



PROVINCIE FLEVOLAND

Programma van eisen

Europese aanbesteding met betrekking tot Housing en
hosting van ICT-middelen van de provincie Flevoland
PFL - 3225631

Datum : 20-9-2024

INHOUDSOPGAVE

1	VOORWOORD	3
2	PROGRAMMA VAN EISEN	3
2.1	Functionele eisen	3
2.2	Kwaliteit dienstverlening	5
2.3	Compensatie	7
2.4	Exit plan	7
2.5	Dossier afspraken en procedures (DAP).....	8

1 Voorwoord

In de onderstaande tabel zijn de eisen van Provincie Flevoland opgenomen die gelden bij de Europese aanbesteding Housing en Hosting van ICT-middelen van de Provincie Flevoland, PFL - 3225631. Door het Uniform Europees Aanbestedingsdocument rechtsgeldig te ondertekenen, stemt de inschrijver onvoorwaardelijk in met de gestelde eisen.

2 Programma van eisen

2.1 Functionele eisen

A.0 Generieke eisen	
A.0.1	Opdrachtnemer biedt, ter vervanging van de huidige infrastructuur, een Infrastructure-as-a-Service aan.
A.0.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de hardware, Programmatuur (tot en met de hypervisor) en netwerkverbindingen en -componenten (tot de meet-me room) die nodig zijn voor het aanbieden van de private Cloud diensten.
A.0.3	Opdrachtnemer garandeert de juiste oplossingsgerichte inzet en/of samenwerking met derde Leveranciers van de Aanbestedende dienst, bijvoorbeeld op het gebied van netwerk of printing, teneinde koppelvlakken goed in te richten en een optimale samenwerking bewerkstelligen.

A.1 Pay-per-use model	
A.1.1	De oplossing van Opdrachtnemer heeft een pay-per-use karakter, waarbij de Aanbestedende dienst maandelijks wordt gefactureerd voor het daadwerkelijke gebruik van die maand.
A.1.2	Hoewel Krimp naar 0 gedurende de looptijd van de overeenkomst het uitgangspunt is bij deze aanbesteding, kan niet worden uitgesloten dat op een gegeven moment extra resources nodig zijn. Bijvoorbeeld voor het doorvoeren van spoedchanges, break-fix, troubleshooting. Aanpassingen in de resources kunnen maandelijks dus zowel naar boven (uitbreiden) als naar beneden (krimpen) worden gedaan, conform prijsopgave bij Inschrijving.
A.1.3	De kosten voor de Windows licenties voor de virtuele servers zijn inbegrepen bij de dienstverlening.

A.2 Lokalisatie en certificeringen	
A.2.1	De ICT-middelen en opslag van alle data van Aanbestedende dienst dienen ondergebracht te worden op een locatie in Nederland . Dit omvat het leveren van fysieke ruimten, koeling, stroomvoorziening, beveiliging en netwerkconnectiviteit.
A.2.2	Opdrachtnemer verklaart tevens dat, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, de oplossing steeds zal voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming Persoonsgegevens.
A.2.3	De door Opdrachtnemer geleverde oplossing voorziet gedurende de looptijd van de Overeenkomst in maatregelen zoals die zijn beschreven in de BIO, Baseline Informatieveiligheid Overheid (v1.04).
A.2.4	Opdrachtnemer is ISO27001 en ISO9001 (of vergelijkend) gecertificeerd.
A.2.5	De organisatie van opdrachtnemer is zo ingericht opdrachtnemer zich blijvend aanpast aan veranderende certificeringen en wetgeving.

A.3 Tijdelijke infrastructuur (IaaS)	
A.3.1	De resources die Aanbestedende dienst van Opdrachtnemer ter beschikking krijgt, zijn logisch afgeschermd van resources die Opdrachtnemer aan andere klanten ter beschikking stelt.
A.3.2	Overcommitment ratio van de fysieke CPU is maximaal 1:4 voor de virtuele machines opgenomen in bijlage J van de infrastructuur.
A.3.3	Virtuele machines die zijn gemarkeerd als database server in bijlage J, kolom H (Database) kennen een overcommitment ratio van (maximaal) 1:1,5.
A.3.4	De Citrix XenApp Servers kennen een overcommitment ratio van 1:1. Deze servers staan in Bijlage J. Naamgeving van de servers is CXA-PRODXX.
A.3.5	De kloksnelheid van de processoren die worden ingezet is minimaal 2,8 GHz
A.3.6	Voor de opslag wordt gebruik gemaakt van SSD technologie. Er wordt geen gebruik gemaakt van spinning disks.
A.3.7	Er vindt geen overcommitment plaats van geheugen.

