



**OMGEVINGSDIENST**

FLEVOLAND & GOOI EN VECHTSTREEK

**Europese openbare aanbesteding**

Beheer ICT-Infrastructuur

Bijlage 2 – Programma van Eisen

Aanbesteding kenmerknummer: ICT2025/OFGV

Datum: 24 februari 2025

# Inhoudsopgave

OMSCHRIJVING PROGRAMMA VAN EISEN.....	3
1. ALGEMENE EISEN .....	5
2. WAARBORGEN VAN (INFORMATIE)VEILIGHEID EN KWALITEIT .....	7
3. WAARMAKEN VAN KWALITEIT BEHEER, ONDERHOUD EN ONTWIKKELING.....	8
4. ERVARING.....	10

# Omschrijving Programma van Eisen

In dit document worden de eisen van de OFGV toegelicht in het kader van de Europese openbare aanbesteding Beheer ICT-Infrastructuur, met kenmerknummer ICT2025/OFGV. Deze eisen zijn verdeeld naar 4 onderdelen.

Hieronder wordt een korte omschrijving (puntenopsomming) gegeven van de 4 eisen-onderdelen, te weten:

1. Algemene eisen.
2. Waarborgen van (informatieveiligheid) en kwaliteit.
3. Waarmaken van kwaliteit van beheer, onderhoud en ontwikkeling.
4. Ervaring.

Vervolgens wordt dieper ingegaan op de 4 eisen-onderdelen door deze onder te verdelen in onderwerpen met een beschrijving.

**Let wel!** Het Programma van Eisen is opgesteld als knock-out criterium. Dat wil zeggen dat de gestelde criteria zo belangrijk is voor de OFGV dat als de leverancier niet aan de criteria kan voldoen, de rest van zijn offerte dat gebrek niet kan compenseren. Met andere woorden, als er niet kan voldaan worden aan een of meerdere eisen in dit document dan wordt de Inschrijving van Opdrachtnemer uitgesloten.

Zie verder paragraaf 2.5. van de Gunningleidraad, waarin de Inschrijvingsprocedure wordt beschreven.

## 1. Algemene eisen

- Opdrachtnemer is in staat om te voldoen aan de algemeen opgestelde eisen;

## 2. Waarborgen van (informatie)veiligheid en kwaliteit

- Opdrachtnemer heeft bewezen ervaring met het waarborgen van de veiligheid van informatie en de kwaliteit van gegevens binnen het totale netwerk volgens de BIO (Basis Informatiebeveiliging Overheid);
- Opdrachtnemer is zich bewust van koppelingen met externe bronnen, deelnemers of netwerken en beseft de noodzaak van beveiliging op gegevensstromen en hoe dit gemonitord moeten worden en zet hiervoor bewezen oplossingen in;
- Opdrachtnemer treft adequate maatregelen voor de beveiliging van aanvallen op de ICT-infrastructuur.

## 3. Waarmaken van kwaliteit van beheer, onderhoud en ontwikkeling

- Opdrachtnemer heeft bewezen ervaring met het beheren en onderhouden van werkplekken en (rand)apparatuur. Hier valt onder het gepersonaliseerd inrichten, uitrollen, beheren (stabiliteit) en beveiligen van werkplekken;
- Opdrachtnemer is in staat om snel en adequaat werkplekken, waaronder ook mobiele devices, aan te schaffen, in te richten (conform beleid) aan te leveren op locatie;
- Opdrachtnemer is in staat om problemen met werkplekken snel en adequaat op te pakken en waar nodig te vervangen;
- Opdrachtnemer neemt de OFGV op een proactieve en adviserende wijze mee op het gebied van technische ontwikkeling op ICT-infrastructuur en werkplek beheer;
- Opdrachtnemer heeft bewezen ervaring met het proactief door ontwikkelen van de ICT-omgeving.

#### 4. Eisen Onderdeel 4: Ervaring

- Opdrachtnemer heeft bewezen ervaring met het in beheer nemen van een Microsoft Cloud (365 en Azure) omgeving waarbij een eventuele migratie van oude naar leverancier kan worden uitgevoerd;
- Opdrachtnemer is in staat om snel een dergelijke omgeving in beheer te nemen en indien nodig benodigde migratie onderdelen met succes te voltooien;
- Opdrachtnemer heeft bewezen ervaring met het aanbieden van kwaliteit van een soortgelijke Opdracht waar het beheer en onderhoud van de ICT-omgeving en werkplekken wordt overgenomen;
- De kwaliteit van Opdrachtnemer komt tot uiting in de kwaliteit van personeel (gecertificeerd, ervaring en functie gerelateerde competenties).

# 1. Algemene Eisen.

## **E1. Verzekering Wettelijke-, Beroeps- en Productaansprakelijkheid**

Opdrachtnemer, inclusief eventuele Onderaannemers, verklaart zich uiterlijk op het moment van gunning voldoende verzekerd om een Opdracht van deze aard en omvang uit te voeren.

