



# **PROGRAMMA VAN EISEN DIGITALE WERKPLEK ALS DIENST**

**MAART 2025**

# INHOUDSOPGAVE

1.	<b>Inleiding</b>	3
1.1	Leeswijzer	3
1.2	Begrippenlijst	3
2.	<b>ICT-Dienst</b>	8
2.1	SCOPE	8
2.2	Werkplekdienst	9
2.3	Servicedesk	10
2.4	Training	11
2.5	Consultancy	11
2.6	Transitie	12
2.7	Retransitie	12
3.	<b>Beheerprocessen op ICT-Dienst</b>	13
3.1	Scope	13
3.2	Incident management	14
3.3	Problem management	14
3.4	Change management	14
3.5	Patch- en Lifecyclemanagement	16
3.6	Informatiebeveiliging	17
3.7	Availability management	19
3.8	Capacity en performance management	21
3.9	Configuration management	22
3.10	Licentiemangement	22
4.	<b>Eisen Governance &amp; partnership</b>	22
4.1	Rapportages	23
4.2	Overleggen	23
4.3	Financieel management	24

## 1. INLEIDING

Dit document beschrijft de eisen met betrekking tot de gevraagde dienstverlening 'Digitale werkplek als dienst'. Begrippen worden geschreven met een hoofdletter en zijn hieronder gedefinieerd.

### 1.1 LEESWIJZER

Hoofdstuk 2 beschrijft de gevraagde ICT-Dienst voor een Digitale werkplek. Hoofdstuk 3 gaat in op de gevraagde beheerprocessen op de ICT-Dienst. Hoofdstuk 4 beschrijft eisen voor governance en partnership.

Een beschrijving van de huidige situatie vindt u in hoofdstuk 1 van het aanbestedingsdocument.

### 1.2 BEGRIPPENLIJST

Onderstaande begrippenlijst is een aanvulling op de begrippen uit de GIBIT 2023. Indien begrippen zowel hieronder als in de GIBIT 2023 zijn opgenomen, prevaleert onderstaande.

#### **Aanbestedingsprocedure**

Onderhavige niet-openbare Europese aanbestedingsprocedure waarmee het sluiten van de Overeenkomst wordt aanbesteed.

#### **Apparatuur**

De op basis van de Overeenkomst te leveren en/of in te zetten hardware met inbegrip van de meest recente versie van de Programmatuur en aanvullende voorzieningen en accessoires, alsmede de bijbehorende Documentatie.

#### **Applicatie**

Programmatuur die verschillende functionaliteiten beschikbaar maakt voor de medewerkers van Opdrachtgever. De volgende typen Applicaties worden onderscheiden:

- KA-Applicaties (kantoorautomatisering-applicaties);
- Bedrijfsapplicaties.

Een Applicatie kan uit meerdere modules bestaan en zodoende meerdere snelkoppelingen in het startmenu vertegenwoordigen. Tenzij in redelijkheid anders overeengekomen telt dit alsnog als één Applicatie.

#### **Bedrijfsapplicatie**

Applicatie die een specifiek bedrijfsproces van Opdrachtgever ondersteunt, zoals YouForce, TenderNed en RIS.

#### **Beschikbaarheid**

De mate waarin de ICT Prestatie daadwerkelijk beschikbaar is voor Opdrachtgever en gebruikt kan worden. Uit te drukken als een (in de tijd) voortschrijdend gemiddelde, dat wordt gemeten over de drie meest recente maanden.

De Beschikbaarheid wordt als volgt berekend:

$$\%Beschikbaarheid = \frac{(Kwartaal - GeplandOnderhoud) - Storingstijd}{(Kwartaal - GeplandOnderhoud)} * 100$$

Waarbij:

Kwartaal = aantal uren gerekend in de drie meest recente maanden waarover gerapporteerd wordt dat een dienst/Applicatie beschikbaar zou moeten zijn.

Gepland Onderhoud = De totale tijd in de drie meest recente maanden waarvan van te voren overeengekomen was dat de dienst/Applicatie niet beschikbaar zou zijn, voor zover deze tijd overlapt met de uren als gedefinieerd voor 'Kwartaal'.

Storingstijd = Som van alle storingstijden van een dienst/Applicatie tijdens de drie meest recente maanden.

Opmerking: het niet Beschikbaar zijn van die delen van de ICT-infrastructuur die buiten (eind)verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer vallen, worden niet in de berekening van Beschikbaarheid meegenomen.

### **Device**

Zie Werkstation.

### **Digitale werkplek**

De beveiligde, digitale werkomgeving van de Opdrachtgever-medewerker waarmee de Opdrachtgever-medewerker vanaf een fysieke werkplek, zoals laptop en smartphone, de taken behorend bij zijn/haar functie uitoefent en toegang heeft tot alle Applicaties, opslag en alle overige ICT-diensten waartoe de Opdrachtgever-medewerker geautoriseerd is. De softwarematige omgeving van een laptop kan bijvoorbeeld ook als virtuele werkplek beschouwd worden. Ook kan het een portalomgeving zijn, van waaruit gebruikers 'hun' Applicaties kunnen starten.

### **Eindgebruiker**

Een medewerker van Opdrachtgever die gebruik maakt van de Digitale werkplek.

### **Functioneel beheer**

Functioneel beheer: het geheel van handelingen nodig om de functionaliteit van (onderdelen van) ICT-diensten te bepalen, realiseren en onderhouden.

### **Hosting**

Het ter beschikbaar maken van een Applicatie of Digitale werkplek als dienst. Hierbij draait het gehoste object op de Systemen die de verantwoordelijkheid zijn van Opdrachtnemer. In geval van applicatiehosting wordt de Applicatie via een netwerk en/of Werkstations op de diverse locaties van Opdrachtgever beschikbaar gemaakt voor Eindgebruikers.

### **Hersteltijd**

De tijd vanaf melding of detectie van een Incident totdat het Incident verholpen is. Wachtijd op reactie van Opdrachtgever wordt niet als deel van de Hersteltijd gerekend,

omdat dit buiten beïnvloedingssfeer van Opdrachtnemer ligt. Dit geldt ook voor reactie van andere Opdrachtnemers van Opdrachtgever, waar bij het laatste geval wel bewaakt dient te worden dat er voldaan wordt aan de eventuele service level afspraken tussen Opdrachtgever en desbetreffende Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

### **Hostingomgeving**

Het geheel van Apparatuur en Programmatuur nodig om hosting te implementeren.

### **ICT-Dienst**

De door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever als onderdeel van de Overeenkomst te leveren integrale automatiseringsdiensten als beschreven onder scope.

### **Incident**

Een verstoring van de ICT-Dienst waardoor die afwijkt van hetgeen verwacht mag worden c.q. in servicelevels is vastgelegd, waarbij deze afwijking niet van tevoren is aangemeld in het kader van gepland onderhoud. Een Incident kan gemeld worden door Opdrachtgever of gedetecteerd door Opdrachtnemer.

### **Installatie**

Het door Opdrachtnemer plaatsen en aansluiten van Apparatuur, het installeren van Programmatuur of het instellen van een dienst voor eerste gebruik.

### **KA-Applicatie**

Applicatie voor het maken, bewerken en printen van opgemaakte teksten, rekenbladen en presentaties, en tevens voor het versturen, lezen en opslaan van e-mail, het bezoeken van internetpagina's met bijbehorende functionaliteiten, comprimeren en versleutelen van bestanden, printen als PDF, en voor het beheer van agenda, taken en contactpersonen.

### **Kantoortijden**

Op werkdagen van 8.00u – 18.00u.

### **Logisch werkplekbeheer**

Het Technisch beheer en Technisch applicatiebeheer ten behoeve van Werkstations.

### **Onderhoudswindow**

De periodes waarbinnen planmatige (preventieve) onderhoudswerkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. In beginsel zijn de volgende Onderhoudswindows van toepassing, die in overleg met Opdrachtgever afgestemd dienen te worden:

A: Standaard Onderhoudswindow. De daadwerkelijke onderhoudsmomenten in dit Onderhoudswindow dienen in overleg met Opdrachtgever te worden vastgesteld en veertien kalenderdagen van tevoren te worden gecommuniceerd.

