



Datum: maart 2025

Beschrijvend document

Inhoud

1.	Inhoud van de opdracht	2
2.	De Opdrachtnemer	3
3.	De Dienstverlening	3
3.1.	Architectuur	4
3.2.	Security	4
3.3.	ServiceDesk	5
3.4.	Local Support.....	6
3.5.	Microsoft 365 en Azure beheer.....	7
3.6.	Systeembeheer	8
3.7.	Certificatenbeheer.....	9
3.8.	Endpoint management.....	10
3.9.	Identity en Access management.....	10
3.10.	Virtual Desktop.....	11
3.11.	Netwerken en gebouw gebonden apparatuur	12
3.12.	Datalijnen	13
3.13.	Backup en restore.....	13
3.14.	Database beheer	15
3.15.	Datacenter	15
3.16.	Licenties.....	16
4.	Governance	17
4.1.	Voorgestelde overlegstructuur inzake performance van de dienstverlening.....	17
4.2.	CISO-overleg en Architectenoverleg	17
4.3.	Rapportages betreffende de dienstverlening.....	18
4.4.	Incidentenmanagement	19
4.5.	Changemanagement / Dienstverlening	20
5.	Service Levels Vereisten.....	21
5.1.	Service level vereisten ServiceDesk	21
5.2.	Service level vereisten Backup en Restore	22

5.3.	Service level vereisten Beschikbaarheid	22
5.4.	Service level vereisten Incidentmanagement	23
5.5.	Service level vereisten Dienstverlening	23
5.6.	Kritische Service levels vereisten en boetebepalingen	25
6.	Transitie.....	27
6.1.	Voorwaarden Transitie.....	27
7.	Prijzen	29
7.1.	Prijsmechanismen.....	29
7.2.	Vaste prijs per gebruikseenheid per maand	29
7.3.	Vaste prijs per maand	30
7.4.	Projecten	30
7.5.	Transitie	31

1. Inhoud van de opdracht

De ICT-strategie van de VNG is gericht op een veilige, betrouwbare en schaalbare ICT. Om deze doelen te bereiken verwacht de VNG dat de opdrachtnemer de ICT-dienstverlening en gebruikte producten inricht volgens beproefde architectuur principes waarin de pijlers betrouwbaarheid, veiligheid, operationele uitmuntendheid, kosten-optimalisatie en prestatie-efficiëntie centraal staan.

Het ICT-beleid van de VNG hanteert uitgangspunten zoals:

- IaaS tenzij, PaaS tenzij, SaaS tenzij
- Microsoft tenzij
- Werken vanuit architectuur en best-practices
- Voor Informatieveiligheid hanteert de VNG het normenkader van de meest recente Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
- Kwaliteitsborging en certificering
- Gebruik van Open standaarden (<https://www.forumstandaardisatie.nl/>); Pas-toe of leg-uit
- VNG-ICT Anywhere, Anytime, Any Device

De opdracht voor deze aanbesteding omvat:

- Het overnemen van de ICT-diensten, zoals door de huidige ICT-dienstverlener aan de VNG wordt verleend (zie bijlage Huidige situatie)
- Het migreren en omvormen naar de dienstverlening van de opdrachtnemer.
- Tijdens het overnemen, migreren en omvormen dient een onverstoord dienstverlening door opdrachtnemer voor de gebruikers te worden geborgd
- Het conformeren aan de hierboven genoemde architectuur principes en uitgangspunten.

In de bijlage 'Huidige situatie' staat beschreven hoe de verschillende domeinen door de huidige ICT-dienstverlener worden beheerd. Deze dienstverlening dient minimaal te worden gecontinueerd door de opdrachtnemer zodat de eindgebruiker zorgeloos zijn werk kan doen.

De VNG verwacht dat de opdrachtnemer de invulling van de dienstverlening zal omvormen naar de werkwijze van de opdrachtnemer. Hieronder is beschreven binnen welke kaders deze dienstverlening moet worden vormgegeven.

2. De Opdrachtnemer

De VNG verwacht een Opdrachtnemer waarbij de eindgebruikers en de kwaliteit van de ICT centraal staan. Een partij die ingewikkelde zaken goed kan vertalen en communiceren naar de verschillende doelgroepen en makkelijk kan schakelen tussen de verschillende disciplines. En een partij welke werkt met de architecten van VNG, waar vanuit een integraal inzicht en control is over de ICT-omgeving van de VNG.

Een samenwerking met de VNG op hoogwaardig niveau.

