



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

Bijlage 1C – Dienstenbeschrijving

Aanbesteding Content Services Platform

Versie	1.0
Datum	4 April 2024
Status	Definitief

INHOUD

1 Inleiding—3

1.1 Doel van het document—3

2 Dienstenbeschrijving—4

2.1 Beschikbaar stellen CSP—4

2.1.1 Leveren licenties—4

2.1.2 Licentiemanagement—5

2.1.3 Beschikbaar stellen omgevingen CSP—6

2.2 Beheer en onderhoud CSP—7

2.3 Informatiebeveiliging—10

2.3.1 Informatiebeveiliging CSP—10

2.4 Projecten—11

2.5 Implementatie en Migratie—13

2.5.1 Implementatie—13

2.5.2 Migratie—13

2.6 Digitaliseren processen—14

2.7 Beschikbaar stellen competenties—15

1 Inleiding

1.1 Doel van het document

Dit document bevat **wat** minimaal gevraagd wordt aan dienstverlening.

De opzet en indeling van dit document zijn gebaseerd op de minimaal af te nemen dienstverlening. Deze opzet en indeling dienen alleen om de vraagstelling te formuleren welke wordt beantwoord door inschrijver. Het staat inschrijver nadrukkelijk vrij om de diensten naar haar eigen inzicht in te delen. Hierbij is het van belang, dat het voor aanbestedende dienst altijd duidelijk is welke gevraagde dienst in welk onderdeel de aangeleverde PDC door inschrijver is opgenomen.

Naast de indeling staat het de inschrijver vrij om de wijze waarop de Diensten geleverd en/of geborgd worden zelf in te vullen. Hierbij is het voor aanbestedende dienst van belang dat inschrijver aantoont, dat de door inschrijver voorgestelde dienst voldoet aan de gestelde eisen en doelen van de gevraagde dienst. Indien inschrijver diensten noodzakelijk acht voor aanbestedende dienst om het CSP beter of completer beschikbaar te stellen ziet aanbestedende dienst deze, met onderbouwing en aparte prijsregels terug in de inschrijving.

2 Dienstenbeschrijving

De diensten zijn vanuit het perspectief van aanbestedende dienst beschreven. Opdrachtnemer is er vanuit zijn professionaliteit voor verantwoordelijk de gevraagde diensten zodanig compleet in te richten en te leveren dat het beoogde eindresultaat telkens wordt bereikt. Met andere woorden, het blijft de verantwoordelijkheid van inschrijver om gedurende de duur van de overeenkomst aan de vraagstelling van aanbestedende dienst (dus het wat) te blijven voldoen, hetgeen inhoudt dat opdrachtnemer zo nodig wijzigingen dient door te voeren in de eerder gekozen invulling van de vraagstelling (dus het hoe). Daarbij geldt dat een dergelijke wijziging voor rekening en risico van opdrachtnemer is, tenzij de wijziging direct voortvloeit uit een gewijzigde vraagstelling van aanbestedende dienst.

De ICT-markt kenmerkt zich door vele en snelle ontwikkelingen en ook het Rijk en daarbinnen aanbestedende dienst zijn onderhevig aan ontwikkelingen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst behoudt aanbestedende dienst zich het recht voor om diensten te wijzigen als gevolg van ICT-markt-, Rijksbrede en (inter)departementale ontwikkelingen. Opdrachtnemer is in dat geval verplicht zijn dienstverlening daarop aan te passen. Partijen zullen daartoe de Wijzigingsprocedure van de Overeenkomst volgen.

2.1 Beschikbaar stellen CSP

2.1.1 Leveren licenties

LIC - Licenties	
Doel van de dienst Deze dienst zorgt ervoor dat alle benodigde licenties benodigd voor de volledige functionaliteit van het CSP geleverd aan opdrachtgever. Omschrijving van de dienst Voor het CSP wordt gebruik gemaakt van licenties. Opdrachtnemer levert de benodigde licenties om optimaal gebruik te kunnen maken van de CSP oplossing. <u>De dienst wordt geborgd door de volgende taken en verantwoordelijkheden van de opdrachtnemer:</u> 1. Opdrachtnemer levert een uitgewerkt licentiemodel passend bij de vraagstelling inclusief mogelijke opties. Aan deze dienst worden de volgende eisen gesteld:	
LIC-001	Opdrachtnemer dient bovenstaande dienst te leveren conform de beschrijving met alle daarin benoemde componenten.