B: Spoed Onderhoudswindow. In nader overleg, zo spoedig mogelijk.

### **Opdrachtgever**

De partij ten behoeve waarvan de overeenkomst wordt gesloten, i.c. Stichting RIJK.

## **Oplevering**

Het aanbieden door Opdrachtnemer van een (overeengekomen deel van een) resultaat ter Acceptatie door Opdrachtgever.

## **Problem**

Een onbekende oorzaak van één of meer Incidenten.

## **Programmatuur**

Software met inbegrip van nieuwe versies daarvan met bijbehorende Documentatie, waarvoor Opdrachtnemer een gebruiksrecht aan Opdrachtgever heeft verleend en/of die door Opdrachtnemer dienen te worden onderhouden.

## **Retransitie**

Alle activiteiten, zoals het opbouwen en onderhouden van Documentatie en het verlenen van medewerking, die nodig en/of noodzakelijk zijn om de ICT-Dienst bij (al dan niet tussentijdse) beëindiging van de Overeenkomst, over te dragen aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij.

## **Retransitieplan**

Plan dat de werkzaamheden beschrijft die door Opdrachtnemer worden uitgevoerd in het kader van Retransitie. Ook wel exitplan genoemd.

## **Servicedesk**

Het eerste en het centrale aanspreekpunt bij Opdrachtnemer waar medewerkers van de Opdrachtgever met klachten, wijzigingsverzoeken, informatievragen en storingsmeldingen terecht kunnen.

## **Standaardwijziging**

Wijziging waarvoor een standaardprocedure aanwezig is en waarvan dus de impact op voorhand bekend is; alsmede de standaard doorloop, kosten en realisatie tijd. Standaardwijzigingen maken onlosmakelijk onderdeel van de standaard prijsvoering. Opdrachtgever dient voor uitvoering tenminste tijdig geïnformeerd te zijn.

## **Systeemsoftware**

Alle onderdelen van alle soorten software (waaronder operating systems en database software) die door Opdrachtnemer op de Systemen wordt ingezet ten behoeve van de levering van de ICT-Dienst en die afkomstig is van de Opdrachtnemer.

## **Systemen**

Het geheel van door Opdrachtnemer in een voldoende beveiligde fysieke en logische omgeving ter beschikking gestelde verbindingen, Systeemsoftware en (OTAP) serverapparatuur waarmee Opdrachtnemer de ICT-Dienst levert.

## **Technisch applicatiebeheer**

Het geheel van handelingen nodig voor de Installatie en Onderhoud van een Applicatie op de daarvoor bestemde Hostingomgeving, waaronder:

- Implementatie van nieuwe versies en implementatie van verbeterde versies van Applicaties die nodig zijn voor het waarborgen van de functionaliteit en

ononderbroken goede werking van een Component, het onderwerpen van deze implementaties aan test- en acceptatieprocedures,

- Het starten van batch jobs, het controleren van de juistheid en het ingrijpen bij een onjuistheid of verstoring;
- Het detecteren, analyseren en oplossen van verstoringen met betrekking tot Beschikbaarheid en performance;
- Het analyseren van logfiles;
- Het uitvoeren van de DBA-rol.

### **Technisch beheer**

Het geheel van handelingen nodig voor de instandhouding van levering van de ICT-Dienst conform overeengekomen specificaties.

### **Test- en acceptatieplan**

Document waarin is vastgelegd op welke wijze Opdrachtgever, na consultatie van Opdrachtnemer, de juiste oplevering door Opdrachtnemer van een resultaat vaststelt.

### **Transfer**

De "as-is" overname door **Opdrachtnemer** van de taken en verantwoordelijkheden om te voorzien in de diensten zoals Opdrachtgever die genoot op het moment van totstandkoming van de Overeenkomst en is een fase van de Transitie.

### **Transformatie**

De fase van de Transitie waarin Opdrachtnemer de "as-is" overgedragen gekregen dienstverlening overzet naar de ICT- dienst.

### **Transitie**

Het geheel van handelingen en maatregelen nodig om de bestaande ICT-Diensten van Opdrachtgever die overgaan op Opdrachtnemer over te brengen naar de ICT-Dienst van Opdrachtnemer t.b.v. het (aankomende) aanvangen van de Overeenkomst. Dit vindt plaats in de periode vanaf de datum van ondertekening van de Overeenkomst tot Acceptatie en omvat de fasen Transfer en Transformatie.

### **Transitiekosten**

De kosten die Inschrijver bij Inschrijving heeft opgegeven in het offertemodel voor het uitvoeren van de Transitie

### **Transitieperiode**

De periode vanaf de datum van ondertekening van de Overeenkomst tot Acceptatie.

### **Werkstation**

Een fysiek apparaat waarop de Digitale werkplek wordt ontsloten en dat door de Eindgebruikers wordt aangewend om toegang te krijgen tot de verschillende Applicaties en de bijbehorende data.

Met deelname aan deze Aanbestedingsprocedure gaat inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de onderstaande gunningseisen:

## 2. ICT-DIENST

### 2.1 SCOPE

**Eis 1** Opdrachtnemer voorziet in volgende scope van de ICT-Dienst als:

- A) Het adviseren over en ontwerpen van de Digitale werkplek, waaronder:
  - i) Adviseren over de architectuur en samenstelling van de ICT-omgeving van RIJK met als basis laptops met Microsoft Windows en Microsoft 365 voor de belangrijkste KA-applicaties.
  - ii) Adviseren over alle benodigde licenties.
  - iii) Adviseren over (en als optie levering van) aan te schaffen, danwel te leasen, laptops, smartphones, beeldschermen, toetsenborden, muizen en printers.
- B) In samenspraak met Opdrachtgever inrichten van de Digitale werkplek, waaronder (zie ook paragraaf 2.2):
  - i) Inrichten van ondersteunende Programmatuur, zoals Exchange, Entra ID en InTune, om de Digitale werkplek geschikt te maken voor gebruik en beheer.
  - ii) Beschikbaar stellen van 365 Applicaties aan Eindgebruikers.
  - iii) Inrichten van Teams als geïntegreerde samenwerkingstool.
  - iv) Inrichten van OneDrive en SharePoint voor de opslag van documenten/bestanden. Uitgangspunt hierbij is dat de bestanden eenvoudig en snel te vinden zijn voor de medewerkers van RIJK en externen met de juiste lees- of schrijfrechten.
  - v) Inrichten van een Applicatie binnen Microsoft 365 als platform om formele en informele nieuwsberichten binnen de organisatie te delen en erop te reageren (sociaal intranet.)
  - vi) Inrichten van functionaliteit binnen Outlook – of een andere door Opdrachtnemer te adviseren applicatie in Microsoft 365 – om werkplekken te reserveren.
  - vii) Het aansluiten en bereikbaar maken van de printers.
  - viii) Het aanschaffen van alle benodigde licenties.
  - ix) Inrichten van een oplossing om Devices gestandaardiseerd uit te rollen, waarbij het mogelijk is om snel en eenvoudig wijzigingen te kunnen doorvoeren op specifieke of alle Devices.
  - x) Het gereedmaken en uitleveren van laptops en evt. randapparatuur aan Eindgebruikers.
- C) Het migreren van data en documenten naar de nieuwe ICT-omgeving, waaronder:
  - i) Het migreren van de huidige accounts van de RIJK-medewerkers en de aan hen gekoppelde data (gegevens, bestanden, etc.) naar de nieuwe ICT-omgeving.
  - ii) Het migreren van overige bestanden van de netwerkschijven naar de nieuwe ICT-omgeving.
  - iii) Het inrichten van een oplossing voor back-up en restore.
- D) Adoptie van de Digitale werkplek, waaronder:
  - i) Training van alle Eindgebruikers om de nieuwe Digitale werkplek te leren kennen, inclusief de afgesproken werkwijze voor bijvoorbeeld samenwerken in Teams en opslag van documenten. Doel is dat

