

Programma van Eisen (PvE) voor Aanbesteding IT Technische Diensten

1	Functionele eisen																																										
1.1	Beheer en onderhoud																																										
1.1.1	Beschikbaarheid: De opdrachtnemer dient 24/7 beschikbaar zijn voor beheer, monitoring en onderhoud van alle IT-systemen																																										
1.1.2	Patch management: Periodieke updates en beveiligingspatches moeten tijdig worden uitgevoerd. Voor kritische patches geldt dat dit binnen maximaal 3 werkdagen moet plaatsvinden, tevens vindt er directe rapportage over plaats richting opdrachtgever.																																										
1.1.3	Monitoring: Continue monitoring van systemen en netwerken om problemen proactief te detecteren en op te lossen (SOC/SIEM). Hierover vindt maandelijks een rapportage over plaats.																																										
1.1.4	Opdrachtnemer conformeert zich aan de volgende maximale oplostijden: <table><tr><td colspan="2"></td><th colspan="4">IMPACT</th></tr><tr><td colspan="2"></td><th>Organisatie</th><th>Afdeling</th><th>Team</th><th>Individu</th></tr><tr><td rowspan="3">URGENTIE</td><td>Kan niet werken</td><td>1</td><td>2</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>Kan deels werken</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>Kan werken</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table><table><tr><th>Prioriteit</th><th>Doorlooptijd</th></tr><tr><td>1</td><td>2 uur</td></tr><tr><td>2</td><td>4 uur</td></tr><tr><td>3</td><td>2 dagen</td></tr><tr><td>4</td><td>1 week</td></tr><tr><td>5</td><td>2 weken</td></tr><tr><td>6</td><td>1 maand</td></tr></table> Voorafgaand aan de start van de overeenkomst zal een Service Level Agreement (SLA) als bijlage bij de overeenkomst worden vastgesteld tussen opdrachtnemer en Spaarnelanden. De service in de SLA voldoet minimaal aan de gestelde eisen (of beter).			IMPACT						Organisatie	Afdeling	Team	Individu	URGENTIE	Kan niet werken	1	2	2	3	Kan deels werken	2	3	4	5	Kan werken	3	4	5	6	Prioriteit	Doorlooptijd	1	2 uur	2	4 uur	3	2 dagen	4	1 week	5	2 weken	6	1 maand
		IMPACT																																									
		Organisatie	Afdeling	Team	Individu																																						
URGENTIE	Kan niet werken	1	2	2	3																																						
	Kan deels werken	2	3	4	5																																						
	Kan werken	3	4	5	6																																						
Prioriteit	Doorlooptijd																																										
1	2 uur																																										
2	4 uur																																										
3	2 dagen																																										
4	1 week																																										
5	2 weken																																										
6	1 maand																																										
1.1.5	Als verstoringen niet op afstand opgelost kunnen worden, komt een medewerker ter plaatse bij de betreffende locatie. Ook bij benodigde on site aanwezigheid gelden de oplostijden uit eis 1.1.4 De kosten voor de on site aanwezigheid zijn onderdeel van de all-in prijs volgens de prijzenstaat.																																										

1.1.6	Aanpassingen aan operationele systemen worden buiten de reguliere werktijden uitgevoerd, met uitzondering van de eventueel noodzakelijke herstelwerkzaamheden als gevolg van een verstoring. Ten behoeve van updates, dient een wekelijks tijdslot voor wijzigingen opgenomen te worden. Dit tijdslot dient zodanig te worden gepland dat er iedere week wijzigingen in de productieomgeving doorgevoerd kunnen worden. Het tijdslot zal in onderling overleg worden afgestemd na de voorlopige gunning.
1.1.7	Nieuwe medewerkers die via opdrachtnemer werkzaam zijn bij Spaarnelanden dienen de beschikking te hebben over een actuele VOG-verklaring die niet ouder is dan 6 maanden. Een actuele VOG-verklaring dient hierna elk jaar opnieuw overlegd te worden. Tevens dient Opdrachtnemer direct melding te maken van een eventuele intrekking van de VOG-verklaring van de medewerker.
1.1.8	Opdrachtnemer verplicht zich tot invulling van het N -1 beleid van Opdrachtgever.
1.2	Netwerk en Beveiliging
1.2.1	Netwerkbeveiliging: Opdrachtnemer zorgt voor implementatie en beheer van firewalls, VPN's en andere beveiligingsmaatregelen
1.2.2	Intrusion Detection: Opdrachtnemer maakt gebruik van systemen voor het detecteren en voorkomen van inbreuken.
1.2.3	Back-up en Herstel: Opdrachtnemer borgt dagelijks dat alle back-up processen volledig zijn uitgevoerd en geschikt zijn voor een (on)geplande herstelactie. Bij een geconstateerde afwijking wordt direct een herstel geïnitieerd in afstemming met Spaarnelanden. Over de status van de back-up vindt maandelijks rapportage plaats
1.2.4	Opdrachtnemer dient de aanwezige servers 24/7 te beheren inclusief monitoring en incident beheer: Dit geldt o.a. voor: • Backup omgeving • Core Switches incl Wi-Fi • Firewall • On-premise serveromgeving en/of Azure Cloud omgeving • Verbindingen Dit betekent dat opdrachtnemer ervoor zorgt dat de hardware (zowel fysiek als virtueel) met de opstaande operating system (OS) continu blijft draaien. Als er bij deze 24/7 ondersteuning servers incidenten zijn, dienen deze per direct opgepakt te worden. Opdrachtnemer garandeert een uptime van 99,9% van deze servers waar 24/7 beheer op van toepassing is. Als Spaarnelanden een storing constateert aan deze servers, dient dit 24/7 gemeld te kunnen worden.
1.2.5	Opdrachtnemer stelt een herstelplan op voor het geval van een systeemuitval welke is afgestemd met de Business Continuity Management van Opdrachtgever.
1.2.6	Spaarnelanden is NIS2 plichtig, leverancier moet hier ervaring mee hebben