Om dit vorm te geven stellen o.a. de volgende voorwaarden aan de organisatie van Opdrachtnemer.

Voorwaarden
Geldig certificaat Microsoft Solution Partner Cloud of Solution Partner Infrastructure
Geldig certificaat Microsoft Partner Modern Work
Geldig certificaat Microsoft Partner Security

3. De Dienstverlening

De huidige ICT-Dienstverlener levert diensten aan als Managed Services. De ICT-Dienstverlening van de VNG is uitbesteed aan een dienstverlener waardoor de VNG alleen op hoofdlijnen aangeeft wat tot de dienstverlening behoort en waar het aan moet voldoen.

Met deze aanbesteding wil de VNG een soortgelijke werkwijze voortzetten waarbij de volgende onderdelen (services) in scope zijn van de opdracht en waarvan de eindverantwoordelijkheid berust bij Opdrachtnemer:

- Architectuur
- Security
- Servicedesk
- Local Support
- Microsoft 365 en Azure-beheer
- Systeembeheer
- Certificatenbeheer
- Endpoint-management
- Identity- en Acces management
- Virtual Desktop
- Netwerken en gebouw gebonden apparatuur
- Datalijnen
- Backup en Restore
- Databasebeheer
- Datacenter
- Licenties

3.1. Architectuur

Voor de VNG is kwaliteit een aspect van belang. De aanwezigheid van kwaliteitsmanagement in de vorm van een kwaliteitsmanagementsysteem is hierbij essentieel.

De VNG verwacht dat de opdrachtnemer de ICT-Dienstverlening en gebruikte producten inricht volgens beproefde architectuur principes waarin de pijlers betrouwbaarheid, veiligheid, operationele uitmuntendheid, kosten-optimalisatie en prestatie-efficiëntie centraal staan.

De open standaarden zoals gepubliceerd op <https://www.forumstandaardisatie.nl> met het “pas-toe of leg-uit” principe en de aanbevolen standaarden zijn integraal onderdeel van de inrichting.

Voorwaarden:

Omschrijving	Voorwaarden
Werken vanuit Architectuur	Opdrachtnemer beschikt over aantoonbare ervaring met het implementeren van het Well-Architected Framework (WAF) en Cloud Adoption Framework (CAF).
Kwaliteitsmanagement	Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van het contract in bezit van een geldig certificaat ISO 9000 en ISO 9001
Open standaarden	Opdrachtnemer heeft ervaring met toepassen van open standaarden en het “pas-toe of leg-uit” principe.

3.2. Security

De VNG conformeert zich, als belangrijke partner van zowel de gemeentelijke als nationale overheid, aan de Nederlandse overheidsnormen voor informatiebeveiliging, de BIO. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar invullen van de technische maatregelen die vanuit het normenkader worden vereist.

Wij verwachten dat het totaal aan technische voorzieningen in het kader van informatiebeveiliging een op elkaar afgestemd geheel vormt wat voor de VNG een hoog niveau van veiligheid zal bieden.

Als securityoplossingen staan de producten van Microsoft centraal, zoals de Microsoft Defender familie.

Opdrachtnemer zorgt er voor dat zij meldingen van NCSC en/of IBD over kwetsbaarheden ontvangen. Opdrachtnemer reageert snel en adequaat op de aanbevelingen.

Opdrachtnemer is in staat om bij incidenten gegevens veilig te stellen die bij forensisch onderzoek kunnen worden gebruikt. Opdrachtnemer verleent bij forensisch onderzoek volledige medewerking aan het onderzoek. Opdrachtnemer kan een partij, welke het forensisch onderzoek uitvoert, aandragen bij VNG. VNG maakt de uiteindelijke keuze welke partij het forensisch onderzoek uitvoert.

Voorwaarden:

Omschrijving	Voorwaarden
Informatiebeveiliging	Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van het contract in bezit van een geldig certificaat NEN-ISO 27001/2023 of vergelijkbaar certificaat. VNG verstaat onder vergelijkbaar: NEN 7510 en SOC 2
Bekwaam personeel security	De opdrachtnemer geeft aan dat het personeel security bekwaam is door opgave van behaalde Microsoft-certificaten. Deze opgave is gedurende de looptijd van het contract de minimale kwaliteitseis voor bekwaam security personeel.
Risico-analyses	Risico-analyses en -afwegingen op technisch gebied worden gezamenlijk uitgevoerd dan wel geaccordeerd.
Rapportages	Opdrachtnemer stelt alle gebruikersdata en relevante security informatie zodanig beschikbaar dat security rapportages kunnen worden gemaakt.
Repons op kwetsbaarheden	Opdrachtnemer zorgt er voor dat zij meldingen van NCSC en/of IBD over kwetsbaarheden ontvangen. Opdrachtnemer reageert snel en adequaat op de aanbevelingen.
Forensisch onderzoek	Opdrachtnemer is in staat om bij incidenten gegevens veilig te stellen die bij forensisch onderzoek kunnen worden gebruikt. Opdrachtnemer verleent bij forensisch onderzoek volledige medewerking aan het onderzoek.