- Eindgebruikers het maximale uit de Digitale werkplek halen en juiste gewoontes aanleren zodat zij uniform, efficiënt en prettig werken.
- ii) Training security awareness en phishing voor alle Eindgebruikers.
- E) Beheer van de ICT-Dienst, inclusief Informatiebeveiliging, (zie ook hoofdstuk 3):
- i) Up-to-date houden van systeemsoftware (zoals operating system).
  - ii) Technisch applicatiebeheer van geïnstalleerde Applicaties - zowel standaard Applicaties, als KA-applicaties (bijv. Microsoft 365), als ondersteunende Applicaties (bijv. InTune, Exchange) maar exclusief Bedrijfsapplicaties.
  - iii) Functioneel beheer van KA-Applicaties (Microsoft 365).
  - iv) Fungeren als Single Point of Contact (SPOC) voor gerelateerde IT-dienstverlening die is uitbesteed aan andere partners.
  - v) Opdrachtnemer draagt bij aan een goed technisch functioneren van Bedrijfsapplicaties. Waar nodig zal Opdrachtnemer schakelen met desbetreffende applicatieOpdrachtnemers- denk bijvoorbeeld aan problemen met Single Sign On.
  - vi) Beheren van accounts, toegangsrechten en rollen in alle Applicaties door middel van single sign on.
  - vii) Uitleveren van devices aan Eindgebruikers, inclusief instructie.
  - viii) Deactiveren van toegangsrechten bij vertrek van medewerkers. Inname en van de gebruikte laptop en smartphone en gereedmaken voor hergebruik.
- F) Gebruikersondersteuning met een skilled Servicedesk (zie paragraaf 2.3.)

## 2.2 WERKPLEKDIENST

- Eis 2** Alle in Hoofdstuk 3 beschreven beheerprocessen en werkzaamheden zijn van toepassing op het ICT-onderdeel werkplekdienst.
- Eis 3** Opdrachtnemer levert een beheerde Digitale werkplek inclusief het hiervoor benodigde Logisch werkplekbeheer en alle benodigde dienstverlening die nodig is om aan de gunningseisen te kunnen voldoen.
- Eis 4** De Digitale werkplek dient gebaseerd te zijn op Microsoft 365, waarbij multimedia, zoals beeldbellen en webinars, ondersteund worden.
- Eis 5** De gebruikersinterface van de Werkstations dient, voorzover die zichtbaar is voor de eindgebruiker, in het Nederlands beschikbaar te zijn.
- Eis 6** De Digitale werkplek dient de huidige hardwarematige situatie (docking station via USB-C, met op het docking station aangesloten (twee)beeldscherm(en), muis, toetsenbord, voeding en vast netwerk) te ondersteunen.
- Eis 7** Werkstations (laptops en smartphones) dienen faciliteiten voor printen, kopiëren en scannen ter beschikking te hebben via de multifunctional.
- Eis 8** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ontsluiten van de multifunctional.

- Eis 9** Veel voorkomende handelingen zoals het aanmaken, wijzigen en verwijderen van accounts, rechten, mailgroepen, distributielijsten, instellingen in Teams, aanmaken en configureren van sites in Sharepoint dient Opdrachtgever incidenteel zelf te kunnen uitvoeren.
- Eis 10** Opdrachtnemer dient voor alle door Opdrachtgever gebruikte Werkstations het Logisch werkplekbeheer uit te voeren.
- Eis 11** Het applicatielandschap van Opdrachtgever is bijna 100% SaaS. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar maken (ontsluiting) van de verschillende Applicaties op de Werkstations aan de verschillende Eindgebruikers.
- Eis 12** De ICT-Dienst voorziet, voor zover de Applicaties dit ondersteunen, in Single Sign On en MFA.
- Eis 13** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle documentatie die redelijkerwijs benodigd is voor het leveren van de ICT-Dienst, of voor overname van de dienst aan het einde van de overeenkomst, en stelt deze, indien gevraagd, beschikbaar aan Opdrachtgever.

### 2.3 SERVICEDESK

- Eis 14** Opdrachtnemer dient een Nederlandstalige Servicedesk te leveren. Deze behandelt (storings)meldingen, wijzigingsverzoeken en informatievragen met betrekking tot de door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening. Dit kan via een servicedesk tool zoals TopDesk, via e-mail of telefonisch.
- Eis 15** Ook zaken m.b.t. tot door andere Opdrachtnemers geleverde ICT-diensten, dienen bij de Servicedesk gemeld te kunnen worden. Waarna deze Servicedesk zorgdraagt voor afwikkeling. Opdrachtnemer dient op te treden als single-point-of-contact (SPOC) en acteert als regisseur voor het oplossen van issues met betrekking tot alle gedane meldingen. Hierbij hoort ook het operationeel aansturen van derde partijen waarmee Opdrachtgever reeds contracten heeft en die raakvlakken hebben met de ICT-Dienst.
- Eis 16** De eerstelijns Servicedesk is een skilled Servicedesk, die voor alle medewerkers het eerste contactpunt is voor vragen, verzoeken en meldingen voor alle ICT-gerelateerde diensten. Hieronder vallen ook functionele vragen over Microsoft 365. Bij de Servicedesk worden informatievragen, Incidenten en changes gemeld, voor ICT. Alle calls worden in een Service Management Systeem (ticket meldingen en Incident afhandelingssysteem) van Opdrachtnemer geregistreerd, verwerkt en afgehandeld.
- Eis 17** De Servicedesk is in staat om op afstand medewerkers te helpen, bijvoorbeeld door een werkplek over te nemen. Als een probleem niet op afstand op te lossen is, biedt Opdrachtnemer ondersteuning op locatie in Heemstede.
- Eis 18** De Servicedesk is standaard bereikbaar tijdens Kantooruren en incidenteel in de avonduren. Inkoopadviseurs van Opdrachtgever begeleiden ook aanbestedingstrajecten voor gemeenteraden, waardoor soms ook in de avond

gewerkt wordt. Daarom dient een calamiteitendienst beschikbaar te zijn buiten Kantooruren.

**Eis 19** Als de Servicedesk een Incident niet kan oplossen, wordt het Incident geëscaleerd naar hogere niveaus van ondersteuning binnen de organisatie van Opdrachtnemer, zoals tweedelijns- of derdelijns support, conform de afgesproken SLA.

**Eis 20** Op verzoek is aanwezigheid op de locatie (on site support) van Opdrachtnemer vereist. Tijdens deze bezoeken kunnen Incidenten en vragen onderzocht worden waarbij aanwezigheid op locatie gewenst is.

**Eis 21** Opdrachtnemer dient op te treden als single-point-of-contact (SPOC) en acteert als regisseur voor het oplossen van issues, en uitvoeren van wijzigingen met betrekking tot alle gedane meldingen. Hierbij hoort ook het operationeel aansturen van derde partijen waarmee Opdrachtgever reeds contracten heeft en die raakvlakken hebben met de ICT-Dienst. Hiertoe behoren SaaS-Opdrachtnemers.

**Eis 22** De Servicedesk verzamelt gegevens over Incidenten en serviceverzoeken, analyseert deze om trends te identificeren en rapporteert daarover aan Opdrachtgever.

**Eis 23** De Servicedesk streeft naar continue verbetering van de bestaande processen, diensten en klanttevredenheid door feedback te verzamelen en best practices te implementeren.

## 2.4 TRAINING

**Eis 24** Opdrachtnemer verzorgt trainingsmateriaal bij invoering van nieuwe Systemen of functionaliteiten die onder beheer vallen van Opdrachtnemer. Voor dit materiaal gelden de volgende eisen:

- A) Duidelijke handleiding voor eindgebruikers, waar mogelijk voorzien van screenshots en andere ondersteunende afbeeldingen;
- B) Indien er werkzaamheden bij Opdrachtgever zelf liggen, de procedures om deze werkzaamheden uit te voeren (bijv. toevoegen van devices aan EMM, toevoegen/verwijderen van accounts, etc.);
- C) Het (bron)materiaal wordt aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld en deze wordt daar eigenaar van.

