

BIJLAGE A bij Gunningsleidraad - Lijst van Eisen

Eis	Nummer	Omschrijving
	1	Algemeen en organisatie
EIS	1.1.	Inschrijver is minimaal ISO27001 en ISEA 3402 type 2 gecertificeerd voor de gevraagde dienstverlening. Voeg per certificaat een bijlage toe aan uw voorstel waaruit aantoonbaar blijkt dat de certificaten in uw bezit en geldig zijn, incl. de verklaring van toepasselijkheid. Gemeente Stein is de eigenaar van het ontwerp en de volledige bijbehorende documentatie van haar ICT omgeving.
EIS	1.2.	Inschrijver voldoet nu of gaat op een redelijke termijn voldoen aan NIS2. Indien Inschrijver geen plan heeft om op redelijke termijn te voldoen aan NIS2 zal Inschrijver op aanvraag van gemeente Stein binnen 3 maanden een dergelijk plan uitwerken wat voldoet aan de redelijke eisen van Gemeente Stein. Inschrijver zal vervolgens dit plan implementeren. Tevens ondersteunt Inschrijver Gemeente Stein om compliant te zijn en blijven aan deze normen.
EIS	1.3.	De ICT-oplossing functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle betreffende wet- en regelgeving (AVG en BIO) en andere van toepassing zijnde wetgeving, tenzij door de Inschrijver nadrukkelijk anderszins in de Inschrijving aangegeven en de mitigerende maatregelen hiervoor naar oordeel van Opdrachtgever toereikend zijn. De BIO voldoet uiteraard enkel voor de reikwijdte die redelijkerwijs aan een ICT-infrastructuurleverancier kan en behoort te worden gesteld. Opdrachtgever verwijst in dit kader expliciet naar die BIO-eisen waarbij in de kolom 'Verantwoordelijke' (onder meer) de 'Dienstenleverancier' wordt benoemd.
EIS	1.4.	De Opdrachtnemer gaat akkoord met GIBIT 2020, de hieraan gerelateerde Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen behorende bij GIBIT 2020 (versie 2021-1), of zodra het college de nieuwere versie heeft goedgekeurd (GIBIT 2023 versie 5 december 2023), en relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de lijst 'veelgebruikte open standaarden' of 'open standaarden voor pas toe of leg uit' zijn gezet (zie: https://www.forumstandaardisatie.nl/openstandaarden/lijst). Inschrijver voldoet ten minste aan de hier genoemde verplichte standaarden gedurende de gehele looptijd. Indien deze verplichte standaarden wijzigen zal Inschrijver binnen 12 maanden voldoen aan de nieuwe standaard en de oude standaard gedurende deze zelfde periode van 12 maanden ondersteunen.
EIS	1.5.	Gemeente Stein is/wordt de eigenaar van het ontwerp en de volledige bijbehorende documentatie van haar ICT omgeving.
EIS	1.6.	Inschrijver kan alle gevraagde diensten (incl. data) vanuit aantoonbaar EU gevestigde datacenter inclusief Azure leveren aan Gemeente Stein.
EIS	1.7.	Inschrijver biedt een opschaal- en afschaal-flexibiliteit voor de geleverde diensten. Denk hierbij o.a. maar niet uitsluitend aan:

		• het aantal gebruikers • het aantal devices • het aantal licenties het aantal servers De prijs dient met het aantal items per maand te muteren.
EIS	1.8.	Inschrijver beschikt gedurende kantoor tijden (ma-vrij 8:00-18.00 uur) over een telefonisch bereikbare Nederlandstalige (1ste lijns) servicedesk en beschikt over een 24/7 bereikbare Nederlandstalige calamiteitendienst.
EIS	1.9.	Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om, door een derde partij, een PENTest (of enigerlei security-scan/assessment/audit) te laten uitvoeren. Hieraan dient Inschrijver volledige en kostenloze medewerking te verlenen.
EIS	1.10.	In geval van (eventuele) verkaveling van dienstverlening fungeert Inschrijver als hoofdaannemer richting (eventuele) onderaannemers en draagt hiervoor de volledige (keten-) verantwoordelijkheid, incl. alle communicatie met (eventuele) onderaannemers. Gemeente Stein eist hierbij geheel ontzorgd te worden. Derhalve dient de aanbidding en latere uitvoering hiervan, hier volledig op gebaseerd te zijn.
EIS	1.11.	Als (hoofd)aannemer draagt u volledige aansprakelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). facturering van werkzaamheden die in onder aanneming worden uitgevoerd, wordt door (hoofd)aannemer verzorgd.
EIS	1.12.	Gemeente Stein verlangt van Inschrijver klantgerichtheid, (kosten-) efficiënte inzet van resources, deskundigheid en branchekennis.
EIS	1.13.	Eisen in deze RFP gelden allen tezamen. Opdrachtgever mag (tijdens de implementatie/transitie) niet geconfronteerd worden met bepaalde keuzes waardoor een deel van de eisen en wensen vervolgens niet mogelijk zijn.
EIS	1.14.	De antwoorden van Inschrijver op vragen uit deze RFP zullen deel uitmaken van het uiteindelijke contract en de SLA.
EIS	1.15.	Inschrijver dient zich volledig te conformeren aan de inhoud van de offerteaanvraag en de hiermee samenhangende bijlagen.
EIS	1.16.	Leverancier tekent de verwerkersovereenkomst. Leverancier gaat akkoord met verwerkersovereenkomst van Gemeente Stein.
EIS	1.17.	De Opdrachtgever heeft het eigendom op alle voor en door Opdrachtgever opgeslagen data. De Opdrachtnemer garandeert en waarborgt de geheimhouding van de inhoud van de data van Opdrachtgever en garandeert de bescherming van de (persoons)gegevens die worden verwerkt en houdt daarbij de richtlijnen van de AVG in acht. Opdrachtnemer tekent zonder voorbehoud de door Opdrachtgever aangeleverde verwerkersovereenkomst en handelt conform deze overeenkomst (zie bijlage 05 Verwerkersovereenkomst (concept)).
EIS	1.18.	Opdrachtnemer verplicht zich tot het direct informeren van Opdrachtgever over alle situaties waar data op basis van wettelijke eisen door niet-Nederlands en / of Nederlands bevoegd gezag wordt gevorderd en zal deze niet zonder toestemming van Opdrachtgever leveren.
EIS	1.19.	Opdrachtnemer levert concept Deelovereenkomst(en) en SLA.

