niet gespecificeerd zijn op het prijzenblad mogen niet door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E64	Facturatie eenmalige kosten	Voor de facturatie van de eenmalige kosten geldt het volgende facturatieschema: <ul style="list-style-type: none"> - 50% bij opdrachtverstrekking - 50% bij positieve afronding van de acceptatietest (alle gebreken zijn hersteld)
E65	Terugkerende kosten (per werkplek)	Binnen het prijzenblad heeft Inschrijver de gelegenheid om de terugkerende kosten kenbaar te maken. De terugkerende kosten worden uitgevraagd op basis van een prijs per unieke gebruiker (werkplek). De jaarlijkse terugkerende kosten staan vast, behoudens de indexatiemogelijkheid die binnen de Overeenkomst wordt geboden. Voor de prijs per werkplek is een plafondbedrag van toepassing. Het plafondbedrag betreft € 210,- per werkplek/gebruiker per maand (€ 2520,- per werkplek/gebruiker per jaar). Inschrijvingen die het aangegeven plafondbedrag overstijgen komen niet voor gunning in aanmerking en worden ter zijde gelegd.
E66	Vaststellen aantal gebruikers	Het te factureren bedrag voor de uitvoering van de dienstverlening wordt maandelijks vastgesteld op basis van het aantal in Intune geregistreerde actieve werkplekken. Het aantal werkplekken wordt vastgesteld op basis van de laatste werkdag van iedere maand. Opdrachtnemer brengt deze kosten achteraf in rekening.
E67	Consultancy kosten	De eventuele aanvullende consultancy opdrachten worden als losse opdrachten aan Opdrachtnemer verstrekt. Voor de uitvoering van dergelijke opdrachten verstrekt Opdrachtnemer te allen tijde vooraf een offerte met daarin een urenbegroting. Daarbij wordt rekening gehouden met de uurtarieven zoals gespecificeerd op het prijzenblad. Opdrachtnemer dient marktconforme uurtarieven aan te bieden.
E68	Meer-/minderkosten	Mocht Opdrachtnemer van mening zijn dat er sprake is van een aantoonbare verzwaring van de opdracht, dan dient Opdrachtnemer dit inhoudelijk te onderbouwen richting de KB. De Opdrachtnemer dient daarbij inzichtelijk te maken welke impact de verzwaring heeft op de kosten per werkplek. Eventuele aanpassing van de tariefstelling is alleen toegestaan nadat de KB daar nadrukkelijk schriftelijk mee ingestemd heeft. Deze werkwijze zal eveneens toegepast worden indien Opdrachtnemer of de KB van mening is dat er sprake is van een verlichting van de Opdracht. In dat geval zal er sprake zijn van een verlaging van de van toepassing zijnde kosten.

Nummer	Onderwerp	Omschrijving
E69	Facturatie	<p>Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <p><u>Gegevens opdrachtnemer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN rekeningnummer • Debiteurnummer <p><u>Gegevens de aanbestedende dienst</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisatiernaam • Adres • Contractnummer <p><u>Factuur gegevens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw percentage • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw • Btw-nummer <p>De definitieve inhoud en opmaak van de facturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer vastgesteld.</p>

Bijlage 1 – Toelichting werkplek omgeving KB (scope beheer)

De ICT werkplek omgeving die beheerd moet worden, bestaat uit verschillende componenten en beheergebieden. Deze zijn essentieel voor het waarborgen van een robuuste, efficiënte en veilige IT-infrastructuur. Hieronder volgt een beschrijving van de belangrijkste onderdelen.

1. Werkplek Beheer (Circa 550 werkplekken)

Azure AD (Entra-ID)	Het identiteits- en toegangsbeheer wordt centraal geregeld via Azure Active Directory (Entra-ID), wat zorgt voor veilige en efficiënte gebruikersauthenticatie en -autorisatie.
Intune	Intune wordt ingezet voor het beheer van mobiele apparaten en applicaties, inclusief het afdwingen van beveiligings- en compliancebeleid op alle bedrijfsapparaten (bijvoorbeeld MAM/MDM).
Exchange	Exchange biedt uitgebreide e-mail-, agenda- en contactbeheerfunctionaliteiten die cruciaal zijn voor de bedrijfscommunicatie.
Office 365 Educatie A5 (O365)	Office 365 levert een suite van cloudgebaseerde productiviteitstools, die samenwerking en efficiëntie binnen de organisatie bevorderen.
Business-to-Consumer (B2C)	B2C oplossingen worden beheerd om externe gebruikers gecontroleerde toegang te verlenen tot bepaalde bedrijfsresources. Voor deze oplossing gelden de volgende (afwijkende) supporttijden: 06:00 tot 23:00 , 7 dagen per week.
On-Premises Active Directory (AD) – OU DWK Beheer	Het beheer van Organizational Units (OU's) binnen de on-premises Active Directory omvat dagelijkse werkomgevingsbeheer (DWK), inclusief gebruikers- en groepsbeheer.