1.2.7	Minimaal 1x per kwartaal voert de opdrachtnemer een uitvoerige restore test uit om de betrouwbaarheid van de back-up omgeving te controleren, hierover vindt rapportage plaats richting opdrachtgever.
1.3	Ondersteuning en Helpdesk
1.3.1	Helpdesk: Spaarnelanden wenst gebruik te maken van een supportdesk medewerker op locatie. Opdrachtnemer draagt zorg voor dagelijkse bezetting op locatie van 07:30 uur tot 16:00 uur (met incidentiele uitloop tot uiterlijk 18:00 uur) van maandag t/m vrijdag. De locatie is afhankelijk van de behoefte uit de organisatie, waarbij verwacht wordt van de medewerker dat deze hierin flexibel is.
1.3.2	ITSM-systeem: Opdrachtnemer dient gebruik te maken van het ITSM-systeem van opdrachtgever voor het bijhouden van verzoeken en incidenten en dient deze te koppelen met het Service Management Systeem van Opdrachtnemer. Spaarnelanden beschikt over de applicatie FreshService waarin alle IT gerelateerde incidenten en assets worden geregistreerd.
1.3.3	Opleiding: Opdrachtnemer verzorgt trainingen voor (nieuwe en bestaande) eindgebruikers en IT-personeel met als doelstelling deze volledig up-to-date te houden van het benodigde kennisniveau.
1.3.4	Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige helpdesk voor ondersteuning en het beantwoorden van vragen, instellingen en het melden van gebreken/storingen, buiten de on-site ondersteuning om, gedurende werktijden van minimaal 07:00 uur tot en met 18:00 uur op maandag t/m vrijdag. De supportdesk is bereikbaar per telefoon en email. Daarnaast dient Opdrachtnemer ondersteuning te bieden bij calamiteiten buiten kantoor tijden op maandag t/m vrijdag tussen 16:00 uur tot en met 23:00 uur en zaterdag tussen 7:30 tot en met 16:00 uur.
1.3.5	In geval van telefonisch contact krijgt de medewerker van Spaarnelanden in 95% van de gevallen direct (telefoon gaat maximaal drie (3) keer over, geen doorkiesfunctie), een helpdeskmedewerker te spreken.
1.3.6	Optioneel dient het mogelijk te zijn ondersteuning af te nemen buiten de reguliere werktijden en in het weekend. Bijvoorbeeld bij kritische verstoringen aan de weegbrug. Hiervoor gelden de uurtarieven die inschrijver dient op te geven in het prijzenblad.
1.3.7	De 1 ^e lijn coördinatie ligt bij opdrachtnemer waarbij Spaarnelanden de regierol vervult.
1.3.8	Opdrachtnemer richt zijn processen volgens het ITIL framework in.
1.3.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het configuratiebeheer waarbij deze op de juiste manier bijgehouden moet worden in de door Spaarnelanden beschikbaar gestelde applicatie (FreshService)
1.4	Projectmanagement en Implementatie
1.4.1	Projectplanning: Indien er gegunde projecten door de opdrachtnemer worden uitgevoerd dient de Project systematiek voor de implementatie van de nieuwe IT-oplossingen opgesteld te zijn ter goedkeuring door opdrachtgever.
1.4.2	Risicomanagement: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het identificeren en beheren van projectrisico's die door hem worden uitgevoerd.
1.4.3	Go-Live Support: Opdrachtnemer zorgt voor ondersteuning tijdens live-gang van nieuwe systemen.