EIS	1.20.	Opdrachtnemer garandeert marktconformiteit en zal gedurende looptijd contract proactief mainstream ontwrichtende oplossingen ter sprake brengen en indien deze kostenbesparende gevolgen hebben vervolgens implementeren.
EIS	1.21.	Voor uitvoering van werkzaamheden dient een vast team van medewerkers beschikbaar te zijn dat deskundig is voor wat betreft de ICT-omgeving van Gemeente Stein, welke allen gedurende de looptijd van het contract een geldige verklaring omtrent het gedrag hebben (VOG). De Inschrijver dient zelf voor de aanvraag en instandhouding van de VOG zorg te dragen.
EIS	1.22.	De Inschrijver dient na opdrachtverstrekking door Gemeente Stein andere Leveranciers van Gemeente Stein toegang te verlenen tot de ICT omgeving en dit te faciliteren. De Inschrijver zal regie voeren over de werkzaamheden van die Leverancier en blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de correcte werking van de ICT omgeving. Inschrijver is niet verantwoordelijk voor de mutatie van de betreffende Leverancier.
EIS	1.23.	Gemeente Stein wil naast een telefonische ingang voor het melden van storingen en changes door medewerkers en regisseurs een webportal waarmee Gemeente Stein toegang krijgt tot detailinformatie gerelateerd aan de beheertaken (zowel voor medewerkers als voor de regisseurs). Wij denken dan aan: • Mogelijkheid om incidenten aan te maken; • Inzicht te verkrijgen in status van incidenten, changes en problems; • Inzicht krijgen in de monitoring tickets; • Inzicht krijgen in de status van de dagelijkse controles; Denk aan “status laatste Back-up-jobs” en systeem status; • Toegang tot documenten, zoals bijvoorbeeld DAP, SLA, Periodieke rapportage. De Inschrijver dient duidelijk te omschrijven welke mogelijkheden en functionaliteiten worden aangeboden op de webportal. Gelieve screenshots of een demo bij de aanbidding toe te voegen.
	1.24.	De prijs kan gedurende de looptijd van de overeenkomst jaarlijks geïndexeerd worden conform GIBIT Voorwaarden 2023, deze indexatie kan voor het eerst worden toegepast op 1 januari 2026.
	1.25.	Inschrijver zal zorgdragen dat de dienstverlening aan Gemeente Stein en alle benodigde onderdelen daarvoor en de van dienstverlening afhankelijke interne processen van Gemeente Stein ten alle tijden aan van toepassing zijnde Nederlandse en Niet-Nederlandse wet- en regelgeving voldoen.
	1.26.	Inschrijver zal Gemeente Stein niet verplichten te betalen voor door van toepassing zijnde Nederlandse en Niet-Nederlandse wet- en regelgeving obsoleet geworden producten.
		Connectiviteit (WAN/LAN/WIFI, Internet, verbindingen)
EIS	2.1.	De Inschrijver dient de performance van de dienstverlening van de leverancier van het WAN te monitoren. Hierbij wordt bedoeld het proactief benaderen van de WAN-leverancier wanneer de dienstverlening is verstoord, om een toelichting te krijgen op de geconstateerde storing. De monitoring zal resulteren in rapportage als onderdeel van de maandelijkse rapportage.

EIS	2.2.	De Inschrijver dient de coördinatie op zich te nemen wanneer er een storing is geconstateerd waar zowel de leverancier van het WAN als andere partijen bij betrokken zijn. De Inschrijver dient gedurende de storingsafhandeling Gemeente Stein op de hoogte te houden van het oplossingsproces.
EIS	2.3.	De Inschrijver dient een betrouwbare oplossing aan te bieden voor connectiviteit met het Microsoft Cloud platform en eventueel datacenter(s) van de Inschrijver. Gemeente Stein verwacht een oplossing met een minimale bandbreedte van 100Mbit/s.
EIS	2.4.	Het WAN dient minimaal dezelfde capaciteit bandbreedte te omvatten als de huidige situatie en dient aangepast te worden zodra de gebruikers performance problemen ervaren door bandbreedte tekort.
EIS	2.5.	Inschrijver dient een nieuw kantoor netwerk oplossing te leveren. Het kantoor netwerk bestaat uit de LAN core-, access switches. De WIFI voorzieningen worden binnenkort volledig vervangen (Q2/Q3 - 2024)). De huidige bekabeling voldoet en wordt niet vervangen, en valt buiten het beheer van de inschrijver. Inschrijver levert de benodigde apparatuur (Zie aantallen zoals genoemd in de bijlage gewenste situatie). De inschrijver wordt verantwoordelijk voor het beheer van het volledige kantoor netwerk (LAN switches en WIFI voorzieningen). Dit is inclusief het up-to-date houden van het besturingssysteem.
EIS	2.6.	Het LAN dient Power over Ethernet te ondersteunen conform PoE plus (IEEE 802.3at-2009) standaard voor minimaal 24 poorten tegelijk per access switch (Zie aantallen zoals genoemd in de bijlage gewenste situatie)
EIS	2.7.	De LAN Access switch dient 10/100/1000Mbps te ondersteunen.
EIS	2.8.	Het WIFI dient IEEE802.11 b/g/n/ac/ax te (blijven) ondersteunen.
EIS	2.9.	Op termijn gaat de gemeente Stein via het eigen wifi netwerk ook gebruik te gaan maken van GovRoam (het landelijke wifi-netwerk voor ambtenaren). De aanbieder zal deze mogelijkheid ondersteunen en beheren voor het deel dat relevant is voor de gemeente Stein.
EIS	2.10.	Opdrachtnemer biedt functionaliteit om diverse netwerken logisch van elkaar te kunnen scheiden gebruikmakend van VLAN's als virtuele scheiding tussen diverse virtuele netwerken, indien hier vanuit de Opdrachtgever en / of Opdrachtnemer behoefte aan bestaat.
EIS	2.11.	De leverancier is in staat om VoIP te faciliteren over het netwerk en het configureren van QoS op basis van aangeven Opdrachtgever.
EIS	2.12.	De aangeboden Oplossing biedt ondersteuning voor IPv4 en IPv6.
EIS	2.13.	De Opdrachtnemer is in staat om een digikoppeling, gemnet en koppelingen via het GGI-netwerk te ontsluiten om te kunnen integreren en koppelen met overheidsdiensten en -voorzieningen.
EIS	2.14.	De opdrachtnemer voorziet de gemeente Stein van de benodigde koppelingen en bandbreedte naar internet voor de kantoor locaties. Hierbij inbegrepen is de apparatuur en software om veilig en gecontroleerd toegang te krijgen van en naar het Internet. Thuiswerk aansluitingen vallen hier buiten.