A.3.8	De aangeboden infrastructuur heeft een bewezen uptime van 99,8% uptime gemeten over de laatste 3 jaar tijdens 07.00 - 22.00 uur.
A.3.9	Indien de aangeboden infrastructuur speciaal voor opdrachtgever wordt geïmplementeerd, moet opdrachtnemer minimale een uptime garantie afgeven van 99,8% voor de tijden 07:00 - 22:00 uur.
A.3.10	Opdrachtgever eist voor enkele kritieke diensten, aangemerkt als kritiek in bijlage J kolom G (DRaaS), een maximale downtime van 1 (één) uur bij calamiteiten in het tijdsvenster 07.00 - 22.00 uur. Onder een calamiteit wordt het volgende verstaan voor de rest van dit programma van eisen: "Een calamiteit is een onverwachte en ernstige gebeurtenis die ervoor zorgt dat de kritieke diensten van Opdrachtgever niet goed functioneren en die buiten de controle van de Opdrachtgever of de Wederpartij ligt. Dit kan bijvoorbeeld een grote technische storing, netwerkuitval of systeemcrash zijn."
A.3.11	Opdrachtnemer levert een ExpressRoute verbinding naar Microsoft Azure voor de provincie met de volgende specificaties: 200 MBps
A.3.12	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden oplossing kan koppelen met, of anderszins gebruik kan maken van, de bestaande autorisatie- en authenticatiemiddelen van Aanbestedende dienst (Entra ID).

A.4 Backup-as-a-Service IaaS	
A.4.1	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden oplossing in geval van calamiteiten een Recovery Point Objective (RPO) van max. 24 uur kent.
A.4.2	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden oplossing in geval van calamiteiten een Recovery Time Objective (RTO) van max. 4 uur kent. De diensten aangemerkt als kritiek in bijlage J – Serveroverzicht kolom G (DRaaS), zijn hier een uitzondering op. Deze kennen een RTO van maximaal 1 uur.
A.4.3	Opdrachtnemer garandeert dat gegevens die opgeslagen liggen in de back-up op een conform de Interprovinciale Baseline Informatiebeveiliging (IBI) passende wijze worden beveiligd tegen inzage van derde partijen, bijvoorbeeld door middel van encryptie.
A.4.4	Opdrachtnemer test minimaal halfjaarlijks het functioneren van de back-up door een back-up te restoren, in overleg en samenwerking met de Aanbestedende dienst. Opdrachtnemer rapporteert over de uitkomst van de test.
A.4.5	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om meerdere policies te creëren in verband met verschillende eisen voor wat betreft retentie.
A.4.6	Opdrachtnemer rapporteert maandelijks digitaal aan opdrachtgever over de dienstverlening. Excepties worden in deze rapportage vermeld.
A.4.7	Back-up data wordt immutable opgeslagen.
A.4.8	Opdrachtnemer rapporteert direct aan opdrachtgever op het moment dat de vereiste RPO en RTO niet meer worden gehaald.
A.4.9	Opdrachtgever heeft op locatie Provinciehuis nog resources draaien. Deze virtuele machines moeten ook onderdeel gaan uitmaken van de Back-up-as-a-Service dienst van opdrachtnemer.
A.4.10	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om data van back-up jobs met lange termijn retentie (maand- en jaarbackups) te exporteren.

A.5 Co-locatie diensten	
A.5.1	Opdrachtnemer levert, als onderdeel van de Housing en hosting diensten, co-locatie diensten (rackspace, stroom, koeling, etc.) waarbinnen aanbestedende dienst haar eigen fysieke apparatuur kan plaatsen.
A.5.2	Opdrachtnemer levert dedicated racks voor de Aanbestedende dienst, wat inhoudt dat racks niet gedeeld worden met andere partijen.
A.5.3	Racks hebben een voeding/aansluitwaarde van ten minste 20A per rack. Stroomvoorziening is redundant uitgevoerd.
A.5.4	Opdrachtnemer factureert in eenheden van een half rack.
A.5.5	Een rack is geschikt voor montage van 19 inch apparatuur en kent een diepte van ten minste 110cm en een breedte van ten minste 60cm.
A.5.6	De afgenomen racks binnen de colocatie zijn 7x24uur toegankelijk voor daartoe vooraf geautoriseerd Personeel en/of Leveranciers van de Aanbestedende dienst.
A.5.7	Opdrachtnemer biedt tevens voor de colocatie-diensten remote hands ondersteuning, die bijvoorbeeld een kapotte schijf of voeding kan vervangen en backup tapes gereed maken voor mediatransport.