2. Applicatiebeheer

Packages	Nieuwe softwarepakketten worden gecreëerd en geïmplementeerd. Bestaande pakketten worden bijgewerkt en onderhouden volgens het Applicatie Lifecycle Management (ALM) proces.
SSO Koppelingen	Single Sign-On (SSO) koppelingen worden opgezet en aangepast voor een naadloze gebruikerservaring.
Incidenten & Wijzigingen	Incidenten en wijzigingen worden beheerd op eerste, tweede en derde lijns niveau, inclusief ondersteuning ter plaatse indien nodig.

3. Windows Beheer

Wijzigingen	Beheer van wijzigingen in Windows-omgevingen, verdeeld over eerste, tweede en derde lijns ondersteuning, inclusief onsite dienstverlening.
Incidenten	Beheer van incidenten in Windows-omgevingen, verdeeld over eerste, tweede en derde lijns ondersteuning, inclusief onsite dienstverlening.
Updates	Implementatie en beheer van Windows-updates om systemen up-to-date en beveiligd te houden.

4. SharePoint/Teams Beheer

Wijzigingen	Beheer van wijzigingen in SharePoint en Teams omgevingen (inclusief Teams telefonie), verdeeld over eerste, tweede en derde lijns ondersteuning, inclusief onsite dienstverlening.
Incidenten	Beheer van incidenten in SharePoint en Teams omgevingen (inclusief Teams telefonie), verdeeld over eerste, tweede en derde lijns ondersteuning, inclusief onsite dienstverlening.

5. Hardware Mutaties

Lifecycle van de Fysieke Werkplek	Advies en beheer gedurende de gehele levenscyclus van de fysieke werkplek, inclusief consultancy.
Audiovisuele middelen	Ondersteuning op hardware- en softwareniveau voor audiovisuele middelen. Continuïteitsbeheer van vergadermiddelen.
Patchwerkzaamheden	Patchwerkzaamheden worden uitgevoerd door het ICT Supportteam. Dit team zorgt ervoor dat alle netwerkkapapparaat up-to-date blijft met de laatste beveiligingspatches en firmware-updates.
Patchen van netwerkkabels	<p>Hoewel het beheer van de netwerkinfrastructuur buiten de scope valt. Wel is de ICT Supportdesk verantwoordelijk voor het fysieke aansluiten en onderhouden van de netwerkkabels die lopen van de werkplek tot de netwerkoutlets.</p> <p><i>Aansluitingen:</i> Het correct aansluiten van kabels om ervoor te zorgen dat alle werkplekken verbonden zijn met het netwerk.</p> <p><i>Probleemoplossing / onderhoud:</i> Identificeren en oplossen van problemen met netwerkkabels die de connectiviteit van werkplekken beïnvloeden.</p>
Mobiele telefonie	Uitgifte & inname van mobiele apparatuur inclusief asset management registratie.

Printers	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikers ondersteuning. • Incident management.
----------	---

6. Overige Beheergebieden

Continuity Management	Waarborging van bedrijfscontinuïteit door het voorbereiden en beheren van herstelstrategieën.
Incident Management	Beheer van grote incidenten, beveiligingsincidenten, privacy gerelateerde incidenten en kleinere incidentmeldingen.
Server Management	Beheer van gebruikers toegang tot servers. Upgrades van server gebaseerde applicaties op beheer servers, azure virula desktop.
Information Security Management	Beheer van informatiebeveiliging om vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van data te waarborgen.
IT Asset Management	Registratie en afhandeling van hardware uitgifte en inname op eerste lijns niveau.
Shifyleft	Het verschuiven van verantwoordelijkheden naar eerdere fases in het proces om efficiëntie en probleemoplossing te verbeteren. Deze structuur en beheergebieden zijn essentieel voor het waarborgen van een efficiënte, veilige en goed functionerende ICT werkplek omgeving. De hierboven beschreven onderdelen vormen de kern van onze IT-infrastructuur en zijn cruciaal voor de dagelijkse operationele continuïteit.
Kennisbeheer	<p><i>Gebruikersgidsen en Handleidingen:</i> Om de gebruikerservaring te verbeteren, worden er uitgebreide documentatie en handleidingen verstrekt over het gebruik van vaste telefonie en Teams-telefonie.</p> <p><i>Training:</i> Regelmatige trainingen en workshops worden georganiseerd om medewerkers vertrouwd te maken met de functies en mogelijkheden van Teams-telefonie, zodat ze optimaal kunnen profiteren van de technologie.</p> <p><i>Kennisdeling:</i> Proactief delen van adviezen en oplossingen die opdrachtnemer bij andere klanten uitwerkt/aanbiedt en die niet uniek zijn voor die klant zodat de KB profiteert van de schaalgrote en de daarbij bijkomende expertise van opdrachtnemer.</p>
Continue innovatie	Het proactief aandragen van mogelijkheden om de ICT-werkplekomgeving of de dienstverlening van de KB te verbeteren.
Reparaties	Hoewel de reparatie zelf buiten de scope van de huidige opdracht valt, is het aanmelden van reparaties van de werkplek hardware bij de leveranciers of serviceproviders wel binnen scope. De ICT Supportdesk

is verantwoordelijk voor het coördineren van deze processen en ervoor te zorgen dat defecte apparatuur snel en efficiënt wordt gerepareerd of vervangen.