

BIJLAGE 4 PROGRAMMA VAN EISEN

In het Beschrijvend Document staat al kort beschreven wat van Opdrachtnemer wordt verwacht, inclusief een onderbouwing van globale eisen. Hieronder wordt verder uitgewerkt aan welke eisen opdrachtnemer moet (blijven) voldoen gedurende de uitvoering van de overeenkomst. De Opdrachtnemer dient aan te geven aan welke eisen van beheer voor of tijdens de transitiefase eventueel niet of niet geheel kan worden voldaan en na welke periode volledig wordt voldaan aan alle in dit document genoemde eisen m.b.t. het beheer.

DEEL 1. ALGEMENE DIENSTVERLENINGSEISEN

Item	Omschrijving	Eis of Wens
1.	Opdrachtnemer biedt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst voor de eventuele verschillende contractpartijen één persoon als aanspreekpunt of een heldere verdeelsleutel. Deze dient volledig op de hoogte te zijn van de nakoming van de verplichtingen uit de raamovereenkomst en alle overige gemaakte afspraken.	Eis
2.	In geval van afwezigheid van het vaste aanspreekpunt van de Opdrachtnemer biedt de Opdrachtnemer een vaste vervanger welke op de hoogte is van de verplichtingen uit de raamovereenkomst en alle overige gemaakte afspraken.	Eis
3.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien er sprake is van veranderingen in diens bedrijfsvoering welke gevolgen kunnen hebben voor Opdrachtgever, en wederzijds.	Eis
4.	Naast beheer gaat de Onderzoeksraad ook aan deze dienstverlening gerelateerde projecten uitzetten bij de Opdrachtnemer die hier bij de verantwoordelijkheid gaat dragen voor de juiste executie hiervan. De projecten worden nog niet nader gespecificeerd. Wel wordt er gevraagd om uurtarieven voor een 'fictief' gedefinieerd aantal uren, die gereserveerd zijn voor dergelijke optimalisatie projecten.	Wens
5.	Opdrachtnemer heeft een projectmatige aanpak conform Prince2 methodiek of vergelijkbaar.	Eis
6.	Opdrachtnemer biedt voldoende kennis op technisch en functioneel vlak en waarborgt deze continuïteit in bemensing.	Eis
7.	Opdrachtnemer voorziet voor aanvang van een project de Onderzoeksraad van een offerte, een projectplan inclusief planning & raming kosten en een technisch ontwerp. Uitvoering van een project vindt niet eerder plaats dan na goedkeuring door de Onderzoeksraad van de hiergenoemde drie documenten.	Eis
8.	Opdrachtnemer levert de projectmanager en de uitvoerders van de aan haar gegunde projecten. De Onderzoeksraad levert waar nodig projectmedewerkers en formeert de stuurgroep waarbij een vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer mag participeren als Projectleider. Dit hangt uiteraard af van de grootte en omvang van het project.	Eis
9.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor doorleveren van Microsoft licenties, onderhoud, beheer van software/hardware en andere toebehoren die benodigd zijn voor het leveren van de gevraagde dienstverlening.	Eis