**Eis 25** Op verzoek van Opdrachtgever moeten op locatie van Opdrachtgever trainingen verzorgd kunnen worden. Het uurtarief moet worden ingevuld in het Tarievenblad.

## 2.5 CONSULTANCY

**Eis 26** Opdrachtnemer fungeert als "business partner" en geeft gevraagd en ongevraagd advies en waarborgt daarmee de consistentie en de toekomstvastheid van deze dienst. Bijvoorbeeld: als er nieuwe Werkstations aangeschaft moeten worden, dient Opdrachtnemer Opdrachtgever daarover te adviseren.

**Eis 27** Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever consultancy te kunnen leveren. Onder consultancy valt het op verzoek van Opdrachtgever adviseren met betrekking tot ICT-vraagstukken die Opdrachtgever heeft. Dit kunnen bijvoorbeeld vragen zijn over gewenste functionaliteit en /of aanpassingen (wijzigingen), het beschikbaar maken van nieuwe Applicaties, of input leveren met betrekking tot projecten met een ICT-aspect. Consultancy dient geleverd te kunnen worden door een zoveel mogelijk vaste persoon, bijvoorbeeld architect, die Opdrachtgever en de IT-situatie bij Opdrachtgever, kent.

**Eis 28** Het moet mogelijk zijn dat Opdrachtgever op haar verzoek kan sparren met een technisch expert/adviseur over bepaalde functionaliteit of vraagstukken (consultancy), en hierbij objectief advies kan inwinnen. Denk hierbij aan architecten, security-experts, of experts op andere specifieke IT-terreinen. Het verzoek tot ondersteuning wordt schriftelijk ingediend. Binnen drie werkdagen dient het verzoek om ondersteuning beantwoord te zijn. Bezoek op locatie van Opdrachtgever dient hierbij ook mogelijk te zijn.

**Eis 29** Consultancy wordt afgerekend tegen de uurtarieven zoals opgegeven in het Tarievenblad.

## 2.6 TRANSITIE

**Eis 30** Opdrachtnemer stelt een projectmanager aan die gedurende de gehele Transitie als eenduidig aanspreekpunt fungeert voor Opdrachtgever. Van de projectmanager wordt verwacht dat hij de coördinatie voert over alle werkzaamheden die worden uitgevoerd in het kader van dit project. Als zodanig is hij/zij eindverantwoordelijk voor het tijdig en adequaat uitvoeren van alle werkzaamheden die door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd.

**Eis 31** Opdrachtnemer is leidend in en verantwoordelijk voor het in overleg met Opdrachtgever:

- A) Ontwerpen, plannen, bemensen, leidinggeven aan en uitvoeren van de Transitie naar de ICT-Dienst;
- B) Opstellen van definitieve versie van het Implementatieplan, indien van toepassing in overleg met latende partij(en);
- C) Opstellen van Test- en acceptatieplannen
- D) Opstellen en uitvoeren van een communicatieplan in samenwerking met Opdrachtgever;
- E) Opstellen en uitvoeren van een trainingsplan voor Eindgebruikers.

**Eis 32** Alle Applicaties en gebruikersaccounts worden functioneel één-op-één gemigreerd naar de ICT-Dienst, inclusief:

- A) Alle (gebruikers)rechten, op restricties voor en toegangen tot Applicaties;
- B) Alle databases, gebruikersdata en -documenten.

## 2.7 RETRANSITIE

**Eis 33** Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan de Retransitie bij het overbrengen van de ICT-Dienst naar de door Opdrachtgever geselecteerde nieuwe dienstverlener aan het einde van de nu af te sluiten Overeenkomst.

Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van haar dienstverlening tijdens de Retransitieperiode. Hierbij dient Opdrachtnemer te voldoen aan de volgende voorwaarden:

- A) Opdrachtnemer draagt de kennis en de middelen van Opdrachtgever over aan de door Opdrachtgever geselecteerde partij, behalve van die zaken waarvan van tevoren expliciet is aangegeven dat deze intellectueel eigendom zijn van Opdrachtnemer;
- B) Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever een Retransitieplan en een planning op.
- C) Opdrachtnemer draagt zorg voor het gecertificeerd afvoeren (veiligheid vertrouwelijke data en milieuvriendelijk);
- D) Opdrachtnemer stelt tijdens de Retransitieperiode een projectmanager aan die vanuit Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de Retransitie en die voor Opdrachtgever beschikbaar is voor escalaties, klachten en vragen. Opdrachtnemer draagt alle door Opdrachtgever of Opdrachtnemer namens Opdrachtgever, aangeschafte licenties en data van Opdrachtgever over aan Opdrachtgever op een gestructureerde en gangbare wijze. Opdrachtgever blijft eigenaar van al zijn door Opdrachtgever of Opdrachtnemer namens Opdrachtgever, aangeschafte data en licenties. Opdrachtnemer zorgt tevens voor een up to date documentatie die nodig is voor installatie en overdracht zodat een goede werking van de Applicaties bewerkstelligd kan worden door de nieuwe dienstverlener;
- E) Deze Retransitie wordt kostenloos door Opdrachtnemer uitgevoerd.

### 3. BEHEERPROCESSEN OP ICT-DIENST

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen met betrekking tot de beheerprocessen. Voor de namen van de beheerprocessen gebruiken we de gangbare Engelstalige benamingen; voor de beschrijving van de eisen gebruiken we zoveel mogelijk Nederlandse termen.

#### 3.1 SCOPE

**Eis 34** Alle kosten voor beheer dienen in de aangeboden tarieven verdisconteerd te zijn, tenzij expliciet anders vermeld.

**Eis 35** Op de gehele ICT-Dienst, en daarmee op alle hard- en software die wordt ingezet om de ICT-Dienst te kunnen leveren, worden de gangbare beheerprocessen gevraagd, waaronder:

- A) Incident management;
- B) Problem management;
- C) Change management;
- D) Patch en Lifecycle management;
- E) Informatiebeveiliging;
- F) Availability management;
- G) Capacity en Performance management.
- H) Configuration Management;
- I) Licentiemanagement.

### 3.2 INCIDENT MANAGEMENT

Incident management is het proces waarin verstoringen in de geleverde diensten worden hersteld. Hierbij kan een Incident gemeld zijn door Opdrachtgever, maar ook gedetecteerd zijn door middel van monitoring.

**Eis 36** De afhandeling van Incidenten dient in de aangeboden tarieven te zijn inbegrepen.

**Eis 37** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afhandelen van alle gemelde Incidenten die verband houden met de door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening. Als hierbij derden betrokken moeten worden (bijvoorbeeld applicaties van leveranciers waarmee Opdrachtgever een contract heeft), dan is de operationele aansturing van deze partijen ook de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Als een Incident leidt tot uitval van bepaalde functionaliteit dan is Opdrachtnemer ook verantwoordelijk om nader te bepalen functionarissen binnen Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen, en waar relevant fallback scenario's te activeren.

**Eis 38** Voor Incidenten die kritische bedrijfsprocessen van Opdrachtgever ernstig verstoren, of Incidenten die impact hebben op meerdere gebruikers dienen volgende minimale service levels te gelden:

- A) Reactietijd binnen 30 minuten na bekend worden van het Incident (dus melding of detectie van Incident).
- B) Hersteltijd binnen vier klokuren (ook als hier buiten Kantoortijden on-site werkzaamheden nodig zijn).
- C) Binnen 72 uur na herstel levert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een post Incident report (PIR) aan met beschrijving van de storing, log van welke acties genomen en door wie, hoe opgelost, welke acties er zijn genomen om nogmaals optreden te voorkomen en welke aanbevelingen er zijn voor de Opdrachtgever om herhaling te voorkomen.

De geboden service levels voor Incident management dient u aan te geven in de beantwoording van gunningscriterium K2.

### 3.3 PROBLEM MANAGEMENT

Het proces problem management betreft het op een gestructureerde wijze bundelen van Incidenten, en het proactief voorkomen van een probleem.