1.4.4	Servers c.q. Clouddiensten die worden opgeleverd, dienen een on-boarding proces te doorlopen, zodat bij beide partijen helder is waar deze voor wordt ingezet.
1.5	Advies en Consultancy
1.5.1	Innovatie: Opdrachtnemer geeft advies over nieuwe technologieën en trends in de IT-sector, dit gebeurt op een proactieve manier
1.5.2	IT Strategie: Opdrachtgever levert ondersteuning en input bij het ontwikkelen van een lange termijn IT-strategie
1.5.3	Audits: Opdrachtgever heeft het recht om regelmatige IT-audits uit te voeren om de prestaties en beveiligen van de IT-infrastructuur te evalueren
1.5.4	Advies: Opdrachtnemer adviseert over een zo optimaal en efficiënt ingerichte IT-omgeving
2	Technische eisen
2.1	Hardware en Software
2.1.1	Comptabiliteit: De door opdrachtnemer aangeboden oplossingen moeten compatibel zijn met de huidige IT-infrastructuur
2.1.2	Licenties: Opdrachtnemer draagt zorg over het beheer van softwarelicenties en naleving van licentievoorwaarden en informeert opdrachtgever hierover maandelijks over.
2.1.2	Documentatie: Opdrachtnemer zorgt voor gedetailleerde documentatie van alle systemen en processen welke voor opdrachtgever beschikbaar moeten zijn.
2.2	Netwerk en Beveiliging
2.2.1	Uptime: Opdrachtnemer draagt zorg voor een gegarandeerde netwerk uptime van 99,9%
2.2.2	Encryptie: Opdrachtgever regelt in dat voor gevoelige data encryptie wordt toegepast.
W2.2.3	Compliance: Opdrachtnemer zorgt voor nalevering van relevante wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming
2.2.4	Opdrachtnemer voldoet aan de ISO-normering ISO27001 en is ook in lijn met de AVG voor wat betreft de geleverde producten, hosting, dienstverlening en beheer. Opdrachtnemer dient bij inschrijving zijn certificering voor de ISO 27001 aan te tonen incl. Verklaring van Toepasselijkheid.
2.2.5	Opdrachtnemer dient jaarlijks, een TPM-verklaring te overleggen.
2.2.6	Spaarnelanden en opdrachtnemer maken nadere afspraken over het verwerken van de persoonsgegevens. Partijen sluiten daartoe een verwerkersovereenkomst, zoals bij de aanbestedingsdocumenten gevoegd.
2.2.7	Opdrachtnemer dient te allen tijde een overzicht te kunnen overleggen van alle geautoriseerde personen met bijbehorende autorisaties voor de toegang tot de Spaarnelanden omgeving. Een kopie van dit overzicht met gebruikers wordt op verzoek verstrekt aan Spaarnelanden.
2.2.8	Uitgevoerde activiteiten in de Spaarnelanden omgeving door opdrachtnemer dienen in alle gevallen traceerbaar te zijn (door wie deze wanneer zijn uitgevoerd).
2.2.9	Als er nieuwe medewerkers bij opdrachtnemer toegang krijgen tot de Spaarnelanden omgeving, dient dit van tevoren schriftelijk kenbaar te worden

	gemaakt bij Spaarnelanden waarna Spaarnelanden zijn akkoord hierop kan geven.
2.2.10	Contracterende partij heeft de beschikking over een eigen SOC/Siem omgeving, deze maakt onderdeel uit van de service die partij levert aan Spaarnelanden, deze is 24/7 operationeel en beschikbaar, bij calamiteiten zal er direct gehandeld worden.
2.2.11	Opdrachtnemer waarborgt dat de logfiles die binnen de IT-infrastructuur aanwezig zijn niet zomaar door iedereen bekeken en aangepast of weggegooid kunnen worden.
3	Contractuele voorwaarden
3.1	Duur van het contract: De overeenkomst heeft een looptijd van drie (3) jaar met de mogelijkheid voor de aanbestedende dienst om eenzijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden tweemaal te verlengen voor een duur van een (1) jaar.
3.2	Service Level Agreement: Binnen de overeenkomst zal duidelijke afspraken middels een SLA gemaakt worden over de servicelevels, inclusief boeteclausules bij niet-naleving
3.3	Rapportage en Communicatie: Opdrachtnemer verzorgt maandelijks rapportages over de prestaties en status van de IT-diensten, evenals maandelijks voortgangsvergaderingen.
3.4	Exit-Strategie: Opdrachtnemer stelt bij aanvang overeenkomst een gedetailleerde exit-strategie op voor het geval het contract wordt beëindigd, inclusief data migratie en overdracht van kennis. Deze dient voor aanvang overeenkomst besproken en akkoord bevonden te zijn door opdrachtnemer.
3.5	De data en databestanden blijven te allen tijde eigendom van Spaarnelanden. Tussentijds en bij beëindiging van de overeenkomst zal de opdrachtnemer kosteloos en onverwijld meewerken om de data over te dragen aan Spaarnelanden.
3.6	Er mag jaarlijks ge-indexeert worden op basis van cijfers CBS
3.7	Bij (langdurige) afwezigheid van de Supportdesk Medewerker dient er binnen 48 uur een gelijkwaardige medewerker voorgesteld te worden. Na akkoord van Spaarnelanden dient deze binnen 24 uur ingezet te kunnen worden.
3.8	De overeenkomst kan gedurende de looptijd hiervan uitgebreid worden met niet benoemde applicaties.