2.1.2 Licentiemanagement

LIC- Licentiemanagement	
Doel van de dienst Deze dienst zorgt ervoor dat het licentiemanagement ten behoeve van de licenties van het CSP een gezamenlijke taak wordt van opdrachtnemer en opdrachtgever. Omschrijving van de dienst Voor CSP wordt gebruik gemaakt van licenties. Opdrachtnemer levert de benodigde licenties om optimaal gebruik te kunnen maken van de CSP oplossing. Opdrachtnemer onderhoudt en rapporteert over het licentiegebruik, en adviseert opdrachtgever over het gebruik ervan. <u>De dienst wordt geborgd door de volgende taken en verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer:</u> 1. Opdrachtnemer dient over het licentiegebruik te rapporteren. 2. Opdrachtnemer dient de opdrachtgever tijdig te informeren over verlengingen van licenties. 3. Opdrachtnemer dient te kunnen rapporteren over het gebruik versus rechten van de licenties. 4. Opdrachtnemer dient inhoudelijke kennis te hebben van de benodigde licenties ten behoeve van het CSP. 5. Tijdens de dienstverlening dient opdrachtnemer ondersteuning te verlenen bij het opstellen van de voor opdrachtgever best passende licentiestrategie. 6. Opdrachtnemer dient de opdrachtgever te adviseren over het aankopen of opzeggen van softwarelicenties (abonnement). Aan deze dienst worden de volgende eisen gesteld:	
LIC-002	Opdrachtnemer dient bovenstaande dienst te leveren conform de beschrijving met alle daarin benoemde componenten.

2.1.3 Beschikbaar stellen omgevingen CSP

BST - Beschikbaar stellen van omgevingen CSP**Doel van de dienst**

Het doel van de dienst in relatie tot de drie omgevingen van het CSP, zijnde Acceptatie, Educatie en Productie:

- De CSP omgevingen zijn zodanig ingericht dat de omgevingen beschikbaar zijn voor gebruik door opdrachtgever.
- De omgevingen zijn aangesloten op het door opdrachtgever beschikbaar gestelde netwerk dat gekoppeld is aan de verschillende werkplekconcepten van de opdrachtgever.
- Het architectuurmodel Bijlage 1A Project Start Architectuur, paragraaf 8.5 is leidend.
- De omgevingen zijn gebaseerd op de technische uitgangspunten zoals vermeld in Bijlage 1B
- De omgevingen voldoen en blijven voldoen aan de specificaties opgenomen in het Programma van Eisen.

Omschrijving van de dienst

Het leveren van blijvend benaderbare en bruikbare omgevingen van het CSP conform specificaties.

Deze dienst wordt geborgd door:

- Het uitvoeren van continue monitoring, evalueren en verbeteren /optimaliseren van de reken- en opslagcapaciteit.
- Het uitvoeren van frequent en proactief technisch beheer door de implementatie van patches, updates en upgrades ten behoeve van waarborging van de veiligheid, betrouwbaarheid en beschikbaarheid van het platform.
- Het in samenspraak met opdrachtgever testen van technische upgrades, updates en patches (hotfixes) in een aparte omgeving om de continuïteit van de productieomgeving te waarborgen.
- Het uitvoeren van capaciteitsmanagement.
- De gegevens in de omgevingen van opdrachtgever zijn slechts toegankelijk voor door opdrachtgever daartoe geautoriseerde personen
- De overeengekomen SLA afspraken, waarover wordt gerapporteerd in een Service Level Rapportage.