2.2 Kwaliteit dienstverlening

Ten behoeve van het beschikbaar stellen en houden van de Housing & Hosting diensten garandeert de Opdrachtnemer dat zijn dienstverlening aan de eisen voldoet zoals in de navolgende onderdelen is opgenomen:

B.0 Generieke eisen en wensen	
B.0.1	Voor alle geboden dienstverlening geldt dat de procesvoering en de inrichting van (beheer)processen dient te voldoen aan ITIL-standaarden (of soortgelijke marktstandaarden).
B.0.2	Met betrekking tot Service Management verklaart Opdrachtnemer ISO 20000/20001, een soortgelijke marktstandaard of best practice aan te houden.
B.1 Service level management	
B.1.1	Opdrachtnemer verbindt zich eraan na gunning een SLA (Service Level Agreement) met Opdrachtgever overeen te komen binnen 1 maand na ondertekening van de overeenkomst.
B.1.2	Opdrachtnemer garandeert dat het onderhoudsvenster in principe geen impact heeft op de dienstverlening van de aanbestedende dienst.
B.1.3	Indien het onderhoudsvenster wel impact heeft op de dienstverlening van Aanbestedende dienst, dan zal Opdrachtnemer zich conformeren aan de interne SLA van Aanbestedende Dienst, welke als Bijlage E – Interne SLA Provincie Flevoland.pdf is bijgevoegd bij de Aanbesteding.
B.1.4	Opdrachtnemer kondigt regulier onderhoud aan de aangeboden oplossing minimaal 14 dagen van te voren aan middels een nog vast te stellen procedure in het DAP.
B.1.5	Regulier onderhoud, dat invloed heeft op de Oplossing van Aanbestedende dienst, mag nooit plaatsvinden tijdens vergaderingen van de Provinciale Staten en Statencommissies. Zie Bijlage E - Interne SLA Provincie Flevoland, paragraaf 2.2 voor de service Windows van de aanbestedende dienst.
B.1.6	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan die door de Aanbestedende dienst benaderd kan worden voor vragen en/of opmerkingen over Service Level Management.
B.1.7	Opdrachtnemer stelt eveneens een vaste contactpersoon aan die door Aanbestedende dienst benaderd kan worden voor vragen en/of opmerkingen rondom privacy en security vraagstukken, bijvoorbeeld een CISO.
B.1.8	Opdrachtnemer garandeert dat hij binnen 14 dagen na afloop van de kalendermaand, een SLA-rapportage opstelt en deze aan de service level manager van Aanbestedende dienst verstuurt. De SLA-rapportage bevat in ieder geval: a) aantal, prioriteit, soort melding (tenminste incidenten, servicerequests en wijzigingen) b) prestatieoverzichten van afhandeling meldingen (duur openstaande melding, responstijd, hersteltijd) c) aantal, soort en beschrijving beveiligingsincidenten (inclusief rapportages uit antivirus programma, firewall en/of intrusion detection systemen) d) aantal, soort en beschrijving integriteitsincidenten e) oordeel en/of advies n.a.v. rapportage f) maatregelen ter verbetering van service levels indien deze beneden het vereiste niveau zijn of dreigen te raken
B.2 Servicedesk	
B.2.1	Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst een helpdesk met deskundige medewerkers in stand houden. Door Aanbestedende dienst aangewezen medewerkers, vastgelegd in het DAP, kunnen hier vragen stellen over het gebruik en het functioneren van de oplossing en het melden van incidenten (defecten, storingen) en wijzigingsverzoeken.
B.2.2	De servicedesk van Opdrachtnemer kent ten minste een openstelling op werkdagen van 07:00 uur tot 18:00 uur.
B.2.3	Opdrachtnemer heeft een procedure, die door Partijen zal worden gehanteerd bij het melden en afhandelen van meldingen met behulp van de helpdesk en voegt deze bij zijn Inschrijving bij.
B.2.4	De wachttijd bij telefonisch contact met de helpdesk is nooit langer dan 5 minuten.
B.2.5	Opdrachtnemer zal een gespecificeerd logboek bijhouden van inhoud en frequentie van de door haar verleende telefonische ondersteuning alsmede een tijdsregistratie van naam, meldingstijdstip, responsetijdstip en afhandelingstijdstip per melding. Dit logboek kan op verzoek van Aanbestedende dienst aan haar ter beschikking worden gesteld over een periode welke door haar zelf kan worden gespecificeerd. Opdrachtnemer levert de gevraagde logboek informatie binnen 5 werkdagen in voor Opdrachtnemer leesbaar elektronisch formaat.
B.2.6	De helpdesk van de Opdrachtnemer is het single point of contact voor Aanbestedende dienst m.b.t. service aanvragen en de afhandeling daarvan, ook wanneer Opdrachtnemer voor bepaalde dienstverlening werkt met onderaannemers.