10.	Screening van personeel, op basis van VGB, wordt gestructureerd en aantoonbaar uitgevoerd.	Eis
-----	--	-----

DEEL 2. WERKPLEKDIENTEN

Item	Omschrijving	Eis of wens
11.	De (moderne) werkplek moet in voldoende mate anticiperen op toekomstige ontwikkelingen en kansen op gebied van ICT.	Eis
12.	Opdrachtnemer levert een werkplekdienst op basis van een vooraf gezamenlijk overeengekomen werkplekarchitectuur.	Eis
13.	De benodigde hardware wordt via de Opdrachtnemer ingekocht en is in eigendom van de Onderzoeksraad. Opdrachtgever zal hier een losse offerte voor opvragen, zodra duidelijk is om welke hardware het gaat en de prijzen dienen marktconform te zijn. Opdrachtgever staat vrij om de opdracht ook elders te beleggen.	Eis
14.	De werkplekapparaten dienen bij uitlevering aan de gebruiker alle benodigde software te bevatten om applicaties, inclusief beveiliging conform IT- beleid Onderzoeksraad, gedurende de gehele levens- en gebruiksduur van het apparaat goed te ondersteunen	Eis
15.	Alle apparatuur waarvan de levens- of gebruiksduur voorbij is, dient te allen tijde op een gecertificeerde en veilige wijze te worden gewiped en vernietigd. Het mag nooit doorverkocht worden naar wie of welke partij dan ook.	Eis
16.	Opdrachtnemer borgt dat er te allen tijde van elk type apparaat minimaal 3 en maximaal 5% van het totaal, standaard gebruiksklaar op consignatie-voorraad ligt.	Eis
17.	Kantoorapplicaties die door medewerkers van de Onderzoeksraad worden gebruikt, worden door middel van rechtengroepen per functieprofiel beschikbaar gesteld op de werkplekomgeving. En wel dusdanig dat de Onderzoeksraad kan bepalen wie welke applicaties beschikbaar krijgt.	Eis
18.	Opdrachtnemer is in staat om gebruikerstrainingen te verzorgen rondom vernieuwingen in de werkplekomgeving van de Onderzoeksraad.	Eis
19.	Opdrachtnemer biedt de gebruiker Quick Reference Cards aan als ook korte eenvoudige handleidingvideo's. Tevens worden deze standaard up to date gehouden.	Wens
20.	Gebruikers op Opdrachtgevers devices kunnen gebruik maken van de printers op de locaties.	Eis
21.	De gevraagde dienstverlening bestaat uit het beschikbaar stellen en houden van de genoemde werkplekken, inclusief de bijbehorende functionaliteiten, volgens de in dit document beschreven kwaliteitseisen na de transitie en transformatie. Opdrachtnemer dient hiertoe de fysieke componenten in beheer te nemen, alsmede aanvullende componenten die naar het oordeel van de Opdrachtnemer noodzakelijk zijn voor de instandhouding van de dienstverlening.	Wens

DEEL 3. NETWERK- & DATACENTERDIENSTEN

Item	Omschrijving	
22.	Opdrachtnemer biedt middels het (her)inrichten van ITIL-processen professionele en gestructureerde communicatie richting gebruikers.	Eis
23.	De ICT-infrastructuur is stabiel en betrouwbaar. Deze gedraagt zich als een nutsvoorziening. De infrastructuur dient altijd beschikbaar zijn conform SLA afspraken.	Wens
24.	De ICT-infrastructuur is flexibel en toekomst vast. Toekomstige ontwikkelingen dienen eenvoudig geïmplementeerd te kunnen worden.	Wens
<i>Availability management</i>		
25.	Het garanderen van de beschikbaarheid van de hardware, software en infrastructuur aan de gebruikers van de werkplekken.	Eis
26.	Maken van afspraken op het operationele vlak om het beschikbaarheidsniveau te halen.	Eis
27.	Opdrachtnemer plant preventief en adaptief onderhoud en andere systeem belastende werkzaamheden in tussen 18.00 en 8.00 uur, dus buiten kantooruren, zodat de gevraagde beschikbaarheid gehaald kan worden. Slechts in overleg wordt van deze tijden afgeweken. Onderhoud wordt tijdig vooraf gecommuniceerd met Opdrachtgever volgens de nog vast te stellen afspraken.	Eis
<i>Performance & capacity management</i>		
28.	Opdrachtnemer garandeert de performance, nu en in de toekomst, van de informatievoorziening.	Eis
29.	Opdrachtnemer meet periodiek de performance van de hardware, software en infrastructuur;	Eis
30.	Opdrachtnemer meet periodiek de beschikbare capaciteit van de hardware en infrastructuur;	Eis
31.	Opdrachtnemer dient proactief te adviseren over de aanvulling of verbetering van de informatievoorziening, zodat de performance gegarandeerd blijft;	Eis
32.	Het op basis van het aantal verwachte gebruikers (door Opdrachtgever opgegeven) maatregelen nemen in hardware, software en infrastructuur.	Eis
33.	Het beheren en proactief controleren van de benodigde licenties en licentievormen o.b.v. werkelijk ingelogde gebruikers, zodanig dat de kosten op lange termijn voor Opdrachtgever zo laag mogelijk worden gehouden.	Eis
<i>Innovatie</i>		
34.	Jaarlijks zal de Opdrachtnemer op basis van ontwikkelingen in de markt en binnen Opdrachtgever adviezen uitbrengen inzake innovatie om hiermee kosten te besparen. Tevens zal in deze bespreking stilgestaan worden bij mogelijkheden om de nieuwe functionaliteiten beschikbaar te stellen. Normale upgrades van programmatuur vallen niet onder innovatie maar onder normale onderhoudswerkzaamheden.	Eis