Aan deze dienst worden de volgende eisen gesteld:

BST-001	Opdrachtnemer dient bovenstaande dienst te leveren conform de beschrijving met alle daarin benoemde componenten voor de acceptatieomgeving.
BST-002	Opdrachtnemer dient bovenstaande dienst te leveren conform de beschrijving met alle daarin benoemde componenten voor de educatieomgeving.
BST-003	Opdrachtnemer dient bovenstaande dienst te leveren conform de beschrijving met alle daarin benoemde componenten voor de productieomgeving.

2.2 Beheer en onderhoud CSP

BEH - Beheer en onderhoud CSP

Doel van de dienst

Deze dienst zorgt ervoor dat:

- De omgevingen voldoen en blijven voldoen aan de specificaties opgenomen in het Programma van Eisen.
- Wijzigingen van het CSP worden op een beheerste en gecontroleerde manier releasematig doorgevoerd onder regie van Centraal Functioneel Beheer (CFB) van opdrachtgever.
- Het bieden van een eenduidig benaderbaar contactpunt is voor toegewezen meldingen.
- Het beheren van autorisaties binnen het CSP.
- Het zorgen dat de oplossing blijft werken conform de geldende Specificaties zoals uitgewerkt in het Programma van Eisen door preventieve maatregelen, zoals:

- o Het voorkomen van mogelijke Verstoringen.
- o Het verhogen van de onderhoudbaarheid en verhogen van beheerbaarheid inclusief beveiligingsaspecten.
- o Het behouden van leverancierssupport.

Het zorgen dat verstoringen in de oplossing worden verholpen en wordt voorkomen dat dezelfde verstoring opnieuw optreedt.

- Het zorgend dat de oplossing conform gewijzigde specificaties werkt.

Omschrijving van de dienst

Deze dienst betreft het beheer van de productie-, acceptatieomgeving en educatieomgeving van het CSP.

De beoogde taken voor aanbestedende dienst zijn:

- *Procesbeheer*: Dit betreft het analyseren van werkprocessen, het vertalen daarvan naar werkstromen in het CSP door deze in te richten en te implementeren en het begeleiden van de medewerkers.
- *Contentbeheer*: Dit betreft het analyseren van gewenste samenwerkvormen en bijbehorende documentstructuren en dit vertalen naar de te gebruiken samenwerk- en opslagstructuren in het CSP. Het inrichten en implementeren daarvan en het begeleiden van de medewerkers.
- *Recordsmanagementbeheer*: Dit betreft het analyseren van archiefwaardigheid van content in het CSP en het toepassen van gewenste en noodzakelijke metadata en het inrichten van documentaire- en archiefstructuren. Het adviseren en het inrichten en implementeren van deze structuren voor proces- en contentbeheerders.
- *Autorisatiebeheer*: Dit betreft het beheren van de autorisatiestructuur binnen de oplossing.

- *Gebruikersondersteuning*: Dit betreft het ondersteunen van de eindgebruikers bij beantwoording van inhoudelijke vragen en het faciliteren van trainingen.
- *Regievoering*: Dit betreft het onderhouden van de contacten met de opdrachtnemer en fungeren als eerste aanspreekpunt voor opdrachtnemer en stakeholders binnen aanbestedende dienst. Tevens zal aanbestedende dienst de tactische en strategische afstemming met ODC-Noord verzorgen. Daarnaast het coördineren van doorvoeren wijzigingen en nieuwe releases. Aanbestedende dienst gebruikt het meldingssysteem Topdesk-IenE voor integrale rapportage over alle meldingen.
- *Servicemanagement*: Dit betreft het bewaken en monitoren van de dienstverleningsafspraken met de opdrachtnemer.