**Eis 39** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor problem management, zodat Opdrachtgever zo min mogelijk last heeft van herhalende Incidenten.

### 3.4 CHANGE MANAGEMENT

Het proces change management richt zich op het beheerst (volgens gestandaardiseerde methoden en procedures) uitvoeren van changes, zodat Incidenten ten gevolge van changes tot een minimum worden beperkt.

**Eis 40** Aan elke change wordt een categorie toegekend. De volgende categorieën worden onderscheiden:

- A) Standaard: een vooraf gedefinieerde change met geringe impact op de infrastructuur.

- B) Minor: een vooraf gedefinieerde change met geringe impact op de infrastructuur. Een beperkt aantal medewerkers is geautoriseerd om minor changes aan te vragen.
- C) Major (Project): een niet vooraf gedefinieerde change met mogelijk grote impact op de ICT-infrastructuur en/of gevolgen voor de gebruikers van Opdrachtgever. Major changes worden aangevraagd door de Adviseur Bedrijfsvoering.
- D) Spoedwijzigingen: niet-standaard wijzigingen die met spoed uitgevoerd moeten worden.

**Eis 41** Voor Major changes wordt een specifiek implementatieplan opgesteld die als project wordt uitgevoerd. Voor elke major wijziging overlegt Opdrachtnemer:

- A) De gekozen of geadviseerde oplossing;
- B) Een risico- en impactanalyse;
- C) Een plan van aanpak inclusief fall-back scenario;
- D) Eventueel aanvullende financiële afspraken.

**Eis 42** Door Opdrachtnemer geïnitieerde wijzigingen, dienen vooraf met Opdrachtgever te worden afgestemd. Een nadere uitwerking hiervan volgt in SLA en DAP.

**Eis 43** Standaardwijzigingen en Updates van hardware en systeemsoftware dienen bij de aangeboden pricing inbegrepen te zijn (dus niet op nacalculatie). Alleen als Opdrachtnemer overtuigend kan aantonen dat dit in bepaalde situaties niet redelijk of billijk is, kan hiervan door Opdrachtnemer afgeweken worden. De volgende wijzigingen dienen minimaal onder standaard wijzigingen te vallen:

- a) Het resetten van het wachtwoord van de gebruiker.
- b) Restores van losse bestanden.
- c) Move/add/changes van (authorisatie van) accounts en mailboxen.
- d) Alle door Opdrachtnemer geïnitieerde wijzigingen naar aanleiding van de beheerprocessen op de onderdelen van de ICT-Dienst.

**Eis 44** Als grotere hoeveelheden van een standaard of niet-standaard wijziging dienen te worden uitgevoerd, moet het mogelijk zijn om hiervoor aparte (tarief)afspraken te maken.

**Eis 45** Updates en Upgrades ten behoeve van beveiliging worden kosteloos doorgevoerd, tenzij Opdrachtnemer in redelijkheid aannemelijk kan maken dat dit tot grote inspanning voor Opdrachtnemer leidt.

**Eis 46** Voor alle major wijzigingen geldt het volgende, tenzij anders verzocht door Opdrachtgever:

- A) Opdrachtnemer voert wijzigingen alleen door, nadat goedkeuring door Opdrachtgever heeft plaatsgevonden.
- B) Opdrachtnemer overlegt in de voorbereiding van de uitvoering een Test- en acceptatieplan ter goedkeuring aan Opdrachtgever.
- C) Opdrachtgever accepteert het opgeleverde testresultaat volgens de in het Test- en acceptatieplan beschreven procedure.
- D) Op basis van een positief resultaat van de acceptatietest vindt Acceptatie van de major wijziging door Opdrachtgever plaats.

- E) Facturatie vindt plaats op basis van het door Opdrachtnemer opgegeven uurtarief.

De geboden service levels voor change management dient u aan te geven in de beantwoording van gunningscriterium K2.

### 3.5 PATCH- EN LIFECYCLEMANAGEMENT

Patch- en lifecyclemanagement betreft het up-to-date houden van de voor de realisering van de ICT-Dienst ingezette middelen.

**Eis 47** Opdrachtnemer dient jaarlijks een lifecycle plan te overleggen en te bespreken met Opdrachtgever, zodat voor beide partijen van tevoren grofweg helder is wat er komend jaar aan lifecyclezaken uitgevoerd zal worden.

**Eis 48** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor Technisch Beheer van alle componenten die ingezet worden voor het leveren van de gevraagde diensten:

- A) Het installeren van patches/updates/upgrades van systeemsoftware/firmware dient door Opdrachtnemer gedaan te worden.
- B) De kans dat patches/updates/upgrades de werking van de connectiviteitsdienst negatief beïnvloeden dient klein te zijn. Dit betekent dat waar mogelijk zaken eerst in afgeschermd omgeving, of eerst beperkt worden uitgerold, tenzij dit tot onevenredige kosten of andere nadelen leidt.
- C) Voor security patches kan in onderling overleg van bovenstaande worden afgeweken, om de tijd tot het patchen te verkorten.

**Eis 49** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor Technisch Beheer van alle componenten die ingezet worden voor het leveren van de gevraagde diensten:

- A) Het installeren van patches/updates/upgrades van systeemsoftware/firmware dient door Opdrachtnemer gedaan te worden.
- B) De kans dat patches/updates/upgrades de werking van de connectiviteitsdienst negatief zouden beïnvloeden dient klein te zijn. Dit betekent dat waar mogelijk zaken eerst in afgeschermd omgeving, of eerst beperkt worden uitgerold. Tenzij dit tot onevenredige kosten of andere nadelen leidt.
- C) Voor security patches kan in onderling overleg van bovenstaande worden afgeweken, om de tijd tot het patchen te verkorten.

**Eis 50** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de gevraagde ICT-Dienst. Het up-to-date houden van de ICT-Dienst betekent dat hardware (inclusief firmware) en software (inclusief beheerapplicaties) constant worden vernieuwd. Hiervoor is het noodzakelijk om van alle Systeemsoftware en KA-Applicaties patches en updates te installeren. Hierbij dient een zogenaamd (N-1) beleid gevoerd te worden.

**Eis 51** Uitvoeren van Gepland Onderhoud gebeurt binnen Standaard Onderhoudswindows. Deze onderhoudsmomenten dienen in overleg met, en met goedkeuring door, Opdrachtgever te worden vastgesteld en minimaal 14 kalenderdagen van tevoren te worden gecommuniceerd. Het moet altijd mogelijk zijn voor Opdrachtgever om onderhoudswerkzaamheden op te schorten in verband met prioriteiten uit het primaire proces.

**Eis 52** In uitzonderlijke gevallen kan het (bijv. ten gevolge van een Incident, wijziging of een zero-day kwetsbaarheid) voorkomen dat er een Spoed Onderhoudswindow benodigd is. Dit wordt zo snel mogelijk in overleg met Opdrachtgever afgestemd en uitgevoerd.

**Eis 53** Voor systeemsoftware en Microsoft Office365, dienen de gebruikte versies tijdens de gehele minimale looptijd van de overeenkomst door desbetreffende Opdrachtnemer ondersteund te worden. Ook upgrades hiervan die nodig zijn, inclusief alle bijkomende kosten, tijdens deze looptijd, dienen bij de prijs inbegrepen te zijn. Uiteraard kan ook direct tijdens de transitie naar de benodigde versies gemigreerd worden.

**Eis 54** Gebruikte systeemsoftware/firmware dient tijdens de gehele minimale looptijd van de overeenkomst door desbetreffende Opdrachtnemer ondersteund te worden.

### 3.6 INFORMATIEBEVEILIGING

Informatiebeveiliging betreft het leveren van een veilige, gemonitorde, bewaakte en ICT-Dienst met hoge continuïteit die aantoonbaar voldoet aan NIS2 om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van alle data te borgen onder andere door versleuteling, autorisatiestructuren en gescheiden omgevingen.