3.3. Servicedesk

De opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige Servicedesk met voldoende kwantitatieve en kwalitatieve capaciteit voor de gevraagde dienstverlening.

De Servicedesk is benaderbaar, als een single-point-of-contact, voor alle ICT-vragen van de gebruiker; via telefoon, e-mail en een portaal van de opdrachtnemer.

Voor major incident meldingen buiten de reguliere openingstijden van de Servicedesk is er een telefonisch Emergency-desk beschikbaar.

De werkzaamheden van de Servicedesk staan beschreven in de bijlage 'Huidige situatie'.

Voorwaarden:

Omschrijving	Voorwaarden
Openingstijden Servicedesk	op werkdagen van 8.00 - 17.00 uur
Kanalen	De Servicedesk is benaderbaar, als een single-point-of-contact, voor alle ICT-vragen van de gebruikers, via telefoon, e-mail en een portaal van de opdrachtnemer.

Omschrijving	Voorwaarden
Taal	De Servicedesk is Nederlandstalig
Emergency-desk voor major incidenten buiten de reguliere openingstijden van de ServiceDesk	Openingstijden 7*24 (buiten de reguliere openingstijden van de Servicedesk)
Functionele gebruikersondersteuning	De Service Desk verleent 1 ^e lijn gebruikersondersteuning voor generieke ICT-vragen, Microsoft 365-producten en Windows.
Routing	De Servicedesk neemt alle vragen van de gebruikers aan. Vragen welke buiten de scope van de ICT-Dienstverlening vallen routeert de Servicedesk naar de oplosgroepen volgens de Routeringslijst. De Routeringslijst is opgenomen in document "Beschrijving Huidige situatie" paragraaf Applicaties.
Het portaal van de opdrachtnemer	Het portaal van de opdrachtnemer is door de gebruikers te benaderen met hun VNG Entra-ID account, via SSO, MFA in combinatie met conditional access
Service levels	Zie hoofdstuk Service Levels Vereisten
Bekwaam personeel Servicedesk	De opdrachtgever geeft het opleidingsniveau aan van personeel Servicedesk. Deze opgave is gedurende de looptijd van het contract de minimale kwaliteitseis voor personeel Servicedesk.

3.4. Local Support

De VNG hecht veel waarde aan goede persoonlijke dienstverlening aan eindgebruikers. Deze persoonlijke service wordt hoog gewaardeerd. Daarom is, naast de telefonische Servicedesk, in de Willemshof het ICT-loket bemand door personeel van de opdrachtnemer.

De werkzaamheden van Local Support staan beschreven in de bijlage 'Huidige situatie'.

Indien een eindgebruiker zich meldt bij Local Support met een probleem op een VNG-laptop of VNG-telefoon dan lost Local Support het probleem binnen één uur op of voorziet de eindgebruiker van een (tijdelijke) vervangende laptop of telefoon.

Voorwaarden:

Omschrijving	Voorwaarden
Openingstijden Local Support	Op werkdagen van 9.00 – 17.00 met een pauze van 12.00 tot 13.00
Service	Indien een eindgebruiker zich meldt bij Local Support met een probleem op een VNG-laptop c.q. VNG-telefoon dan lost Local Support het probleem binnen één uur op of voorziet de eindgebruiker van een (tijdelijke) vervangende laptop/telefoon.