Deze dienst wordt geborgd door de uitvoering van de volgende taken en verantwoordelijkheden door de opdrachtnemer:

De beoogde taken voor opdrachtnemer zijn (zie voor nadere eisen het Programma van Eisen):

- *Diensten voor beheer van omgevingen*: Het beheer van de productie-, educatie- en acceptatieomgeving van de oplossing.
- *Diensten voor servicedesk*: Eerste aanspreekpunt voor doorgezette Meldingen en afhandeling van doorgezette meldingen.
- *Diensten voor beheer autorisaties*: Bieden benodigde functionaliteit waarmee aanbestedende dienst zelf het beheer van autorisaties kan vormgeven.
- *Diensten voor preventief onderhoud*: Het corrigeren van de oplossing zonder dat er een aanleiding is in de vorm van een verstoring of andere melding.
- *Diensten voor correctief onderhoud*: Het herstellen van de werking van de oplossing na optreden van een Verstoring.
- *Diensten voor adaptief en perfectief onderhoud*: Het wijzigen van de oplossing op verzoek van opdrachtnemer.
- Over bovenstaande taken wordt transparant gerapporteerd in een Service Level Rapportage zoals opgenomen in *Bijlage 1D Concept SLA*.

Aan deze dienst worden de volgende eisen gesteld:

BEH-001

Opdrachtnemer dient bovenstaande dienst te leveren conform de beschrijving met alle daarin benoemde componenten voor beheer van omgevingen.

BEH-002	Opdrachtnemer dient bovenstaande dienst te leveren conform de beschrijving met alle daarin benoemde componenten voor servicedesk.
BEH-003	Opdrachtnemer dient bovenstaande dienst te leveren conform de beschrijving met alle daarin benoemde componenten voor beheer autorisaties.
BEH-004	Opdrachtnemer dient bovenstaande dienst te leveren conform de beschrijving met alle daarin benoemde componenten voor preventief onderhoud.
BEH-005	Opdrachtnemer dient bovenstaande dienst BEH te leveren conform de beschrijving met alle daarin benoemde componenten voor correctief onderhoud.
BEH-006	Opdrachtnemer dient bovenstaande dienst BEH te leveren conform de beschrijving met alle daarin benoemde componenten voor adaptief en perfectief onderhoud.

LCM – Lifecycle management

Doel van de dienst

Deze dienst zorgt ervoor dat:

- De door leverancier ingerichte en geïmplementeerde omgeving actueel is en blijft met de laatst beschikbare versie.
- De omgevingen voldoen en blijven voldoen aan de specificaties opgenomen in het Programma van Eisen.
- Het bieden van een eenduidig benaderbaar contactpunt is voor toegewezen meldingen.
- De opdrachtnemer behoort de opdrachtgever te adviseren met marktontwikkelingen en kennis van (de leeftijd van) applicaties en technische softwarestack over strategische ontwikkeling en innovatieve keuzes voor het ontwikkelen en onderhouden van informatiesystemen in het applicatielandschap

Omschrijving van de dienst

Deze dienst betreft het lifecycle management van het CSP.

Deze dienst wordt geborgd door de uitvoering van de volgende taken en verantwoordelijkheden door de opdrachtnemer:

De beoogde taken voor opdrachtnemer zijn:

- *Het periodiek gecontroleerd en afgestemd doorvoeren van upgrades van de omgevingen.*

Aan deze dienst worden de volgende eisen gesteld:	
LCM-001	Opdrachtnemer dient bovenstaande dienst te leveren conform de beschrijving met alle daarin benoemde componenten voor beheer van omgevingen.