EIS	2.15.	De inschrijver draagt zorg voor een opstelplaats van de in EIS 2.15 genoemde apparatuur in een door hem beheerde omgeving/datacenter/ruimte.
EIS	2.16.	Voor een aantal applicaties/servers die gehost worden via en/of bij de leverancier is connectiviteit nodig naar landelijke voorzieningen via Gemnet en/of DigiNetwerk noodzakelijk. Leverancier voorziet de gemeente Stein van deze connectiviteit.
3 Werkplek		
EIS	3.1.	De werkplek is initieel gebaseerd op Windows 11 Professional inclusief de bijbehorende attributen die onderdeel uitmaken van Windows 11 Professional. De Opdrachtnemer levert met het aangeboden concept de permanente bescherming / detectie tegen bedreigingen zoals virussen, spam, malware, etc. en actieve detectie en alarmering op verandering van systeembestanden en verdacht systeem-gedrag voor de virtuele werkplekomgeving in combinatie met de devices waarop deze wordt ontsloten.
EIS	3.2.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het (technisch) beheer van de werkplek oplossing van Gemeente Stein. Hieronder valt, is echter niet beperkt tot: • Beheer identiteit en toegang (incl. aanmaken, wijzigen, verwijderen van accounts en rechten) • Microsoft 365 tenant • Microsoft 365 services en applicaties (o.a. Teams, SharePoint, Exchange online) • Gemeente Stein Entra ID, Entra Connect, MFA, CA, etc • Endpoint manager (o.a. Intune / MDM) • Werkplek-images/profielen (inclusief de initiële inrichting en maken van image voor portaal gebaseerde werkplek) • Application proxies (t.b.v. ontsluiting van externe applicaties) Indien Inschrijver licenties aan moet schaffen ten behoeve van de dienstverlening aan de gemeente Stein, dienen deze licenties kosteloos overdraagbaar te zijn aan de gemeente Stein bij het einde van het contract.
EIS	3.3.	Gemeente Stein wil voor het versturen van gevoelige gegevens gebruik kunnen maken van beveiligde mail die volledig geïntegreerd is in de mail client. Deze mogelijkheid dient voor alle gebruikers standaard aanwezig te zijn.
EIS	3.4.	Inschrijver beheert de applicatie-ontsluiting (incl. koppelingen/autorisaties/rolebased/etc) binnen Microsoft 365/Azure Tenant van Gemeente Stein. De applicaties worden veilig, eenvoudig en geautomatiseerd ontsloten naar alle werkplekken.
EIS	3.5.	Voor het beheer van de nieuwe ICT-omgeving kan het noodzakelijk zijn dat er extra beheertools nodig zijn. Als beheer en management tools ziet Gemeente Stein o.a. de back-up software oplossing en de hardware specifieke monitoring tools.
EIS	3.6.	Voor serverlicenties, back-up programmatuur in Azure en overige licenties dient Inschrijver een overzicht mee te leveren. Het prijsoverzicht van de toeleverancier dient als bijlage toegevoegd te worden aan BIJLAGE N bij Gunningsleidraad - Prijzenblad. De kosten van de licenties dienen in het maandbedrag opgenomen te zijn.

EIS	3.7.	De oplossing/offerte dient (eindgebruikers-) selfservice maximaal te ondersteunen (bijv. password-reset, onboarding), zodat eindgebruikers optimaal worden gefaciliteerd en leidinggevend en/of afdeling ICT worden ontlast.
EIS	3.8.	Gemeente Stein verwacht van Inschrijver een partnership, die verder gaat dan beheren alleen. Gemeente Stein beschikt over veel functionaliteit in haar ICT omgeving, die mogelijk nog te weinig benut wordt. Gemeente Stein is daarom nadrukkelijk op zoek naar een partner die niet alleen uitvoering geeft aan de dagelijkse (beheer)activiteiten, maar die ook een proactieve rol neemt in het realiseren van verbeteringen/vernieuwingen. Een partner die over voldoende kennis beschikt om voor specifieke ICT vraagstukken als vraagbaak te functioneren. We verwachten van Inschrijver dat deze Gemeente Stein zal doorgronden, eigenaarschap zal nemen en samen met Gemeente Stein naar de toekomst kijkt om Gemeente Stein te ondersteunen in de te verwachten ontwikkelingen en innovaties vanuit de markt. Gemeente Stein verwacht dat de partner continu, gevraagd en ongevraagd, haar kennis en kunde inbrengt om te komen tot de voor Gemeente Stein best passende ICT inrichting.
EIS	3.9.	Voor de inrichting van de legacy applicatie omgeving kan de Inschrijver terugvallen op de leveranciers van de applicaties. Inschrijver krijgt na gunning een volmacht van Gemeente Stein om de leveranciers te benaderen zodat Inschrijver in staat is een optimale inrichting voor de applicaties te kunnen realiseren. Daar waar de Inschrijver geen specifieke kennis van een applicatie bezit wordt verwacht dat de Inschrijver expertise bij de leverancier van de applicatie inhuurt. Deze extra inhuur is voor kosten van de Inschrijver.
EIS	3.10.	Op dit moment maakt gemeente Stein gebruik van een Oracle database ten behoeve van enkele legacy applicaties. Inschrijver neemt de huidige Oracle database omgeving over of bouwt een omgeving die past binnen de huidige licentie en applicatie structuur. . De gemeente Stein is momenteel eigenaar van de hierbij behorende Oracle licenties en wenst dit ook te blijven. Hierbij dient er dus een specifiek kosten item te zijn voor de Oracle Database (waarin minimaal opgenomen server/hosting, opslag en beheer)
EIS	3.11.	Indien noodzakelijk, worden de centrale diensten vanuit een Tier-III datacenter in Europa aangeboden (EER). Dit datacenter wordt redundant verbonden met het Gemeente Stein WAN.
EIS	3.12.	De Opdrachtnemer levert de virtuele servers met de benodigde OperatingSystems met de onder dit OperatingSystems behorende attributen. Voor de virtuele Windows Server OS geldt minimale versie 2022.
EIS	3.13.	Alle benodigde hardware, software, licenties, ondersteunende applicaties/componenten, onderhoudscontracten en/of anderszins, waaronder die in het datacenter en/of Microsoft Tenant in Azure zijn onderdeel van de offerte en managed dienst.