B.2.7	De helpdesk communiceert met Aanbestedende dienst in de Nederlandse taal.
B.2.8	De service management tool is 24/7 beschikbaar middels een web portaal of soortgelijke applicatie, waarin geselecteerde medewerkers van Aanbestedende dienst hun verzoeken en incidenten kunnen melden.
B.2.9	Opdrachtnemer maakt onderscheid tussen minimaal drie verschillende prioriteringen voor incidenten, met bijhorende reactietijden en oplostijden die sneller/korter zijn dan de reactietijden en oplostijden zoals in de interne SLA beschreven (zie apart bijgevoegde interne SLA).

B.3 Incident management	
B.3.1	Opdrachtnemer garandeert maandelijks inzicht te zullen geven in incident statussen en prioritering, problemen, serviceverzoeken en wijzigingen.
B.3.2	Opdrachtnemer biedt de aanbestedende dienst toegang tot een (portal-) toegang tot de Service Management Tool, zodat de meest actuele status van incidenten en verzoeken op elk moment kan worden gevolgd en aangepast, zonder onnodige handmatige aanvragen.
B.3.3	Incidenten en events met de hoogste prioriteit worden altijd telefonisch bij Aanbestedende dienst onder de aandacht gebracht, of na het vastleggen telefonisch doorgesproken met de daarvoor in het DAP vastgestelde contactpersonen.
B.3.4	Opdrachtnemer verzorgt een koppeling tussen zijn servicemanagement tool en de servicemanagement tool van de Aanbestedende dienst, zijnde TopDesk, op basis van bij voorkeur een bidirectionele API-koppeling.
B.3.5	De toegang is ingesteld op medewerkerniveau, maar de weergave is op klantniveau (om te voorkomen dat dit als één inlogaccount wordt geïnterpreteerd). Naast de bovengenoemde koppeling krijgen medewerkers van de aanbestedende dienst toegang tot de servicemanagementtool van de opdrachtnemer. Zo kunnen zij incidenten melden en volgen. Deze toegang is ingericht op klantniveau, zodat medewerkers ook elkaars tickets kunnen inzien.
B.3.6	Middels de koppeling tussen de beide servicemanagement tools is het voor de Aanbestedende dienst mogelijk om incidenten te melden aan de Opdrachtnemer.
B.3.7	Na het melden van een incident, telefonisch of via de voorgenoemde koppeling, stuurt de Opdrachtnemer een bevestiging van de ontvangst naar de Aanbestedende dienst. Deze bevestiging dient alleen ter bevestiging en zorgt er niet voor dat de reactietijd wordt gestopt.
B.3.8	Als reactie (in de context van reactietijden) wordt gezien, een reactie van de desbetreffende specialist die verantwoordelijk is voor het oplossen van het incident.
B.3.9	Statusmelding van het incident is gericht aan de toegewezen contactpersoon en/of distributielijst van Aanbestedende dienst en geeft weer wat de bevindingen zijn (analyse) en welke acties worden ondernomen (de statusmelding geeft inhoudelijke informatie aangaande de voortgang van de oplossing van het Incident).
B.3.10	Zodra het Incident verholpen is, dient de Opdrachtnemer de Aanbestedende dienst direct te informeren. Het is aan de Aanbestedende dienst om de oplossing te bevestigen.
B.3.11	Indien een Incident is opgelost met een tijdelijke oplossing (d.w.z. afwijkend van de standaarduitvoering van de apparatuur of software), dan dient de Opdrachtnemer daarna onverwijld het oorspronkelijke Incident te verhelpen met een structurele oplossing. Zolang dit niet is gebeurd, blijft het Incident als Probleem openstaan.
B.3.12	In geval van een Prioriteit 1 incident dient een Root Cause Analyse (RCA) rapportage voor worden opgesteld. Hierin staat het volgende beschreven: a) Evaluatie van verstoring. b) Oorzaak van verstoring. c) Besloten en toegepaste tijdelijke en/of structurele oplossing. d) Maatregelen ter voorkoming van herhaling e) Verbeterplan met opvolging op technisch vlak (SIP) als Organisatorisch vlak (OIP). SIP = service improvement Plan, OIP = Organisation Improvement Plan