**Eis 55** Opdrachtgever krijgt een vast contactpersoon voor vraagstukken rond informatiebeveiliging en privacy.

**Eis 56** Er worden geen Apparatuur of diensten ingezet van landen met een vijandig cybersecuritybeleid. Als Apparatuur/diensten ingezet worden die afkomstig zijn uit een land dat door nieuwe omstandigheden door de Rijksoverheid als onveilig land wordt aangemerkt, dan dient Opdrachtnemer Opdrachtgever proactief te informeren en een vervangingsplan op te stellen.

**Eis 57** Opdrachtnemer dient de ICT-Dienst zo te hebben ingericht dat:

- A) Opdrachtnemer Opdrachtgever ondersteunt en in staat stelt om gedurende deze overeenkomst te voldoen aan de BIO-norm en relevante wet- en regelgeving, zoals de AVG;
- B) Opdrachtnemer hiervoor passende maatregelen genomen heeft, gedurende deze overeenkomst;
- C) Opdrachtnemer verantwoording neemt over de middelen en onderleveranciers die worden ingezet;
- D) Opdrachtnemer bovenstaande kan aantonen indien Opdrachtgever een externe controle ondergaat.

**Eis 58** Opdrachtnemer zorgt blijvend voor een adequate beveiliging op alle niveaus (fysiek, netwerk, Applicaties, data, etc.) minimaal gecertificeerd conform NEN-ISO/IEC 27001:2017 Dit betreft onder andere:

- A) Opdrachtgever dient de NCSC beveiligingsadviezen op te volgen, voor zover deze betrekking hebben op Systemen die relevant zijn voor het leveren van de ICT-Dienst. Hierbij dient een H/H melding als een Incident met prioriteit 'hoog' te worden beschouwd. Ook dient over deze relevante NCSC adviezen gerapporteerd te worden, waarbij ook de opvolgingsacties naar aanleiding van

deze adviezen worden vermeld. Als niet kan worden /wordt gepatched dan dienen voor de tussentijd andere mitigerende maatregelen genomen worden, en tevens een exception report aangeleverd te worden.

- B) Data moet versleuteld zijn conform gangbare beveiligingstandaarden tijdens verzenden (in transit) en in rust (at rest).
- C) Inrichting van Systemen dient op basis van de security baselines (bijvoorbeeld Microsoft Security baselines) plaats te vinden.
- D) Hanteren van Chinese wall principe, zodat andere organisaties behalve de Opdrachtgever of de door Opdrachtgever geautoriseerde personen of organisaties niet bij haar data kunnen.
- E) Het blokkeren van bepaalde e-mails, zoals spam, phishing, e-mail virussen en malware. Eventuele onterecht tegengehouden e-mails moeten door de Servicedesk weer teruggezet kunnen worden.
- F) Multi factor authentication.
- G) Het voorkomen, detecteren, blokkeren en verwijderen van virussen, en monitoren van anti-virus/anomaly scanning.
- H) Het voorkomen van datalekken, waar binnen beïnvloedingssfeer van Opdrachtnemer.
- I) Detecteren van afwijkend gedrag, of afwijkende datastromen (zoals afwijkend hoog aantal inlogpogingen, ongebruikelijke acties op bestanden.)
- J) Het zodanig bewaren van back-ups zodat deze niet gevoelig zijn voor bijvoorbeeld ransomware-aanvallen.
- K) Handelingen van systeemadministrators en systeemoperators worden uitgevoerd vanaf een gepersonaliseerd admin/root account, en niet-aanpasbaar vastgelegd.
- L) Alle hiervoor benodigde resources, zoals medewerkers, Apparatuur, licenties en dergelijke zijn de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

**Eis 59** Opdrachtnemer dient te zorgen voor het beveiligen van alle door Opdrachtgever gebruikte smartphones en tablets door middel van een EMM (Enterprise Mobility Management) oplossing met minimaal de volgende functies, voor zowel iOS als Android:

- A) Afdwingen van toegang tot smartphones en tablets door middel van minimaal een pincode en eventueel een biometrische code.
- B) Op afstand kunnen uitrollen, updaten en wissen van apps.
- C) Een e-mail profiel aanmaken en pushen naar smartphone zodat gebruikers niet zelf de mail in hoeven te stellen.
- D) Als een toestel niet aan de beveiligingseisen (bijvoorbeeld geïllbreakt, of geroot is) voldoet of gedurende langdurige periode (exacte tijdspanne nader af te stemmen) niet gebruikt wordt, de toegang tot zakelijke Applicaties blokkeren.
- E) Opdracht geven om een toestel op afstand te wissen.

**Eis 60** Alle data, inclusief backups, dienen binnen de Europese Economische Ruimte (EER) te blijven.

**Eis 61** Er is een up-to-date lijst beschikbaar van de personen die bevoegd zijn om toegang te krijgen tot de Systemen die worden ingezet voor het leveren van de gevraagde ICT-Dienst, zowel fysiek (hostingruimte(s) waarin de Systemen zich bevinden) als virtueel/remote. Deze lijst dient door Opdrachtnemer up-to-date gehouden te worden.

**Eis 62** Bij vermoeden van een datalek of een beveiligingsincident dient dit onverwijld aan Opdrachtgever gemeld te worden.

**Eis 63** Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer logging op te leveren aan Opdrachtgever als Opdrachtgever deze nodig heeft voor analyse of bewijslast van bepaalde gebeurtenissen.

**Eis 64** Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal over:

- A) Belangrijkste risico's, waaronder risico's voortgekomen uit recente kwetsbaarheidsscans;
- B) Voortgang implementatie van maatregelen;
- C) Beveiligingsincidenten gerelateerd aan onderkende risico's;
- D) Nieuwe, niet eerder onderkende risico's.

Rapportages moeten ook opgevolgd worden (verwerkt), wat betekent dat passende maatregelen getroffen dienen te worden om onderkende risico's voldoende te mitigeren, zodat de restructuurrisico's binnen de risicobereidheid van Opdrachtgever vallen.

**Eis 65** Er is regelmatig overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarin risico's, dreigingslandschap en risicobereidheid van Opdrachtgever besproken worden. Opdrachtnemer geeft proactief advies en legt diverse scenario's voor aan Opdrachtgever hoe om te gaan met deze bedreigingen en risico's. De regelmaat moet een relatie hebben met de risicobeoordeling en dreigingsniveau.

**Eis 66** Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over verbeteringen op securitygebied door middel van de vaste contactpersonen voor technische security, informatiebeveiliging en privacy.

**Eis 67** Authenticatie van medewerkers dient plaats te vinden door middel van 2-factor authentication. Bij gebruik van softtokens/authenticator, dienen zowel Android als IOS ondersteund te worden.

**Eis 68** In geval dat bepaalde datadragers overbodig worden, dienen deze vernietigd te worden door een hiervoor gecertificeerde partij conform NIST SP 800-88 Rev. 1.

**Eis 69** Opdrachtnemer laat minimaal éénmaal per jaar de eigen organisatie auditen door een onafhankelijke auditor op de volgende onderwerpen:

- A) Beveiliging;
- B) Kwaliteitssysteem.

De resultaten hiervan worden besproken met Opdrachtgever. De uit deze audits voortkomende maatregelen die volgens de auditor een "must-do" karakter hebben dienen door Opdrachtnemer uitgevoerd te worden.

### 3.7 AVAILABILITY MANAGEMENT

Availability management is het proces dat verantwoordelijk is voor het definiëren, analyseren, plannen, meten en verbeteren van de Beschikbaarheid van door Opdrachtnemer geleverde diensten en beheerde objecten teneinde aan de afgesproken Servicelevels te kunnen voldoen.

**Eis 70** Als ten gevolge van Overmacht (zie GIBIT 2023 voor definitie) de ICT-Dienst verstoord of onderbroken is, dan heeft Opdrachtnemer een inspanningsverplichting om maatregelen te onderzoeken om de ICT-Dienst weer te herstellen, of in elk geval de effecten van de overmachtssituatie zoveel mogelijk ongedaan te maken. In overleg met Opdrachtgever wordt, mede aan de aan van de financiële consequenties van de onderzochte maatregelen, bepaald of en zo ja welke maatregelen genomen zullen worden.