Gemeente *Stein*

EIS	3.14.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het beheer van de binnen het datacenter aanwezig (LAN-) infrastructuur.
EIS	3.15.	Gemeente Stein ziet 'offsite/offline-backup' (o.a.) als beschermende maatregel i.g.v. ransomware en/of andere security-issues. Inschrijver dient te voorzien in een 'offsite/offline-backup'.
EIS	3.16.	In-/uitgaand internet verkeer moet gecontroleerd plaatsvinden en beveiligd zijn tegen ongewenste toegang tot websites en onze omgeving/devices. Gemeente Stein eist een dedicated oplossing voor Gemeente Stein (geen shared hardware/services met derden). Inschrijver levert een beveiligde internettoegang, ontsloten vanuit een centraal datacenter/ Azure.
EIS	3.17.	De internet ontsluiting voor Gemeente Stein moet minimaal 100mb/s zijn (1:1). De capaciteit van de verbindingen moet op- c.q. af te schalen zijn
EIS	3.18.	Inschrijver migreert en beheert de servers. O.a. de DHCP en interne DNS services die worden gebruikt.
EIS	3.19.	Van de Inschrijver wordt verwacht dat de inrichting van de DHCP en DNS infrastructuur naadloos aansluit op de huidige inrichting van de WAN en LAN omgeving. De centrale DHCP server verzorgt de IP adressen voor de gehele organisatie en de integratie met de DNS-server zorgt ervoor dat de devices ook via de meegegeven hostname bereikbaar zijn. Deze services dienen redundant te zijn uitgevoerd.
EIS	3.20.	Inschrijver beheert de servers in Azure die nodig zijn voor de dienstverlening aan de gemeente Stein.
EIS	3.21.	De Azure omgeving of dataopslag moet zo lean en mean mogelijk worden ingericht.
EIS	3.22.	Gemeente Stein maakt gebruik van servers. Bij de overgang moeten deze waar nodig worden geactualiseerd door aanbieder.
EIS	3.23.	Inschrijver faseert de Exchange hybride server uit tijdens de transitie. Doel is om alle e-mail postvakken te migreren naar Microsoft Exchange Online.
EIS	3.24.	De e-mail berichten moeten voordat ze de Gemeente Stein organisatie binnenkomen of verlaten gecontroleerd zijn op spam en virussen. Bij (netwerk) problemen dienen e-mail aan Gemeente Stein gebufferd te worden, zodat deze na het oplossen van de storing alsnog bezorgd kunnen worden.
EIS	3.25.	De infrastructuur van Gemeente Stein dient optimaal beveiligd te zijn tegen kwaadaardige programmatuur zoals bijvoorbeeld virussen en malware. Inschrijver moet ervoor zorgen dat de beveiliging voldoende is, en volgens de laatste stand van zaken. De prijs dient opgenomen te worden in bijlage I Prijzenblad.
EIS	3.26.	Inschrijver beheert de centrale configuratie van de werkplekken (Intune).
EIS	3.27.	Inschrijver garandeert dat werkplek van een thuiswerker, al dan niet met een laptop van Gemeente Stein met of zonder VPN-connectie), zodanig is beveiligd dat zijn/haar werkzaamheden geen schade aan de omgeving van Gemeente Stein kan aanrichten..
EIS	3.28.	Inschrijver is verantwoordelijk voor de volledige inrichting van Endpoint management, inclusief autopilot, voor de werkplekken.

EIS	3.29.	Inschrijver dient te voorzien in een VPN-connectie (via Azure). Het moet mogelijk zijn om via deze VPN-connectie (afhankelijk van de toegewezen rechten) een verbinding naar sites/services te maken. Gemeente Stein eist voor haar VPN clients een beveiligde verbinding. Om de VPN verbinding op te kunnen zetten, dient er gebruik gemaakt te worden van Authenticatie via Microsoft Entra ID i.c.m. MFA.
EIS	3.30.	Voor serverlicenties, back-up programmatuur in Azure en overige licenties dient Inschrijver een overzicht mee te leveren. De kosten van de licenties dienen in het maandbedrag opgenomen te zijn.
EIS	3.31.	Gemeente Stein verwacht een proactieve houding van Inschrijver. Dit betekent op regelmatige basis informatie ontvangen over patches, updates, changes en calamiteiten, die betrekking hebben op eindgebruikers werkplekken.
EIS	3.32.	Inschrijver zorgt voor de back-up van Microsoft 365. Binnen de scope van dienstverlening dienen de backups versleuteld te zijn, dienen periodieke (preventieve) restore-tests te worden uitgevoerd, evenals ook expliciete restore-verzoeken vanuit Gemeente Stein.
EIS	3.33.	Inschrijver zorgt back-up en restore van de servers in Azure en in het datacenter van aanbieder. Binnen de scope van dienstverlening dienen de backups versleuteld te zijn, dienen periodieke (preventieve) restore-tests te worden uitgevoerd, evenals ook expliciete restore-verzoeken vanuit Gemeente Stein.
EIS		Gemeente Stein wil dat haar back-up los staat van haar omgeving, zodat de back up altijd teruggezet kan worden in geval van bijv. een cyberaanval.
EIS	3.34.	Inschrijver moet periodiek een restore test uitvoeren (per kwartaal) en het resultaat van de test rapporteren aan Gemeente Stein als onderdeel van de service level rapportage. Hierbij is het niet noodzakelijk dat alle servers/omgevingen tegelijkertijd onderdeel zijn van de restore test. Inschrijver doet een voorstel, op basis van zijn best practices, hoe deze restore testen worden uitgevoerd.
EIS	3.35.	Gemeente Stein wil een Disaster Recovery oplossing waarvoor geldt : - Recovery Point Objective (RPO) maximaal 24 uur. Ten tijde van een calamiteit (b.v. brand) mag maximaal 1 werkdag aan gegevens verloren gaan. - Recovery Time Objective (RTO) maximaal 16 uur. Conform Artikel 29.4 GIBIT 2023. Binnen 1 dag na manifestatie van een calamiteit dienen de toepassingen die de primaire processen direct ondersteunen weer operationeel te zijn.
EIS	3.36.	Inschrijver dient zorg te dragen voor een adequaat Disaster Recovery plan. Dit plan dient minimaal één keer per jaar in overleg met Gemeente Stein getest te worden en de resultaten aan Gemeente Stein gerapporteerd.
EIS	3.37.	Leveranciers moeten de beschikking kunnen krijgen over een VPN verbinding waarmee zij toegang verkrijgen tot de serveromgeving van Gemeente Stein. Bijvoorbeeld via een extern bureaublad met de mogelijkheid om beheer aan hun applicaties te kunnen uitvoeren en/of toegang tot alleen via het Azure VPN bereikbare services. Inschrijver dient de tijdelijke toegang gecontroleerd toe te staan.