B.4 Correctief onderhoud	
B.4.1	Correctief onderhoud dat noodzakelijk is om een Incident op te lossen vindt altijd plaats in overleg met de Aanbestedende dienst en wordt uitgevoerd op een tijdstip welk met de Aanbestedende dienst in nader overleg is overeengekomen.

B.5 Event management / monitoring	
--	--

B.5.1	De Aanbestedende dienst maakt gebruik van een eigen ketenmonitorsysteem (Gensys). De opdrachtnemer werkt samen met de aanbestedende dienst aan een integratie, zodat de keten voor de aanbestedende partij in zijn geheel gemonitord blijft.
-------	--

B.6 Problem management

B.6.1	Een Root Cause Analyse moet voor elk probleem worden opgeleverd en bevat de oorzaak, eventuele tijdelijke oplossing en een voorstel voor de definitieve oplossing.
-------	--

B.7 Availability management

B.7.1	Opdrachtnemer garandeert dat de beschikbaarheid van de diensten (zowel housing en hosting) minimaal 99,8% bedraagt, per maand gemeten.
-------	--

B.8 Change management

B.8.1	Voor wijzigingen zullen Opdrachtnemer en Aanbestedende dienst een Request for Change proces doorlopen, waarvoor de volgende eisen gelden:
B.8.2	1) Alle wijzigingen zullen op projectbasis in overleg met Opdrachtnemer worden afgehandeld. In de DAP wordt opgenomen welke contactpersonen van de Aanbestedende dienst hiervoor gemachtigd zijn.
B.8.3	2) Opdrachtnemer start de change na ontvangst van een Request For Change (RFC) formulier van Aanbestedende dienst.
B.8.4	3) Opdrachtnemer voert voor elke wijziging die invloed heeft op de beschikbaarheid of performance van de Oplossing een risicoanalyse uit en legt deze vast in de RFC.
B.8.5	4) Opdrachtnemer levert voorafgaand aan uitvoering een Plan van Aanpak, inclusief planning voor alle wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de beschikbaarheid van de dienstverlening.
B.8.6	5) Opdrachtnemer voorziet de RFC van een roll-back plan voordat Aanbestedende dienst akkoord geeft voor uitvoering.
B.8.7	6) Na uitvoering van een RFC volgt op verzoek van Aanbestedende dienst een evaluatie met Opdrachtnemer.
B.8.8	7) Bij aanvragen voor wijzigingen die een levering of nieuw type dienstverlening betreffen, zal Opdrachtnemer na aanvraag van de Aanbestedende dienst een offerte uitbrengen binnen 5 werkdagen.
B.8.9	8) De offerte wordt kosteloos aan de Aanbestedende dienst aangeboden.

B.9 Overlegstructuur

B.9.1	Ten behoeve van de instandhouding van de dienstverlening zullen Opdrachtnemer en Aanbestedende dienst een overlegstructuur voeren op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Opdrachtnemer doet hiervoor in zijn SLA of DAP een voorstel.
B.9.2	Na gunning werken Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer gezamenlijk de maandelijkse voorgestelde overlegstructuren nader uit in de vast te stellen DAP. De DAP wordt binnen 1 maand na inwerkingtreding van de overeenkomst vastgesteld.
B.9.3	Alle overleggen tussen de Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer vinden plaats op het Provinciehuis in Lelystad tenzij onderling anders overeengekomen.