**Eis 71** De kwantitatieve Beschikbaarheid van (onderdelen van) de ICT-Dienst dient gemeten te worden conform de definitie van de term Beschikbaarheid.

**Eis 72** Minimaal één keer per jaar dient geïmplementeerde redundantie in de geleverde diensten getest te worden.

**Eis 73** Opdrachtnemer levert een automatische back-upvoorziening om gegevens te beschermen tegen gegevensverlies, beschadiging, onopzettelijke verwijdering en andere risico's. Dit is inclusief data van Office365 en andere KA-Applicaties, maar exclusief data van SaaS Bedrijfsapplicaties.

**Eis 74** Opdrachtgever kan gegevens snel en efficiënt laten herstellen op verschillende niveaus, zoals individuele bestanden, mappen, SharePointsites of OneDrive-gebruikersprofielen.

**Eis 75** De backupvoorziening is schaalbaar, zodat Opdrachtgever kan groeien en de backupbehoeften kan aanpassen aan veranderende omstandigheden.

**Eis 76** De backupvoorziening maakt het mogelijk om bij een verstoring of calamiteit terug te gaan naar een goed werkende omgeving met bijbehorende data.

**Eis 77** Backups dienen ge-encrypt te worden via AES-256 of beter.

**Eis 78** Er dienen minimaal dag-, week-, maand- en jaar-back-ups gemaakt te worden. De dagelijkse (incremental) backup wordt minimaal 1 week bewaard. De wekelijkse (full) backup wordt minimaal 1 maand bewaard. De maandelijkse (full) backup wordt minimaal 1 jaar bewaard. De jaarlijkse (full) backup wordt offline bewaard – of op een andere manier die gegarandeerd niet door een (ransomware)aanval getroffen kan worden. Deze wordt minimaal 1 jaar bewaard.

**Eis 79** Recovery procedures om een complete omgeving inclusief data te restoren moeten minimaal eenmaal per jaar worden getest. Opdrachtnemer brengt hierover verslag uit aan Opdrachtgever.

De geboden service levels voor availability management dient u aan te geven in de beantwoording van gunningscriterium K2.

### 3.8 CAPACITY EN PERFORMANCE MANAGEMENT

Het proces Capacity management richt zich op het beschikbaar stellen van voldoende resources voor een soepele Digitale werkplek en vlotte Applicaties.

- Eis 80** De eisen die aan de capaciteit en performance worden gesteld gelden ongeacht hoeveel medewerkers gelijktijdig ingelogd en aan het werk zijn, of vanaf welke locaties de medewerkers ingelogd zijn. Bij deze eisen gaan we ervan uit dat elke medewerker minimaal een tekstverwerker, rekenbladapplicatie, e-mail- en agenda-applicatie, internetbrowser en een bedrijfsapplicatie in gebruik heeft.
- Eis 81** Opstarten van een Werkstation inclusief verbinding met een Digitale werkplek gebeurt binnen 30 seconden na ingeven credentials. Na het opstarten van het Werkstation is het mogelijk om een Applicatie te starten en toegang te hebben tot het internet.
- Eis 82** Responsiveness van een Applicatie (hoe snel reageert een Applicatie op gebruikersinput).
- A) Voor de KA-Applicaties geldt dat er voor de gebruiker geen merkbare vertraging mag optreden bij het invoeren van teksten en dergelijke (in bijvoorbeeld tekstverwerker, rekenbladprogramma, e-mail client, of presentatieprogramma).
  - B) Het surfen over internet dient soepel te verlopen, voor zover dit beïnvloedbaar is door de Opdrachtnemer.
- Eis 83** De omgeving van Opdrachtnemer moet in staat zijn om alle Werkstations gelijktijdig gebruik te laten maken van multimediatoepassingen zoals Microsoft Teams of andere gangbare videovergadertools.
- Eis 84** Als de oorzaak van het eventueel niet continu voldoen aan bovengenoemde criteria wordt veroorzaakt door bepaalde ICT-infrastructuurdelen waarvoor Opdrachtnemer niet verantwoordelijk is, dan dient Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever te melden, en wordt van Opdrachtnemer verwacht dat deze actief meedenkt om tot een oplossing te komen.
- Eis 85** Bij een meningsverschil over de verantwoordelijkheid met betrekking tot performanceproblemen, kan Opdrachtgever samen met de Opdrachtnemer een onafhankelijke derde partij aanwijzen om een onderzoek uit te laten voeren naar welke partijen welke rol zouden moeten vervullen in het oplossen van deze performanceproblemen. De resultaten van het advies zijn bindend voor alle partijen.
- Eis 86** Opdrachtnemer draagt zorg voor de uitvoering van het Capacity management. Opdrachtnemer dient hiervoor resources te managen:
- A) Monitoren en bewaken van de hele keten die ingezet wordt voor het leveren van de gevraagde ICT-Dienst, voor zover deze onder eindverantwoordelijkheid van Opdrachtnemer valt.
  - B) Analyseren van de meetgegevens om proactief uitspraken te kunnen doen over het toekomstige gebruik van resources.
  - C) Configureren van Systemen om de beschikbare capaciteit optimaal in te zetten.

- D) Implementeren van aangepaste of nieuwe capaciteit, in samenwerking met Change management.

### 3.9 CONFIGURATION MANAGEMENT

Configuration Management is het proces dat de registratie verzorgt van alle relevante configuratie items, hun status en onderlinge relaties.

**Eis 87** Opdrachtgever hecht veel waarde aan de uitvoering van een ordentelijk en gestructureerd Configuration management proces. Voor het configuration management proces geldt:

- A) Opdrachtnemer registreert alle Werkstations, toebehorende randapparatuur, mobiele devices, netwerkapparatuur en printers en alle hard- en software die Opdrachtnemer inzet voor het leveren van de ICT-Dienst.
- B) Opdrachtgever kan beschikken over een recent up-to-date overzicht uit de CMDB met die items waarvan Opdrachtgever eigenaar is, of waarvoor Opdrachtgever financiële verplichtingen heeft (zoals gebruikte diensten in de ingezette cloud).
- C) Opdrachtnemer past de informatie in de CMDB aan wanneer activiteiten in het kader van het Change managementproces hiertoe aanleiding geven.

### 3.10 LICENTIEMANAGEMENT

Licentiemanagement is het proces voor het compliant houden van alle licenties en onderhoudscontracten die Opdrachtnemer of Opdrachtgever ter beschikking stelt, behalve voor de Bedrijfsapplicaties.

**Eis 88** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en onderhouden (zoals compliant houden) van alle licenties benodigd voor het leveren van de gevraagde ICT-Dienst, behalve voor de Bedrijfsapplicaties. Licenties voor de Bedrijfsapplicaties zijn en blijven eigendom van Opdrachtgever. De huidige licenties mogen waar mogelijk door Opdrachtnemer worden ingezet, zolang deze geldig zijn. Dit ontslaat Opdrachtnemer echter niet van zijn verantwoordelijkheid voor inzet van licenties.

## 4. EISEN GOVERNANCE & PARTNERSHIP

**Eis 89** Zaken met betrekking tot governance, zoals opdrachtverstrekking, rapportagelijnen en escalatiepaden dienen te worden opgenomen in een SLA en DAP.

**Eis 90** Opdrachtnemer organiseert en participeert periodiek in strategisch, tactisch en operationeel overleg met Opdrachtgever over (de levering van) de ICT-Dienst.

**Eis 91** Bij aanvang van de dienstverlening ligt er een door Opdrachtnemer opgeleverd (en door beide partijen) geaccepteerd governanceproces dat voldoet aan gestelde middelen en invulling van doelen zoals door Inschrijver is ingediend bij Inschrijving.

## 4.1 RAPPORTAGES

**Eis 92** Opdrachtgever krijgt maandelijks een schriftelijke Nederlandstalige rapportage over beheeractiviteiten. Een zogenaamde Service Level Rapportage. De rapportage dient ook aanbevelingen te bevatten hoe de kwaliteit van de dienstverlening verder verhoogd kan worden, of kosten verlaagd kunnen worden. De inrichting van de rapportage wordt na gunning in samenspraak overeengekomen. Voor eisen met betrekking tot de rapportage over informatiebeveiliging, zie paragraaf 3.6.