2.3 Informatiebeveiliging

2.3.1 Informatiebeveiliging CSP

IB - Informatiebeveiliging
Doel van de dienst Doel van de dienst is het borgen van de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de informatieobjecten in het CSP. Omschrijving van de dienst Onder informatiebeveiliging wordt verstaan het treffen en onderhouden van een samenhangend pakket van maatregelen om de betrouwbaarheid van de informatievoorziening aantoonbaar te waarborgen. Kernpunten daarbij zijn beschikbaarheid, integriteit (juistheid) en vertrouwelijkheid van gegevens. <u>De dienst wordt geborgd door de volgende taken en verantwoordelijkheden van de opdrachtnemer:</u> • Toekomstige ontwikkelingen - De opdrachtnemer moet op kunnen schalen naar quantum-proof/ready encryptie algoritme standaarden indien deze beschikbaar zijn. Tot die tijd moet opgeschaald kunnen worden naar een hybride constructie tussen klassieke cryptografie (bijvoorbeeld elliptische curve of RSA) en post-quantum cryptografie. - De opdrachtnemer dient op basis van de relevante dreigingen adequate maatregelen te kunnen nemen. • Kwetsbaarheidsmanagement: - Opdrachtnemer dient een proces in te richten voor het beheer van configuratie- en technische kwetsbaarheden op zowel de applicatielaag als op onderliggende infrastructuur. - Het proces dient (geautomatiseerde) controles op de aanwezigheid van kwetsbaarheden in de te toetsen systemen te bevatten. Het proces dient te garanderen dat kwetsbaarheden tijdig worden gedetecteerd. - Opdrachtnemer informeert opdrachtgever met eventuele mitigerende maatregelen. Zodra een kwetsbaarheid verholpen is, wordt zo spoedig mogelijk een patch uitgebracht. • MDR - De MDR oplossing dient aansluiting te kunnen vinden op de oplossing van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer moet bereid zijn om, in afstemming met opdrachtgever, problematische meldingen voortvloeiend uit de MDR oplossing op te pakken.

- Calamiteiten
 - Opdrachtnemer dient voor een actueel calamiteitenplan te zorgen op basis waarvan er bij een calamiteit kan worden uitgeweken. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever over de wijze waarop het calamiteitenplan ingericht is.
- Right to audit
 - Aanbestedende dienst heeft het 'right to audit'. Opdrachtnemer is bereid hieraan mee te werken en heeft hier een aangewezen aanspreekpunt voor.
- Onderhouden van informatiebeveiliging
 - Opdrachtnemer controleert informatiesystemen tenminste jaarlijks op technische naleving van beveiligingsnormen en risico's ten aanzien van de feitelijke veiligheid, bijvoorbeeld door (geautomatiseerde) kwetsbaarheidsanalyses of penetratietesten en rapporteert daarover aan Opdrachtgever.
Het mitigeren of accepteren van risico's gebeurt op basis van een risicoafweging - waar nodig in afstemming met opdrachtgever - en opdrachtnemer rapporteert daarover aan opdrachtgever.

Aan deze dienst worden de volgende eisen gesteld:

IB-001

Opdrachtnemer dient bovenstaande dienst te leveren conform de beschrijving met alle daarin benoemde componenten.

2.4 Projecten

PROJ - Projecten

Doel van deze dienst

Het projectmatig realiseren en implementeren van een wijziging of aanvulling binnen het CSP of hieraan gerelateerde systemen.

Omschrijving van deze dienst

Voor de doorontwikkeling van de inrichting en het oplossen van verstoringen binnen het CSP wenst aanbestedende dienst gebruik te maken van een Agile werkwijze waarbij aanbestedende dienst invulling zal geven aan de rol *Product owner*. Hierbij werkend in de vorm van sprints die maximaal vier weken duren waarbij structureel tijd gereserveerd is voor benoemde activiteiten en ondersteuning. Een releaseplanning geeft inzicht in de volgorde van activiteiten en resultaten.

De *Product owner* geeft aan welke prioriteiten spelen ten aanzien van de doorontwikkeling van functionaliteit en het oplossen van problemen met het CSP. Deze rol is op tactisch niveau de contactpersoon naar de opdrachtnemer.

De dienst wordt geborgd door de volgende taken en verantwoordelijkheden van de opdrachtnemer:

1. De door aanbestedende dienst gebruikte projectmethodiek is gebaseerd op Agile. Bij projecten wordt door opdrachtnemer een gecertificeerde best-practise methodiek gebruikt.
2. De beschreven Agile werkwijze voorziet in de doorontwikkeling van het CSP en het oplossen van problemen inclusief de gebruikte hulpmiddelen.
3. Een project dient uiterlijk één maand na totstandkoming van de Nadere Overeenkomst in uitvoering te worden genomen (tenzij anders overeengekomen).
4. Aanbestedende dienst gebruikt Fortes-IenE voor de registratie, processturing en integrale rapportage over alle projecten. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de status en voortgang van projecten in Fortes-IenE actueel is.
5. Beheerders van aanbestedende dienst worden tijdig betrokken om direct na implementatie hun taken te kunnen vervullen.
6. Overdracht vindt plaats na afloop van een implementatie/start nazorgfase op basis van een checklist in beheername (zie als voorbeeld *Bijlage 1E, bijlage a: In beheername checklist*)
7. Alvorens oplevering voor Acceptatie, dient de opdrachtnemer vast te stellen dat de aanpassing in zijn geheel correct werkt volgens specificaties.
8. Tijdens de Acceptatietest dient opdrachtnemer adequaat testbevindingen op te lossen en deze oplossing uiterlijk binnen twee werkdagen opnieuw aan te bieden.
9. Indien voor het toevoegen van functionaliteit (additionele) licenties noodzakelijk zijn voor het gebruik van het CSP, worden deze als onderdeel van de dienst licentiemanagement aangeschaft.
10. Afhankelijk van de wens van aanbestedende dienst kan het ondersteunen van de opdrachtnemer bij de implementatie van ontwikkelde functionaliteit deel uitmaken van deze dienst. In de Nadere Vraag zal dit worden aangegeven.
11. Het project levert de in de opdracht vastgelegde resultaten.
12. Het projectresultaat wordt in beheer genomen en opgenomen in de Beheer en onderhoudswerkzaamheden.
13. De overeengekomen SLA afspraken voor deze dienst.

Indien opdrachtnemer aanvullende aandachtspunten voorziet met betrekking tot de gewenste Agile werkwijze ziet aanbestedende dienst deze terug in de dienstbeschrijving.

Aan deze dienst worden de volgende eisen gesteld:

PROJ-001

Opdrachtnemer dient bovenstaande dienst te leveren conform de beschrijving met alle daarin benoemde componenten.

2.5 Implementatie en Migratie

2.5.1 Implementatie

IMP - Implementatie	
Doel van deze dienst Het overdragen van kennis van het CSP en de inrichtingsprincipes richting eindgebruikers en de beheerorganisatie. Omschrijving van deze dienst Tijdens de implementatie dient in samenwerking met de beheerorganisatie van aanbestedende dienst gewerkt te worden volgens het principe: "voordoen, samen doen, zelf doen" waarbij de opdrachtnemer de overall regie houdt en kwaliteitsbewaking doet. In het nazorgtraject van een (deel)implementatie is de beheerorganisatie van aanbestedende dienst verantwoordelijk voor het beheer van het opgeleverde onderdeel, waarbij de opdrachtnemer ondersteuning verleent. Eindgebruikers worden ondersteund bij het in gebruik nemen van de vernieuwde functionaliteit binnen het CSP. <u>De dienst wordt geborgd door de volgende taken en verantwoordelijkheden van de opdrachtnemer:</u> - Zie taken en verantwoordelijkheden dienst Projecten Aan deze dienst worden de volgende eisen gesteld:	
IMP-001	Opdrachtnemer dient bovenstaande dienst te leveren conform de beschrijving met alle daarin benoemde componenten.

2.5.2 Migratie

MIG - Migratie	
Doel van de dienst Deze dienst zorgt ervoor dat alle huidig aanwezig informatieobjecten in bestaand DMS/RMA inclusief de daaraan gekoppelde procesinformatie (ontstaan vanuit processen die tot het bestaan van het informatieobject hebben geleid) met instandhouding van hun autorisaties worden overgezet naar het nieuwe CSP. Omschrijving van de dienst Tijdens de migratie worden alle van toepassing zijnde informatieobjecten en gerelateerde procesinformatie van de huidige omgeving(en) overgezet naar het CSP, zonder dataverlies en met behoud van hun actuele autorisaties. <u>De dienst wordt geborgd door de volgende taken en verantwoordelijkheden van de opdrachtnemer:</u> • Opdrachtnemer dient inhoudelijke (technische en functionele) kennis te hebben van het CSP.	