2.3 Compensatie

C.0 Compensatie

C.0.1	Opdrachtnemer verbindt zich eraan na gunning een DFA (Dossier Financiële afspraken) met Opdrachtgever overeen te komen binnen 1 maand na ondertekening van de overeenkomst.
C.0.2	De opdrachtnemer doet een voorstel voor een markconforme compensatieregeling bij het niet behalen van Key Performance Indicators, waaronder in ieder geval de beschikbaarheid van de diverse datacenterdiensten.

2.4 Exit plan

D.0 Exit plan

D.0.1	In het kader van de continuïteit van de informatievoorziening zal de Opdrachtnemer, in samenwerking met de Aanbestedende dienst, een Exit Plan opstellen. Dit Exit Plan moet uiterlijk binnen 3 maanden na inwerkingtreding van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer worden opgeleverd en geldt als onderdeel van de prestaties die voltooid moeten zijn voordat decharge en go-live kunnen plaatsvinden.
D.0.2	Het Exit plan geldt zowel bij het einde van de looptijd van de overeenkomst, als ook wanneer om andere redenen het contract wordt ontbonden.
D.0.3	De Overeenkomst en de bijbehorende bijlagen, duren voort totdat de exit-regeling helemaal is uitgevoerd.

D.0.4	De in het Exit plan beschreven termijnen bieden voldoende tijd voor Aanbestedende dienst om alle middelen de te sluiten overeenkomst geboden diensten voort te zetten bij een andere aanbieder. Hieronder valt ook een eventuele migratie.
D.0.5	Data en configuratiebestanden (indien relevant) mogen pas na succesvolle migratie verwijderd worden.
D.0.6	Op verzoek van Aanbestedende dienst laat Opdrachtnemer door een onafhankelijke partij controleren en vaststellen dat alle data is gemigreerd.
D.0.7	Opdrachtnemer verbindt zich om het Exit plan jaarlijks met Aanbestedende dienst te evalueren en actualiseren, tenzij hiertoe door wijzigingen in de software van de clouddienst eerder reden is.
D.0.8	Opdrachtnemer zal de operationele continuïteit van Aanbestedende dienst blijvend waarborgen en zorgdragen voor een probleemloze overgang naar een andere door Aanbestedende dienst aangewezen opdrachtnemer. Opdrachtnemer verbindt zich aan deze verplichting, ook wanneer de Overeenkomst die voortvloeit uit deze aanbesteding is beëindigd.
D.0.9	Alle werkzaamheden die door Opdrachtnemer in het kader van dit artikel worden verricht, worden op basis van in deze Aanbesteding afgesproken tarieven (eventueel na indexering). Opdrachtnemer kan dus geen nieuwe tarieven introduceren in het kader van de exit.
D.0.10	Bij de beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer in ieder geval de volgende gegevens aan Aanbestedende dienst ter beschikking stellen: 1) het volledige projectarchief; 2) Documentatie in het kader van het configuratie management: a) volledig overzicht van release- en changenotes (vanaf moment van bedrijfsklare oplevering) met betrekking tot Technisch beheer en onderhoud van de Dienst en de door Opdrachtnemer tot stand gebrachte koppelingen b) functioneel ontwerpen van maatwerk en interfaces c) service desk dossiers over de laatste zes (6) maanden d) alle specifiek voor Opdrachtnemer ontwikkelde / gebruikte macro's / templates / scripts e) alle specifiek voor Opdrachtnemer opgebouwde gegevensbestanden, met inbegrip van alle daarvan gemaakte back-ups
D.0.11	Opdrachtnemer stelt een verklaring van vernietiging op, waarmee Opdrachtnemer bewijst dat de data van de Aanbestedende dienst op een afdoende manier is verwijderd.
D.0.12	Opdrachtnemer garandeert dat up-to-date documentatie, gedetailleerde meet-rapportages en CMDB-gegevens worden overgedragen.
D.0.13	In de relatie tussen Opdrachtnemer en Aanbestedende dienst is bij het beëindigen van de Dienst het eigenaarschap vastgelegd rond het gebruik, het retourneren en het verwijderen van data, (data objects) en de fysieke middelen die data bevatten.

2.5 Dossier afspraken en procedures (DAP)

E.0 Dossier afspraken en procedures (DAP)	
E.0.1	Opdrachtnemer verbindt zich eraan na gunning een DAP (dossier afspraken en procedures) met Opdrachtgever overeen te komen binnen 1 maand na ondertekening van de overeenkomst