**Eis 94** Opdrachtgever heeft het recht om rapportages van Opdrachtnemer één (1) keer per jaar door een derde partij te laten auditen op juistheid en volledigheid van de gepresenteerde gegevens. Opdrachtnemer dient kosteloos aan deze audit volledige medewerking te verlenen.

## 4.2 OVERLEGGEN

**Eis 95** Opdrachtnemer en Opdrachtgever komen nader te bepalen fora, gremia, contactfunctionarissen en vergaderfrequenties overeen, ten behoeve van de aansturing en de ontwikkeling van de dienstverlening op operationeel, tactisch en strategisch niveau. De volgende overlegstructuren worden minimaal uitgevoerd met de onderwerpen en frequentie zoals hieronder aangegeven (de concrete overlegstructuren worden bevestigd en maken onderdeel uit van SLA en DAP) :

- A) Operationeel/tactisch overleg; Doel van dit overleg is het bespreken van de kwaliteit van de ICT-Dienst, aan de hand van de Servicelevel rapportages, voorstellen tot verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening, vermindering van het aantal Servicedesk meldingen, of kostenoptimalisatie. De frequentie van dit overleg per kwartaal. Het eerste halfjaar vindt dit overleg maandelijks plaats mede om een goede onderlinge relatie op te kunnen bouwen.
- B) Security overleg; Doel van dit overleg is het bespreken van het actuele dreigingslandschap en risicobereidheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft proactief advies en legt diverse scenario's voor aan Opdrachtgever hoe om te gaan met deze bedreigingen en risico's.
- C) Strategisch overleg; Doel van dit overleg is het bespreken van de dienstverlening in de afgelopen periode, het bespreken van nieuwe marktontwikkelingen en het bepalen van eventuele aanpassingen in de dienstverlening. Eenmaal per jaar wordt hierbij ook de meting van de gebruikerstevredenheid betrokken. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze ook gevraagd en ongevraagd advies geeft over optimalisatie en kostenverlaging door inzet van alternatieve producten en/of oplossingen. De frequentie van het strategisch overleg is tweemaal per jaar op locatie van Opdrachtgever.

**Eis 96** De overleggen vinden plaats in de Nederlandse taal en ondersteund met rapportages opgesteld in Nederlands schrift.

**Eis 97** De overleggen vinden plaats op de locatie van Opdrachtgever, tenzij op initiatief van Opdrachtgever in overeenstemming een andere locatie afgesproken wordt.

### 4.3 FINANCIËEL MANAGEMENT

**Eis 98** Voor elke eenheid van de ICT-Dienst waarvan Opdrachtgever het af te nemen aantal bepaalt en waarvoor Opdrachtnemer een bijbehorende vergoeding specificiert in het offertemodel (zie Tarievenblad), is voor Opdrachtgever eenduidig bepaalbaar welke vergoeding verschuldigd is bij welk af te nemen aantal.

**Eis 99** Inschrijver stemt in met de volgende wijze van betaling met betrekking tot de Transitiekosten - Initiële kosten (eenmalige kosten bij start van de opdracht):

- A) 30% verschuldigd en facturering na kick-off bijeenkomst;
- B) 40% verschuldigd en facturering na de datum van Acceptatie;
- C) 30% verschuldigd en facturering na oplevering restpunten (zoals koppelingen, datamigratie en nazorg).

De Transitiekosten betreffen de kosten zoals aangegeven in het offertemodel (zie Tarievenblad) onder "Eenmalige kosten implementatiefase" en "Eenmalige kosten adviesfase".

Eventueel meer- en minderwerk, dat op verzoek van Opdrachtgever is uitgevoerd en schriftelijk is goedgekeurd, in de Transitiefase wordt gebaseerd op de uurtarieven als aangegeven in het Tarievenblad onder "Onderbouwing uurtarief ad hoc ondersteuning".

De kosten die ontstaan doordat de oorzaak van eventuele uitloop bij Opdrachtgever ligt, kunnen door Opdrachtnemer met een onderbouwing kunnen worden ingediend bij Opdrachtgever ter goedkeuring als ontstane schade door uitstel van de Oplevering. Deze kosten worden vergoed mits dit redelijke en billijke kosten zijn.

**Eis 100** Inschrijver stemt in met de volgende wijze van betaling met betrekking tot de maandelijks (repeterende) kosten voor de ICT-Dienst: Maandelijks achteraf op basis van daadwerkelijk gebruik op basis van de bedragen als aangegeven in het Tarievenblad en na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever voor de betreffende aantallen. Maandelijkse kosten kunnen pas in rekening worden gebracht vanaf het moment dat de Transitie is afgerond en de ICT-Dienst is geaccepteerd.

**Eis 101** Inschrijver stemt in met de volgende wijze van betaling van kosten voor (aanvullende) projecten of inzet:

- 35% bij opdrachtvertrekking van het betreffende aanvullende project of inzet;
- 55% bij Acceptatie;
- 10% 2 maanden na Acceptatie en het vrij zijn van kleine Gebreken.

Tenzij in onderling overleg afwijkende afspraken worden gemaakt met betrekking tot betaling van kosten voor (aanvullende) projecten of inzet. Inschrijver stemt er mee in dat kosten voor projecten enkel in rekening kunnen worden gebracht na voorafgaande goedkeuring door Opdrachtgever voor de betreffende uitvoering en kosten van het project.

Kosten voor projecten vinden altijd plaats op basis van de uurtarieven als aangegeven in het Tarievenblad.

- Eis 102** De gehanteerde tarieven/bedragen zijn in euro's, exclusief BTW en bevatten maximaal twee decimalen.
- Eis 103** Het totaalbedrag van uw Aanbieding is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten. De kosten die Opdrachtnemer opneemt in het Tarievenblad zijn gebaseerd op de hier vermelde aantallen. In het geval modules/onderdelen door Opdrachtnemer niet expliciet zijn opgenomen op het Tarievenblad, maar deze conform de uitvraag wel onderdeel uitmaken van de omvang (scope), of nodig zijn voor het kunnen leveren van de door Opdrachtnemer aangeboden ICT-Dienst, wordt verondersteld dat deze in de opgegeven kosten zijn opgenomen.
- Eis 104** Inschrijver geeft op het Tarievenblad de kosten aan voor licenties. Inschrijver dient uit te gaan van haar eigen condities. Hierbij geldt dat enkel licenties en eventuele kortingen daarop, aangeboden kunnen worden indien dit mogelijk is binnen de licentiemodellen en voorwaarden die vendors of derden hieraan stellen en uiteraard geschikt zijn voor het gebruik binnen de aangeboden oplossing. Het risico hiervoor ligt bij Inschrijver. Na gunning wordt in overleg bepaald wat de best passende oplossing voor verkrijging van benodigde licenties is (via Opdrachtgever of Opdrachtnemer); dit is bijvoorbeeld afhankelijk van in hoeverre bestaande licenties die aanbestedende dienst nu in eigendom heeft kunnen worden hergebruikt, of overgedragen.
- Eis 105** In het geval op later moment als gevolg van innovaties of technologische ontwikkelingen de invulling van de ICT-Dienst wordt gewijzigd om aan de doelstellingen te blijven voldoen óf die nog beter in te vullen, kunnen kosten als aangegeven in het Tarievenblad worden gewijzigd. Opdrachtnemer overlegt hiervoor een open kostencalculatie om de wijziging in kosten aan te tonen, waarna Opdrachtgever de keuze heeft dit te weigeren en de invulling van de ICT-Dienst gelijk blijft, of de voorgestelde wijziging te accepteren waardoor de invulling van de Overeenkomst wijzigt. Kosten voor deze gewijzigde invulling kunnen pas in rekening worden gebracht vanaf het moment dat deze gewijzigde dienst volledig wordt geleverd en is geaccepteerd.