Eisen aan de kwaliteit van de dienstverlening		
<i>Beschikbaarheid Service Delivery / support</i>		
35.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de functionaliteiten binnen het service window volgens de overeengekomen servicelevels beschikbaar zijn voor gebruikers.	Eis
36.	Opdrachtnemer richt minimaal de volgende processen in: - Incident Management - Problem Management - Change management - Configuratie Management - Capaciteits Management	Eis
37.	Opdrachtnemer voegt aan de inschrijving ter informatie een concept Service Level Rapportage bij welke gedurende de looptijd van de overeenkomst gehanteerd kan worden.	Wens
38.	De service of serviceorganisatie van Opdrachtnemer dient beschikbaar en bereikbaar te zijn voor het in ontvangst nemen van vragen, verstoringen en of wijzigingsverzoeken van gebruikers binnen het service window op werkdagen en op zaterdag van 09:00 tot 17:00 uur.	Eis
39.	De beschikbaarheid op centraal niveau dient gemeten te worden door de Opdrachtnemer: - op basis van zowel automatische voorzieningen die aangeven dat bepaalde functies in het geheel niet beschikbaar zijn voor alle gebruikers of een deel van de gebruikers; - op basis van door de gebruikers gemelde verstoringen dat de functionaliteit van een werkplek geheel of voor een belangrijk deel niet beschikbaar is.	Eis
40.	De XLA-gebruikerservaring wordt door de Opdrachtgever gemeten en de Opdrachtnemer conformeert zich aan een minimale gebruikerservaring van een 7 (schaal 1-10). Zie ook: XLA, eXperience Level Agreement, volgens NTA 8038:2023:NL.	Wens
<i>Servicedesk</i>		
41.	De Onderzoeksraad heeft tot en met 30 november 2024 twee externen ten behoeve van de Servicedesk en tweedelijns support op inhuurbasis bij haar op locatie werkzaam. Op 1 december 2024 dient de dienstverlening van Opdrachtnemer het eventueel wegvallen van deze functies te kunnen opvangen zonder dat dit tot problemen/risico's leidt voor de Onderzoeksraad.	Wens
42.	Opdrachtnemer zal vervolgens het eerste aanspreekpunt zijn voor eindgebruikers in de vorm van een (externe) servicedesk binnen kantooruren. De eerste- en tweedelijnsincidenten zullen worden afgehandeld door Opdrachtnemer.	Eis
43.	De Onderzoeksraad maakt op dit moment gebruik van de servicemanagement tool TOPdesk, Deze tool is voor de Onderzoeksraad de bron van informatie over meldingen. De Onderzoeksraad verwacht van opdrachtnemer een duidelijke aanpak die ervoor zorgt dat alle meldingen van de Onderzoeksraad altijd	Eis