EIS	3.38.	Indien blijkt dat er zich een probleem voordoet en het noodzakelijk is dat de leverancier van het programma toegang moet hebben tot de server programmatuur, databases, om dit te herstellen, dan moet dit gecontroleerd toegestaan worden. Dit kan alleen op aanwijzing van Gemeente Stein.
EIS	3.39.	Gemeente Stein wil een oplossing om de informatieveiligheid te maximaliseren. De Inschrijver levert deze oplossing, biedt advies hieromtrent en dient hiertoe voldoende kennis in huis te hebben om hier invulling aan te geven en is van zins om deze ook up-to-date te houden.
EIS	3.40.	Inschrijver garandeert Gemeente Stein dat na een aanval, waardoor Gemeente Stein niet meer bij haar omgeving kan, er een toch een mogelijkheid wordt gecreëerd om weer door te kunnen werken?
EIS	3.41.	Inschrijver voorziet in beschermende maatregelen in relatie met ransomware en/of andere security-issues?
EIS	3.42.	Inschrijver biedt aan de gemeente Stein trainingen voor Windows 11, het portaal en office 365 kantoor applicaties voor alle medewerkers aan.
EIS	3.43.	In de werkplekoplossing wordt door de leverancier functionaliteit opgenomen die het mogelijk maakt om alle documenten (o.a. in OneDrive, SharePoint of andere opslag media die onderdeel zijn van de werkplek oplossing) te kunnen doorzoeken op trefwoorden door een ander medewerker dan degene die het document heeft opgesteld.
EIS	3.44.	Inschrijver draagt zorg voor de inrichting van een testomgeving/testimage/test-gebruikers voor de werkplek zodat uitbreiding of aanpassing van applicaties en/of functionaliteit getest kan worden voordat deze wordt uitgerold bij de medewerkers conform BIO.
EIS	3.45.	De Inschrijver levert een testomgeving in de hosting voorzieningen zodat upgrades van de legacy applicaties getest kunnen worden voordat deze in productie worden doorgevoerd. Gemeente Stein vindt het geen probleem als hiervan een afgeschermd deel van de productie servers wordt gebruikt.
EIS	3.46.	Voor het printen op locatie maakt gemeente Stein gebruik van GT-Print dienstverlening die geleverd wordt door PCI. De medewerkers kunnen gebruik blijven maken van de bestaande print voorzieningen zoals beschreven in de huidige situatie. In de werkplek oplossing van gegadigde wordt er voor gezorgd dat dit mogelijk blijft. De Inschrijver stemt hiertoe desgewenst af met de huidige printer leverancier (PCI) Daar waar de Inschrijver geen specifieke kennis hiervan bezit wordt verwacht dat de Inschrijver expertise bij de leverancier inhuurt. Deze extra inhuur is voor kosten van de Inschrijver.
EIS	3.47.	Op termijn verwacht de gemeente Stein aanvullend gebruik te gaan maken van cloudprinting. De Inschrijver zal de door de gemeente Stein gekozen cloudprinting oplossing ondersteunen.

EIS	3.48.	Handelingen die door Inschrijver worden uitgevoerd op de omgeving van de gemeente Stein dienen gelogd te worden. Dit dient geautomatiseerd te gebeuren en mag enkel in uitzonderlijke gevallen en altijd in overeenstemming met opdrachtgever handmatig. Zodat in in geval van incidenten en/of een ransomware- of hack aanval adequaat gereageerd kan worden.
4		Governance
EIS	4.1.	Inschrijver is voor alle ICT-vragen Single Point of contact(SPOC) gedurende kantoor tijden. Buiten kantoor fungeert Inschrijver tevens als SPOC voor de volgende (ICT-)leveranciers van Gemeente Stein: • WAN • Printer • Telefonie • Forensisch onderzoek
EIS	4.2.	De oplossing dient in voorkomende gevallen toegang te bieden/verschaffen voor externe leveranciers/consultants van opdrachtgever. Dit dient (instant) in- en uit schakelbaar te zijn en te worden.
EIS	4.3.	Inschrijver dient auditeerbaar te zijn (bijv. vanuit accountancy- en/of jaarrekening-controle).
EIS	4.4.	Gemeente Stein is de eigenaar van het ontwerp en de volledige bijbehorende documentatie van haar ICT-omgeving. Volledige en technische (low-level) documentatie van de gerealiseerde oplossing wordt door Inschrijver na implementatie aan opdrachtgever bezorgd. Architectuur platen dienen in Archi/Archimate formaat te zijn. Ook het bijhouden van deze documentatie maakt deel uit van de opdracht van Inschrijver. Dit geldt voor alle onderdelen van de omgeving die Inschrijver in beheer krijgt.
EIS	4.5.	Inschrijver dient jaarlijks een volledige up-to-date documentatie van de gehele ICT omgeving in zijn beheer op te leveren, inclusief configuratie-instellingen en Dossier Afspraken en Processen. Configuraties van door Inschrijver beheerde zaken zijn op ieder moment actueel en opvraagbaar. Periodiek doet Gemeente Stein een steekproef.
EIS	4.6.	Gemeente Stein wil het servicemanagementsysteem van Inschrijver gebruiken voor tickets aan functioneel beheer. Inschrijver voorziet in de toegang en de helpdesk routeert de gemelde tickets naar de functioneel beheer groep.
EIS	4.7.	Processen rondom het beheer van ICT verlopen zo veel mogelijk geautomatiseerd. Denk daarbij aan de in- en uitdiensttreding. Voor de medewerker moet het gemak voorop staan, rekening houdend met de veiligheid (Multi Factor Authenticatie en Single Sign On). Daarnaast dienen koppelingen met/van/naar andere beheerpartijen (servicemanagement systemen onderling), zoveel als mogelijk geautomatiseerd te (kunnen) verlopen.
EIS	4.8.	Het functioneel applicatiebeheer ligt bij Gemeente Stein of door haar ingehuurd derden. Indien bij de SPoC een vraag binnenkomt over applicaties, legt de SPoC hem vast en dispatcht de vraag naar de funtioneel applicatiebeheerders van Gemeente Stein of naar deze derde.