Opdrachtnemer houdt gedurende de looptijd van de overeenkomst de verzekeringen voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid aan in overeenstemming met artikel 17 lid 1 GIBIT-2023. De verzekeringen hebben ieder een adequate dekking per gebeurtenis van € 1.250.000, - per gebeurtenis en bieden ieder dekking voor ten minste twee gebeurtenissen, oftewel minimaal € 2.500.000,- in totaal per kalenderjaar per verzekering.

NB: De Opdrachtnemer dient een kopie van het verzekeringscertificaat aan te bieden bij de inschrijving.

## **E2. Vertrouwelijkheid**

Opdrachtnemer gaat vertrouwelijk om met alle informatie die zij op de een of andere wijze in het kader van deze Aanbesteding, dan wel afgesloten Overeenkomst verkrijgt en stelt zonder toestemming van OFGV deze informatie niet aan onderaannemer beschikbaar, een en ander in overeenstemming met artikel 18 GIBIT-2023 (Geheimhouding) bij de uitvoering van de Overeenkomst.

## **E3. Akkoordverklaring**

Door indiening van een Inschrijving verklaart Opdrachtnemer zich ermee akkoord dat (de inhoud van) de GIBIT-2023 van toepassing is op de aan te besteden Opdracht (zie bijlagen A en B), tenzij van deze hiervoor genoemde voorwaarden uitdrukkelijk wordt afweken in de Aanbestedingsstukken behorend bij de Opdracht (waaronder de Raamovereenkomst).

In het verlengde daarvan stemt Opdrachtnemer in om in zijn Inschrijving geen algemene (leverings- of andere) voorwaarden op te nemen, noch naar algemene (leverings- of andere) voorwaarden te verwijzen, van Opdrachtnemer of een derde, behoudens in geval van Licentie- en onderhoudsvoorwaarden voor Onderopdrachtnemer programmatuur op de wijze als bepaald in de GIBIT-2023 art 2.5.

## **E4. Nederlands Recht**

Op deze Aanbesteding, de Gunningsbeslissing, de Overeenkomst en eventuele geschillen ter zake is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Partijen kunnen, indien nodig, beroep aanhangig maken bij de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Lelystad.

**E5. Eén Inschrijving**

Opdrachtnemer verklaart dat hij slechts één (1) Inschrijving indient. Indien Opdrachtnemer meer dan eenmaal inschrijft, worden alle Inschrijvingen waarin die Opdrachtnemer op welke wijze dan ook deelneemt, terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

**E6. Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en NIS2.**

Opdrachtnemer heeft de kennis en ervaring van de BIO en NIS2 en is in staat tot het implementeren van de eisen binnen de technische omgeving.

**E7. Data-eigendom**

Data zijn en blijven eigendom van de OFGV.

**E8. Microsoft Partner**

Opdrachtnemer is minimaal Microsoft Gold Partner en op gebied van Microsoft Services wordt van leverancier geëist dat deze minimaal de Microsoft Designations Digital & App Innovations en Modern Work certificeringen heeft.

**E9. ITIL-Processen**

Dienstverlening gebaseerd op basis van ITIL-processen en rollen/functies.

**E10. (Uur)tarieven**

De Opdrachtnemer dient bij zijn Inschrijving een overzicht van de marktconforme all-in (uur)tarieven per rol in te leveren. Alle (uur)tarieven zijn dus inclusief eventuele voorbereidingstijden, reis- en voorrijkosten en verblijfskosten en overige kostencomponenten. Alle (uur)tarieven zijn exclusief BTW.

**E11. GT Microsoft**

Opdrachtnemer biedt M365 licenties aan op het framework GT Microsoft. Zie voor meer informatie: <https://vng.nl/projecten/gt-microsoft>.

**E12. Fixed prices**

Alle door de OFGV aangevraagde offertes worden aangeboden op basis van vaste prijzen met vaste resultaatafspraken.

**E13. Nederlandse dienstverlening**

De OFGV vraagt aan de leverancier de in het onderhavige document gespecificeerde dienstverlening in en vanuit Nederland.

Deze services worden in het Nederlands aangeboden, zowel in spraak als in geschrift, tenzij anders overeengekomen.

## 2. Waarborgen van (informatie)veiligheid en kwaliteit

<p><b>E14. Europees grondgebied</b></p> <p>Alle data in en over de ICT-omgeving dienen ongeacht de wijze van hosting binnen het grondgebied waarop de Europese regelgeving van toepassing is opgeslagen te worden conform Nederlandse wetgeving.</p>
<p><b>E15. Break Glass Account</b></p> <p>De Opdrachtgever heeft en behoudt de beschikking over het huidige Break Glass account.</p>
<p><b>E16. Pentest</b></p> <p>De Opdrachtnemer is verplicht om jaarlijks een Pentest door een onafhankelijke derde partij te laten uitvoeren en de resultaten en eventuele vervolgacties met de OFGV delen.</p>
<p><b>E17. NCSC (National Cyber Security Centrum)</b></p> <p>Opdrachtnemer is aangesloten bij het NCSC of een schakelorganisatie hiervan. Het NCSC is een overheidsorganisatie die in 2012 is ingesteld om de weerbaarheid van de Nederlandse samenleving in het digitale domein te vergroten. De Opdracht is een veilige, open en stabiele informatiesamenleving te creëren. Doelgroepen zijn voornamelijk bedrijven en overheidsdiensten.</p>
<p><b>E18. Standby support</b></p> <p>Opdrachtnemer biedt 24-uur standby support, bij prioriteit één incidenten. Deze prioriteiten mogen worden aangemeld door een selecte groep medewerkers vanuit het OFGV.</p>
<p><b>E19. Single Point of Contact (SPOC)</b></p> <p>Er is een SPOC beschikbaar voor het OFGV Service Management.</p>
<p><b>E20. Update software</b></p> <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor het aanbieden van laatste versies van applicaties.</p>