	actueel zijn in TOPdesk. Opdrachtnemer mag ook een eigen servicemanagement tool aanbieden waarin meldingen worden gemaakt.	
<i>Incident management</i>		
44.	Opdrachtnemer dient het incident op te lossen en te testen, indien noodzakelijk met behulp van andere betrokken partijen en eventueel on-site.	Eis
45.	Het doorgeven van incidenten aan het aanspreekpunt bij de verantwoordelijke third party of afdeling applicatiebeheer.	Eis
46.	Het bewaken van de responsetijd bij het oplossen van het incident en indien noodzakelijk het escaleren van het incident volgens de afspraken in de SLA.	Eis
47.	Opdrachtnemer analyseert de gemelde incidenten in de betreffende periode en van de IT-infrastructuur op mogelijke zwakke punten en oorzaken van terugkomende incidenten en rapporteert over openstaande en afgesloten incidenten.	Eis
48.	Alle major changes met mogelijke impact op de ICT-dienstverlening vinden buiten kantoor tijden plaats (18.00 - 07.00) en worden altijd in overleg met de Onderzoeksraad ingepland en alleen na schriftelijk akkoord van de Onderzoeksraad uitgevoerd. De Onderzoeksraad op haar beurt zal maandelijks haar publicatiekalender voor de komende twee maanden delen met de Opdrachtnemer zodat op voorhand hier rekening mee gehouden kan worden.	Eis
<i>Change management</i>		
49.	Op dezelfde manier als probleembeheer analyseren van gewenste wijzigingen in de infrastructuur en de applicatie en vervolgens op geautoriseerd verzoek doorvoeren en eventueel inkopen van de wijzigingen.	Eis
50.	Het uitvoeren van standaard wijzigingsverzoeken, zoals: - Het op verzoek terugzetten van gegevens vanuit back-up - Aanmaken nieuwe gebruikers. - Het volledig gebruiksklaar opleveren van nieuwe werkplekken Indien noodzakelijk on-site support.	Eis
51.	Bij niet standaard wijzigingen dient Opdrachtnemer een plan van aanpak, beschrijving van de voorziene impact en de verwachte kosten op verzoek van opdrachtgever aan te leveren op voorhand.	Eis
52.	Om werkplekken up-to-date te houden dient Opdrachtnemer nieuwe releases en versies te testen, installeren en doorvoeren.	Eis
53.	Het op niveau houden van kennis bij eindgebruikers van het gebruik van de Werkplekken nadat nieuwe gebruikers worden aangemaakt en wijzigingen met impact op het gebruik zijn doorgevoerd.	Wens
<i>Configuratie management</i>		
54.	Het vastleggen en actueel houden van de configuratiegegevens ten behoeve van het verkrijgen van inzicht in de status en inrichting van de systemen in een configuration management-database (CMDB);	Eis

55.	Het onderhouden van de configuratiegegevens en documentatie met behulp van een CMDB.	Eis
56.	Backups dienen continu te worden gecontroleerd (periodiek dient ook getest te worden dat backups teruggezet kunnen worden) door Opdrachtnemer en bij foutmeldingen dient door Opdrachtnemer direct actie te worden ondernomen.	Eis
<i>Overige dienstverlening</i>		
57.	Onderhoud (reactief, proactief, correctief) t.b.v. alle functionaliteiten en in beheer zijnde fysieke componenten, waaronder garantieafhandeling, technisch onderhoud, Reparatie, Courante vervanging wanneer fysieke componenten niet meer bruikbaar zijn, d.w.z. niet meer voldoen aan de gezette standaard en recovery.	Eis