		Een beperkte groep van medewerkers van gemeente Stein is gerechtigd om buiten kantooruren contact op te nemen met de SPoC.
EIS	4.9.	Inschrijver hanteert (minimaal) de volgende ITIL-processen: • Incident management • Problem management • Change management • Configuration management • Release management En in het verlengde hiervan (minimaal) de volgende processen: • Capacity management • Availability management • Continuity management • Quality management • Service level management • Security management • Financial management
EIS	4.10.	Inschrijver biedt een centrale helpdesk/servicedesk voor 1ste, 2de en 3de lijns ondersteuning en vormt daarbij het eerste aanspreekpunt voor de medewerkers van Gemeente Stein tijdens kantooruren. Bereikbaarheid via telefoon, email en serviceportal is (minimaal) vereist. De Helpdesk moet minimaal voorzien in de volgende activiteiten: • Aannee en volledige registratie van een serviceverzoek; • Verstrekken van een callnummer; • Call screening/triage; • Classificatie serviceverzoek; • Prioriteitsstelling; • Behandeling van incidenten, problemen en wijzigingen (incident management, problemen management en change management processen); • Repeterende incidenten onderkennen; • Ontdubbelen/bundelen van serviceverzoeken; • Technische ondersteuning gebruikers; • Hulp op afstand voor gebruikers; • Configuratie registratie; • Dispatchen van serviceverzoek; • Bewaking voortgang serviceverzoek. Ook voor SPoC activiteiten die buiten de kantoor tijden vallen; • Informeren/communiceren status serviceverzoek aan gebruikers; • Toetsing gebruikerstevredenheid; • Maandelijkse rapportage.
EIS	4.11.	De helpdesk is een skilled Helpdesk. Dit betekent voor Gemeente Stein dat de Helpdesk ook vragen omtrent bijvoorbeeld het gebruik van Microsoft 365 moet kunnen beantwoorden. Vragen over standaard computergebruik dienen door de Helpdesk beantwoord te worden. Daar waar vragen gesteld worden over de business applicaties of de werkplek verwijst de Helpdesk door, in de service-call, naar de betreffende functionele applicatiebeheerder van Gemeente Stein. De functioneel

		applicatiebeheerder neemt dan contact op met de betreffende gebruiker. Registratie en bewaking van het call-verloop verloopt via het IT Servicemanagement systeem van de Inschrijver.
EIS	4.12.	Inschrijver biedt buiten kantoor tijden een 24x7 calamiteitendienst/dekking in geval van bedrijfs- verstoringen inclusief SPoC.
EIS	4.13.	Gedurende de looptijd van het contract c.q. de dienstverlening rapporteert Inschrijver periodiek en structureel, zowel mondeling als schriftelijk per email of een ander kanaal aan Opdrachtgever.
EIS	4.14.	Gemeente Stein verlangt excellente dienstverlening van Inschrijver, waarvoor het definiëren, bewaken en eventueel herzien van het niveau van dienstverlening een randvoorwaarde is.
EIS	4.15.	Gemeente Stein verlangt heldere vastlegging van service levels met bijbehorende KPI's. Het betreft minimaal (lees: is niet beperkt tot): • Support venster (reguliere kantoor tijden) • Standby venster (buiten kantoor tijden en/of feestdagen) • Service venster (ICT-omgeving) • Onderhouds venster (incl. communicatie procedure) • Beschikbaarheids percentage (ICT-omgeving) • Performance garanties (incl. kwaliteit) En aangaande storingsopheffingen (minimaal) het volgende: • Categorieën (incl. omschrijving classificatie) • Reactietijden (i.r.t. categorie/classificatie) • Hersteltijden (i.r.t. categorie/classificatie) • Status updates (en/of communicatie)
EIS	4.16.	Inschrijver voert het beheer uit over de Gemeente Stein serverinfrastructuur. Activiteiten Inschrijver (niet uitputtend): • Telefonische technische ondersteuning; • Hulp op afstand voor gebruikers; • On-site technische ondersteuning; • Telefonische ondersteuning op de server omgeving; • Behandeling van incidenten, problemen en wijzigingen (incident management, problem management en change management processen); • Repeterende incidenten onderkennen; • Bewaken en uitvoeren van updates op de server programmatuur; • Bewaken en uitvoeren van updates op de applicatie programmatuur; • Bewaken en uitvoeren van firmware updates; • Real-Time monitoren (proactief en reactief) van de server omgeving; • Uitvoeren periodieke health check; • Configuratie wijzigingen server omgeving; • Documenteren van de gehele infrastructuur; • Back-up job controle en restore activiteiten; • Capaciteit server omgeving bewaken; • Technisch advies voor aanpassing server omgeving;