• Tijdens de dienstverlening dient opdrachtnemer ondersteuning te verlenen bij het opstellen van de voor aanbestedende dienst best passende migratiestrategie. • Opdrachtnemer dient de aanbestedende dienst te adviseren over de migratieaanpak. • Opdrachtnemer dient over de migratie te rapporteren. • Opdrachtnemer dient een plan op te stellen hoe de informatieobjecten worden gemigreerd. In dit plan dient minimaal uitgewerkt te worden: • Analyse • Ontwerp (ETL en Monitoring) • Inrichting • Testen • Uitvoeren • Opleveren • Rapportages • Nazorg Aan deze dienst worden de volgende eisen gesteld:	
MIG-001	Opdrachtnemer dient bovenstaande dienst MIG te leveren conform de beschrijving met alle daarin benoemde componenten.

2.6 Digitaliseren processen

Aanbestedende dienst heeft als doel om binnen de mogelijkheden van de geleverde oplossing waar mogelijk de processen (verder) te digitaliseren. Opdrachtnemer is in staat om de hiervoor benodigde expertise te leveren (Capaciteit) en uitvoerbare adviezen te leveren (Advies).

DIGP - Digitaliseren processen
Doel van de dienst Het in samenwerking verder digitaliseren van de bij aanbestedende dienst uitgevoerde processen ter ondersteuning van de werkzaamheden en hiermee de continuïteit en kwaliteit naar de eindklant verder te verbeteren. Omschrijving van de dienst Het leveren van concrete en uitvoerbare adviezen waarmee aanbestedende dienst de verdere digitaliseren van haar processen vorm kan geven aanvullend op de beschreven processen die onderdeel uitmaken van de basisinrichting. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden levert opdrachtnemer de benodigde expertise. De activiteiten worden uitgewerkt in een project om in opdracht gegeven te worden via een NOK.

Het digitaliseren van processen wordt geborgd door de volgende kenmerken:

1. Een concreet uitgewerkt advies waar aanbestedende dienst binnen de eigen organisatie een besluit over kan nemen.
2. Een volledige kostenraming (hoog over Business case) voor de uitvoering van voorgesteld advies.
3. Het advies moet passen binnen de kader en richtlijnen en de oplossingsarchitectuur (OARCH).

Aan deze dienst worden de volgende eisen gesteld:**DIGP-001**

Opdrachtnemer dient bovenstaande dienst te leveren conform de beschrijving met alle daarin benoemde componenten.

2.7 Beschikbaar stellen competenties**COMP - Beschikbaar stellen competenties CSP****Doel van de dienst**

Doel van deze dienst is om de opdrachtnemer desgevraagd mee te laten denken over verbeteringen in de dienstverlening naast de reeds gevraagde en toetsbare dienstverlening gekoppeld aan specifieke competenties zoals architectuur, beheer en beveiliging.

Omschrijving van de dienst

In zijn rol als dienstverlener van het CSP stelt de opdrachtnemer zich op als partner door aanbestedende dienst gevraagd en ongevraagd te voorzien van kwalitatieve bijdrage ten behoeve van de verbetering van de dienstverlening.

De dienst wordt geborgd door de volgende taken en verantwoordelijkheden van de opdrachtnemer:

1. De opdrachtnemer levert aanbestedende dienst desgevraagd een kwalitatieve bijdrage omtrent mogelijke optimalisering van de dienstverlening richting de gebruikers en de vormgeving, inrichting en het gebruik van het CSP en gerelateerde functionaliteiten.
2. De opdrachtnemer adviseert aanbestedende dienst desgevraagd omtrent mogelijke optimalisering in de dienstverlening richting de gebruikers en de vormgeving, inrichting en het gebruik van het CSP en gerelateerde functionaliteiten.
3. Opdrachtnemer dient de aanbestedende dienst desgevraagd te adviseren over innovatieve oplossingen die de kwaliteit van de dienstverlening zouden kunnen verhogen.

Aan deze dienst worden de volgende eisen gesteld:

COMP-001

Opdrachtnemer dient bovenstaande dienst te leveren conform de beschrijving met alle daarin benoemde componenten.