DEEL 4. DE TRANSITIEFASE

Eis	Omschrijving	
58.	De Opdrachtnemer dient aan te geven welke consequenties voor Opdrachtgever zijn verbonden aan de transitie.	Eis
59.	Tijdens de transitieperiode mag geen sprake zijn van een hoger risico m.b.t. calamiteiten dan in de huidige situatie. De Opdrachtnemer dient aan te geven op welke wijze mogelijke risico's zoveel mogelijk worden vermeden. Indien het risico's zijn, worden deze vooraf gemeld inclusief voorgestelde beheersmaatregelen.	Eis
60.	Na live gang wordt de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer van de gevraagde dienstverlening.	Eis
61.	Opdrachtnemer dient te voorzien in een fall-back scenario, waarbij het mogelijk is om wijzigingen in de transitiefase ongedaan te maken.	Eis
62.	Opdrachtnemer levert de projectmanager en uitvoerders van de transitie conform ook met de eisen die gesteld zijn aan projecten in het algemeen in deel 1.	Eis
63.	Binnen 6 maanden na ondertekenen van de overeenkomst levert de Opdrachtnemer een definitief retransitieplan op dat goed gekeurd is door de Onderzoeksraad.	Eis
64.	In dit retransitieplan wordt beschreven op welke wijze de Opdrachtnemer na beëindiging van het contract (ongeacht moment en of reden) zijn of haar medewerking verleent aan de overgang van de dienstverlening naar de Onderzoeksraad of naar een andere door de Onderzoeksraad aangewezen leverancier.	Eis
65.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de inhoud van het retransitieplan actueel en toepasbaar is op de dienstverlening aan de Onderzoeksraad.	Eis
66.	Het retransitieplan dient gebaseerd te zijn op de Gedragscode Retransitie van Sourcing Nederland en besteedt in ieder geval aandacht aan organisatie, planning, taak- en verantwoordelijkheidsverdeling, opdeling activiteiten in hanteerbare sub projecten, risicoanalyse en beschrijving van tegenmaatregelen.	Eis

DEEL 5. INFORMATIEBEVEILIGING

Item	Omschrijving	
67.	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de overeenkomst kennis van en ervaring met de NIS2 richtlijn op te doen.	Wens
68.	Opdrachtnemer beschikt over kennis en ervaring van en voldoet aan de kaders van de BIO.	Eis
69.	Opdrachtnemer dient verantwoording af te leggen richting Opdrachtgever op basis van SOC 2 type 2	Wens
70.	Opdrachtgever heeft inzage in het beveiligingsbeleid van de opdrachtnemer bij zowel de start als gedurende de looptijd van de overeenkomst	Eis
71.	Back-up en restore zijn in lijn met continuïteitseisen van Opdrachtgever (RTO/RPO).	Eis
72.	Op verzoek van de Onderzoeksraad neemt een expert van de opdrachtnemer deel aan het crisisteam van de Onderzoeksraad ten gevolge van een groot security incident. Deze ondersteuning wordt geleverd via virtuele aanwezigheid van de expert. Deze deelname kan 7 x 24 (7 dagen per week 24 uur per dag,) gevraagd worden. Maximaal 1 uur na verzoek.	Eis

DEEL 6. DE TRANSFORMATIEFASE

Eis	Omschrijving	
73.	Opdrachtnemer voorziet in de noodzakelijke datamigratie naar de nieuwe omgeving, alsmede de eventuele conversie van de gegevens naar een andere omgeving.	Eis
74.	Als onderdeel van de transformatie is het borgen van een minimale impact op de continuïteit van de ICT-dienstverlening richting de gebruikers. Dat is een gezamenlijke inspanning waarbij verstoringen en/of onderbrekingen vooraf zijn goed gekeurd en in nauwe afstemming met de (IT) organisatie van de Onderzoeksraad heeft plaatsgevonden.	Wens

DEEL 7. SECURITY OPERATION CENTER (SOC)

Dit onderdeel is optioneel. De Onderzoeksraad zal in de concretiseringsfase bepalen of deze dienstverlening zal worden afgenomen en behoudt het recht om dit elders te beleggen. Opdrachtnemer dient dit wel af te prijzen en te voldoen aan onderstaande eisen.