		• Overige operationele beheerwerkzaamheden; • Maandelijks Rapportage.
EIS	4.17.	Opdrachtgever eist de mogelijkheid om, in geval van twijfel en/of bij wijze van uitzondering, de (storings-) classificatie en/of prioritering te verhogen. Dit 'verhogen' kan alleen door (vooraf) geautoriseerde medewerkers van Gemeente Stein. Inschrijver acteert dan conform de 'hogere' of 'hoogste' categorie.
EIS	4.18.	Gemeente Stein eist middels servicemanagent het borgen van kwaliteit en het continu verbeteren van de service c.q. dienstverlening.
EIS	4.19.	In de prijs voor de dienstverlening neemt de Inschrijver de kosten voor de calls op in de dienstprij. Het betreft zowel calls voor incidenten als voor service verzoeken.
EIS	4.20.	Standaard wijzigingen kunnen door de bevoegde personen van Gemeente Stein bij de helpdesk worden aangevraagd. Standaard wijzigingen dienen door Inschrijver binnen de maximale levertijd te worden uitgevoerd en werkend opgeleverd. Dit dient binnen 1 werkdag gerealiseerd te zijn. Hieronder een niet limitatief overzicht van de standaard wijzigingen met daarachter de uitvoerende. • DHCP aanpassing: Inschrijver • DNS (intern) aanpassing: Inschrijver • DNS (extern) aanpassing: Gemeente Stein • Aanpassen certificaat: Inschrijver • VPN wijziging: Inschrijver • Wijziging switch poort: Inschrijver • Aanpassing firewall: Inschrijver • Aanvraag account (in-dienst): Inschrijver • Verwijderen account (uit-dienst): Inschrijver • Wijziging account (functie- of rolwijziging): Inschrijver • Aanvraag (gedeelde) mailbox (Outlook): Inschrijver • Aanvraag agenda (Outlook): Inschrijver • Aanvraag distributielijst (e-mail): Inschrijver • Installeren Office 365 werkplek: Inschrijver • Wijziging persoonsgegevens: Inschrijver • Aanvraag Teamsomgeving: Inschrijver • Wijziging Autorisaties Mailbox: Inschrijver • Wijziging distributielijst: Inschrijver • Wijziging Autorisatie Agenda: Inschrijver • Autorisatie binnen applicatie adhv persona's: Gemeente Stein • Wijziging / Reset password / Unlock: Inschrijver • Uitleg Selfservice Portaal: Inschrijver • Backup mailbox: Inschrijver • Restore mailbox: Inschrijver • Backup bestanden: Inschrijver • Restore bestanden: Inschrijver Tijdens implementatie zal gezamenlijk een uitputtende, definitieve lijst opgesteld worden.
EIS	4.21.	Voor de niet standaard changes geldt dat er een gedegen wijzigingen management procedure ingeregeld is. Inschrijver moet in staat zijn om een

		ingediende wijziging te classificeren en een risico analyse voor de bestaande ICT omgeving te kunnen maken. De wijziging moet gedocumenteerd worden en voor Gemeente Stein in een test situatie aangeboden worden. Na de test en een akkoord van de Gemeente Stein moet een wijziging binnen 2 werkdagen in productie gezet kunnen worden.
EIS	4.22.	Op regelmatige basis dient bilateraal overleg plaats te vinden tussen Gemeente Stein en Inschrijver/opdrachtnemer over de dienstverlening. In dit overleg worden onder andere de rapportage en lopende ontwikkelingen besproken.
EIS	4.23.	Naast het houden van de maandelijks afstemming, is de communicatie met de leverancier op tactisch en strategisch vlak van groot belang. Het slagen van het "Outsourcing model" is afhankelijk van een goede en procesmatige communicatie. Naast de procesmatige communicatie (bij storingen, wijzigingen en projecten), zijn er de onderstaande overlegvormen met de Inschrijver. De Inschrijver conformeert zich aan de overlegstructuur en werkt mee aan de inhoudelijke totstandkoming hiervan. Operationeel: Maandelijks Op operationeel niveau vindt overleg plaats tussen de Inschrijver en Gemeente Stein. Het doel van dit overleg is het bespreken van de operationele processen en lopende issues. Input voor dit overleg is de SLA rapportage en gegevens uit de servicemanagement software van de Inschrijver. Tactisch: 1 x per Kwartaal Het doel van het tactisch overleg is het beoordelen of de service en het portfolio blijft voldoen aan de huidige en toekomstige behoefte van Gemeente Stein. Tijdens het tactisch overleg komen structurele verbeteringen en wijzigingen aan de orde. Onderwerpen die (vast) in dit overleg worden besproken zijn o.a.: • Lopende projecten; • Lopende issues; • Samenwerking Inschrijver en Gemeente Stein; • Klant tevredenheid; • Innovatie, vernieuwing, geplande verbeteringen en projecten; • Strategische ontwikkelingen; • <overig>. Strategisch overleg: Jaarlijks Bespreken van de kwaliteit van de dienstverlening (zoals vastgelegd in SLA) en het maken van nieuwe afspraken voor komende periode en nieuwe ontwikkelingen. Onderwerpen die (vast) in dit overleg worden besproken zijn o.a.: • Klant tevredenheid; • Performance op gebied van diensten, service en financiën; • Formele evaluatie van het contract; • Wijzigingen in het contract; • Strategische ontwikkelingen; • Verbeterprogramma's; • <overig>.

EIS	4.24.	In geval van een verstoring dient aangegeven te worden binnen welke tijd de storing hersteld is en welke garanties worden gegeven (herstelgarantie), rekening houdend met het overzicht reactie- en hersteltijd zoals hierboven is gedefinieerd. Tevens dient te worden aangegeven welke (nood) maatregelen zullen worden getroffen in geval van een (dreigende) overschrijding van de hersteltijd.
EIS	4.25.	Er moet Gemeente Stein de mogelijkheid worden geboden om van een niet kritisch incident alsnog een kritisch incident te maken.
EIS	4.26.	Wanneer voor een bepaald incident specialistische kennis noodzakelijk is, dient dit binnen de standaard activiteiten van uw aanbidding plaats te vinden.
EIS	4.27.	Gemeente Stein beschouwt haar client en server infrastructuur als bedrijf kritisch en wenst hiervoor de juiste servicemaatregelen te treffen. De Inschrijver dient te voldoen aan de volgende parameters/service levels: • Service venster: De ICT omgeving is 24/7 beschikbaar voor gebruik. • Beschikbaarheid ICT omgeving: 99,7% exclusief geplande down time. • Support venster / SPoC: Werkdagen van 7.00 uur tot 18.00 uur. Uitgezonderd officiële Nederlandse feestdagen. • Stand-by venster / SPoC: Op werkdagen van 18.00 uur tot 7.00 uur. Op zaterdagen, zon- en feestdagen van 0.00 uur tot 24:00 uur voor gespecificeerde prioriteit 1 meldingen. • Melding periode: Gedurende service venster • Maintenance venster : Buiten reguliere werktijden. Bij grotere changes wordt dit in onderling overleg afgesproken. Communicatie dient minstens 2 weken van tevoren plaats te vinden. • Storingsopheffing: Zie: kritische/niet kritische incidenten/meldingen en prioriteitenbepaling tabel ""prioriteitenmatrix"" en tabel ""reactietijd, hersteltijd en escalatie per categorie"" in paragraaf 7.1 in het RFP.
EIS	4.28.	De beschikbaarheid van de ICT infrastructuur dient gemiddeld 99,7% per maand te bedragen (exclusief geplande down time), gemeten over een periode van 3 maanden. De opdrachtnemer dient maandelijks als onderdeel van de service level rapportage inzicht te geven m.b.t. de beschikbaarheid.
EIS	4.29.	De prestaties van Inschrijver zullen gedurende de gehele looptijd van het contract door Gemeente Stein gevolgd worden aan de hand van de Service Level Agreement (SLA) en Experience Level Agreement(XLA). Per maand dient de Inschrijver aan Gemeente Stein te rapporteren over de dienstverlening. De Inschrijver levert daartoe maandelijks een overzicht van de service (ontdubbelde incidenten, escalaties, doorlooptijden, enz.), de overeengekomen SLA en het behaalde niveau. Deze rapportage wordt elektronisch aangeboden aan Gemeente Stein. Het formaat (Word, Excel, pdf) wordt in onderling overleg afgestemd.
EIS	4.30.	De Inschrijver biedt de mogelijkheid dat medewerkers van de afdeling ICT direct contact hebben met medewerkers van de Inschrijver in de 2e of 3e lijn. De prijs hiervoor dient opgenomen te worden in Bijlage I Prijzenblad.
EIS	4.31.	Per maand dient de Inschrijver aan Gemeente Stein te rapporteren over de dienstverlening. De Inschrijver levert daartoe maandelijks een overzicht van de service (ontdubbelde incidenten, escalaties, doorlooptijden, enz.), de overeengekomen SLA en het behaalde niveau. Deze rapportage wordt