### 3. Waarmaken van kwaliteit beheer, onderhoud en ontwikkeling

<p><b>E21. Licentiebeheer</b></p> <p>Gedurende de looptijd van de Overeenkomst, incl. eventuele verlenging, kan het aantal medewerkers, werkplekken, gebruikers, behandelaars, beheerders, etc. van de OFGV variëren. De ICT-infrastructuur wordt aangeboden met licenties voor het correct functioneren van de ICT-infrastructuur benodigde software, gebaseerd op de door OFGV aangegeven aantallen, zodat alle medewerkers van de OFGV gelijktijdig en te allen tijde gebruik kunnen maken van de ICT-infrastructuur.</p> <p><i>NB: Indien Opdrachtnemer Licenties van onderaannemer doorlevert en hiervan afhankelijk is (bijvoorbeeld Toeleveranciers), garandeert Opdrachtnemer te allen tijde voldoende licenties te zullen leveren gedurende de looptijd van de Overeenkomst (incl. eventuele verlenging). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van licenties, de OFGV blijft eigenaar.</i></p>
<p><b>E22. Looptijd licenties</b></p> <p>De licenties geven het recht op gebruik van alle voor het correct functioneren van de ICT-infrastructuur benodigde software, voor ten minste de looptijd van de Overeenkomst (incl. eventuele verlenging).</p>
<p><b>E23. Vestiging in Nederland</b></p> <p>De servicedesk van de Opdrachtnemer wordt uitgevoerd vanaf een in Nederland gevestigde locatie.</p>
<p><b>E24. Regie op beheerprocessen</b></p> <p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig op de hoogte houden van de OFGV over alle relevante zaken met betrekking tot de Opdracht.</p>
<p><b>E25. Diversiteit apparaat typen en besturingssystemen</b></p> <p>Aangeboden apparaten en besturingssystemen zijn compatible met Intune.</p>
<p><b>E26. Certificaten en koppelingen</b></p> <p>Opdrachtnemer beheert certificaten en koppelingen zoals tokens voor onder andere Topdesk, AFAS mail import en SSO-koppelingen.</p>
<p><b>E27. Printer/Multifunctional</b></p> <p>Opdrachtnemer levert bij aanvang van de Opdracht een printer/multifunctional met de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Archiefwaardig scannen (pdf/a en OCR);</li></ul>

- Scannen naar Cloud-locatie (sharepoint);
- Scannen naar e-mail;
- Mogelijkheid tot Cloud printen/ Cloud functionaliteiten;
- Beschikbaar binnen huidige omgeving;
- Veilige release van printopdrachten door middel van bijvoorbeeld QR-code;
- Automatische aanvulling van verbruiksmaterialen, zoals toners, waste-boxes, inclusief onderhoud van niet door ons zelf vervangbare onderdelen.

In eerste instantie gaat het om het leveren van één printer met de optie om tijdens de contractperiode hier uitbreiding op te vragen naar meerdere printers.

### **E28. Back-up**

Oprachtnemer draagt zorg voor correcte back-ups die voldoet aan de AVG eisen. De volgende backups worden in ieder geval gemaakt:

Jaar backup,

Maand backup,

Dagelijkse backups,

Jaarlijkse restoretest.

Terugzetten moet op een veilige manier gebeuren zonder eventuele virussen.

### **E29. OFGV Servicedesk**

OFGV behoudt de (toegangs-)rechten en mogelijkheden in de ICT-Infrastructuur zoals deze worden overgedragen en blijft de eerstelijns taken uitvoeren, tenzij anders wordt overeengekomen.

### **E30. Forum standaardisatie**

Oprachtnemer draagt er zorg voor dat de ICT-Infrastructuur voldoet aan de standaarden benoemd op Forum standaardisatie, waar dit van toepassing is. Zie Bijlage D - overzicht\_verplichtingskaders\_open\_standaarden.

['Pas toe leg uit' standaarden \(verplicht\) | Forum Standaardisatie.](#)

## 4. Ervaring

### **E31. Ervaring beheer Microsoft 365 Cloud omgeving**

Opdrachtnemer heeft bewezen ervaring met het in beheer nemen van een Microsoft Cloud (365 en Azure) omgeving vanuit een andere marktpartij en is in staat dat binnen een half jaar te realiseren, inclusief eventuele (deel-)migraties.

### **E32. Doorontwikkeling**

Opdrachtnemer heeft bewezen ervaring met het proactief door ontwikkelen van ICT-omgevingen.