Item	Omschrijving	Eis of wens
75.	De dienst dient 7x24 detectie & opvolging uit te voeren tegen mogelijke cyber dreigingen en andere threats.	Eis
76.	De Onderzoeksraad moet directe toegang en inzicht hebben op alle SOC-informatie en hulpmiddelen, voor zover deze van toepassing zijn op de Onderzoeksraad, inclusief alarmering en opvolging. De opdrachtnemer heeft de toegang vanuit de Onderzoeksraad tot zijn dienstverlening duidelijk uitgewerkt.	Eis
77.	Opdrachtnemer voert analyses uit op bedreigingen en doet security analysis op basis van de logging.	Eis
78.	De opdrachtnemer specificeert de benodigde netwerkcapaciteit en redundantie, op basis van de beschikbaarheidsvereisten, die nodig zijn om de dienstverlening te kunnen leveren. Deze dient gedurende de looptijd te kunnen voldoen.	Eis
79.	De opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever een gedegen implementatieplan en zal voor de uitvoering hiervan zorgdragen. Dit implementatieplan dient alle onderdelen van de dienst te beschrijven waaronder de rollen en verantwoordelijkheden, de processen en techniek.	Eis
80.	De opdrachtnemer levert 7 x 24 ondersteuning bij (mogelijke) cyberincidenten, zodat de betrouwbaarheid en continuïteit van de systemen van de Onderzoeksraad, die in scope zijn, geborgd blijft.	Eis
81.	De opdrachtnemer levert, op verzoek van de Onderzoeksraad, (ruwe) data aan voor nadere of eigen analyse. Bijvoorbeeld voor forensisch onderzoek.	Eis
82.	De opdrachtnemer zal in het geval van een (mogelijk) security incident altijd een mitigatie advies leveren. Dit mitigatie advies dient gestandaardiseerd te zijn en bevat minimaal de volgende onderdelen: beschrijving incident, prioriteit, impact, uitwerking of advies voor mitigatie.	Eis
83.	Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze bedreigingen proactief monitort en waar nodig de Onderzoeksraad informeert indien de bedreiging impact kan hebben op de Onderzoeksraad.	Eis
84.	De Onderzoeksraad werkt met meerdere externe dienstverleners, waardoor ook samenwerking met andere externe dienstverleners van de Onderzoeksraad noodzakelijk is, zowel binnen als buiten kantoortijden. Voor de operationele invulling zal de opdrachtnemer samen met de Onderzoeksraad een governance-model opstellen.	Eis
85.	Data van en over de Onderzoeksraad moet gegarandeerd integer zijn en blijven gedurende de gehele levenscyclus van de data.	Eis
86.	Personeel dat wordt ingezet voor de Onderzoeksraad dient een verklaring geheimhouding te tekenen, zie bijlage 10.	Eis
87.	Verwerking en opslag van SOC-data blijven binnen de Europese Economische Ruimte (EER), bij voorkeur binnen Nederland.	Eis
88.	Bij externe (beheer)toegang wordt altijd gebruik gemaakt van Multi Factor Authenticatie (MFA)	Eis

89.	Gebruik van (beheer)accounts moet herleidbaar zijn tot de persoon.	Eis
90.	De opdrachtnemer vernietigt na overleg met de Onderzoeksraad aan het eind van de overeenkomst alle informatie die de opdrachtnemer tijdens het leveren van de dienstverlening heeft verzameld.	Eis
91.	De opdrachtnemer verleent zijn medewerking bij re-transitie, bij beëindiging van de contractperiode, bij de overstap naar een andere SOC-leverancier of in het geval de Onderzoeksraad (onderdelen) van de SOC-dienst zelf gaat uitvoeren. Kosten voor de re-transitie worden nader afgestemd met de Onderzoeksraad. Hiervoor wordt binnen 3 maanden na aanvang contract/eerste factuurmoment een re-transitie plan overeengekomen.	Eis