		elektronisch aangeboden aan Gemeente Stein. Het formaat (Word, Excel, pdf) wordt in onderling overleg afgestemd. De service rapportage (SLA) bevat minimaal de volgende onderwerpen: • Aantal Incidenten, problemen (vragen, storingsmeldingen, klachten) per kalendermaand; • Aantal afgesloten incidenten, problemen binnen/buiten de gestelde hersteltijd; • Aantal openstaande incidenten en problemen; • Aantal wijzigingen (openstaand en uitgevoerd); • Beschikbaarheid van de infrastructuur in de afgelopen periode (3 maanden); • Ernstige afwijkingen van het overeengekomen serviceniveau, van welke aard dan ook; • Lopende en komende ontwikkelingen (trends, belangrijke vervangingen, groot onderhoud, e.d.); • Monitoring; • Patchmanagement; • Resultaat van restoretests (per kwartaal); • Informatie m.b.t. schaalbaarheid (trends) Ook in vakantieperiodes dienen de SLA afspraken gehaald te worden en dienen changes uitgevoerd te worden.
EIS	4.32.	Gemeente Stein eist dat Inschrijver fungeert als innovatieve partner en proactieve adviseur. Daarbij verwacht Gemeente Stein (minimaal) de volgende rol en houding: • Inschrijver is gedurende de contract periode volledig op de hoogte van de ontwikkelingen aangaande de overeengekomen dienstverlening • Inschrijver informeert en adviseert Opdrachtgever tijdig en proactief aangaande deze ontwikkelingen en/of potentiële verbeterpunten • Inschrijver informeert en adviseert Opdrachtgever over mogelijke besparingen d.m.v. vermindering van inzet middelen, consolidatie en/of rationalisatie van diensten, of prijstechnisch interessantere oplossingen • Inschrijver signaleert nieuwe technieken en innovaties • Inschrijver werkt ‘vernieuwend’ en ‘verbeterend’ (in relatie tot het proces) • Inschrijver heeft (ICT-)antwoorden ‘op de vragen van morgen’ • Inschrijver doet voorstellen die de gebruikersvriendelijkheid van de verschillende systemen voor de diverse gebruikersgroepen en/of het proces doet verhogen • Inschrijver doet voorstellen voor interne kennisopbouw en uitbouw bij de Opdrachtgever.

EIS	4.33.	Gemeente Stein eist van Inschrijver een constructieve en proactieve bijdrage inzake de communicatie (naar eindgebruikers) in geval van wijzigingen of verstoringen. Inschrijver informeert Gemeente Stein afdeling ICT, die de communicatie naar de eindgebruikers uitvoert.
EIS	4.34.	Gemeente Stein eist dat werkinstructies, werkafspraken, overlegvormen en de communicatie hieromtrent wordt vastgelegd.
EIS	4.35.	Retransitie (exitplan) De retransitie is de implementatie en migratie van Inschrijver naar de nieuwe leverancier na beëindiging/ afloop van het contract. Inschrijver dient mee te werken aan het opstellen van het retransitie-plan (exitplan). Tijdens de retransitie dient Inschrijver alle benodigde informatie over te dragen. De Inschrijver verklaart om hier volledig aan mee te werken en zich niet te beroepen op enigerlei bezwaren. Data in de service managementtool is eigendom van de gemeente Stein, en dient overgedragen te worden aan de gemeente. Door Inschrijver wordt, voor de in gebruik name van de ICT-oplossing, een exitovereenkomst opgesteld, zoals benoemd in de vigerende GIBIT. De kosten voor het opstellen van deze (concept-) exitovereenkomst (incl. exitplan) dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. De kosten voor uitvoering van de exitovereenkomst vallen binnen de opdracht, maar hoeven niet bij Inschrijving ingediend te worden. Te zijner tijd zal opdrachtgever hiervoor een offerte voor projectprijs opvragen.
EIS	4.36.	Inschrijver dient bedrijfsprocessen, gerelateerd aan de ICT-omgeving van Gemeente Stein, in te richten conform richtlijnen informatiebeveiliging ISO27001, ISO9001 en de verwerkersovereenkomst met Gemeente Stein. Hieronder valt o.a. de toegang door eigen medewerkers naar de ICT-omgeving. Inschrijver verleent Gemeente Stein het recht om een externe audit op ISO27001 en ISO9001 te laten uitvoeren.
EIS	4.37.	Het Implementatieplan bevat minimaal een low level design. Volgens Gemeente Stein bevat een low level design een in detail uitgewerkt overzicht van de omgeving.
EIS	4.38.	EXIT plan dient uiterlijk drie maanden na afronding van de implementatie conform aandachtspunten opgeleverd te worden aan Gemeente Stein.