Omschrijving	Voorwaarden
Taken van Local support	<ul style="list-style-type: none"> - Inspoelen en gereedmaken van laptops en telefoons - Uitgifte en inname van laptops, telefoons en thuiswerksets - Uitleg over gebruik van laptop en telefoon aan (nieuwe) medewerkers - Behandelen van eerstelijnsvragen en incidenten van eindgebruikers - Wipen van laptops en telefoons welke niet meer worden gebruikt - Bijhouden van CMDB - Voorraadbeheer van laptops, telefoons, kabels en dergelijke - Beheer van de vaste telefonie (bellen via Teams) en aanspreekpunt van de vaste telefonie leverancier - Beheer van de mobiele telefonie w.o. het bijwerken van de administratie van SIM-kaarten en aanspreekpunt van Telecomprovider - 1^e -en 2^e -lijnsondersteuning audio/visuele middelen in de Willemshof en aanspreekpunt voor de AV-leverancier - Local Support is aanspreekpunt voor de printerleverancier - Fysiek beheer MER- en SER-ruimten - Beheer van de fysieke ICT-werkplek in de Willemshof De fysieke ICT-werkplek bestaat uit een docking station, één of twee beeldschermen, toetsenbord en muis
Personeel	Opdrachtnemer detacheert Nederlandstalig personeel bij de VNG waarmee Local Support bemand is met twee personen.
Bekwaam personeel Local Support	De opdrachtgever geeft het opleidingsniveau aan van personeel Local Support. Deze opgave is gedurende de looptijd van het contract de minimale kwaliteitseis voor personeel dat Local support bemenst.

3.5. Microsoft 365 en Azure beheer

De inrichting en het beheer van Microsoft 365 en Azure wordt door opdrachtnemer “as a service” aangeboden. Uiteraard dient inrichting van Microsoft 365 en Azure te voldoen aan het “Well-Architected Framework” en best practises van Microsoft.

De VNG verstaat onder Azure-beheer het implementeren, beheren en monitoren van Microsoft Azure-omgevingen, inclusief virtuele machines, servers, opslag en netwerken.

Het huidige beheer en inrichting zoals beschreven in het document “Beschrijving huidige situatie” hoofdstuk “Microsoft Azure en Microsoft 365” wordt door de opdrachtnemer as-is in beheer overgenomen.

Voorwaarden:

Omschrijving	Voorwaarden
In beheer name	Het huidige beheer en inrichting zoals beschreven in het document "Beschrijving huidige situatie" hoofdstuk "Microsoft Azure en Microsoft 365" wordt door de opdrachtnemer as-is in beheer genomen.
Azure beheer	Opdrachtnemer voert Azure beheer uit door o.a. het implementeren, beheren en monitoren van Microsoft Azure-omgevingen, inclusief virtuele machines, servers, opslag en netwerken.
Onderhoudswerkzaamheden	Onderhoudswerkzaamheden welke de goede werking van de ICT verstoren dienen in het Onderhoudsvenster tussen 20.00 uur en 6.00 uur of in het weekend te worden verricht. Dit type onderhoudswerkzaamheden wordt altijd afgestemd met de VNG.
Bekwaam personeel Microsoft 365	De opdrachtnemer geeft aan dat het personeel Microsoft 365 bekwaam is door opgave van behaalde Microsoft-certificaten. Deze opgave is gedurende de looptijd van het contract de minimale kwaliteitseis voor personeel dat activiteiten uitvoert op het gebied van Microsoft 365.
Bekwaam personeel Azure beheer	De opdrachtnemer geeft aan dat het personeel Azure beheer bekwaam is door opgave van behaalde Microsoft-certificaten. Deze opgave is gedurende de looptijd van het contract de minimale kwaliteitseis voor personeel dat Azure beheert.
Bekwaam personeel Azure Architect	De opdrachtnemer geeft aan dat het personeel Azure Architect bekwaam is door opgave van behaalde Microsoft-certificaten. Deze opgave is gedurende de looptijd van het contract de minimale kwaliteitseis voor personeel dat activiteiten uitvoert op het gebied van Azure Architect.

3.6. Systeembeheer

Het beheer van Azure is reeds benoemd in "Microsoft 365 en Azure beheer". De VNG-ICT is breder dan alleen Azure. Zo moet de ICT in de Willemschhof en een mogelijk datacenter ook worden beheerd. Voor deze hybride omgeving dient de Opdrachtnemer systeembeheer uit te voeren op alle VNG-servers, inclusief fysieke en virtuele machines (servers), opslag en netwerken zoals deze aanwezig zijn op locatie Willemschhof en/of in een mogelijk Datacenter.

Het systeembeheer omvat het implementeren, beheren, monitoren, updaten en patchen van genoemde omgeving. Updates en patches welke door fabrikant, IBD of NCSC als kritische of (zeer) urgent zijn geclassificeerd worden, na een kort maar gedegen onderzoek, snel geïmplementeerd.

Voorwaarden:

Omschrijving	Voorwaarden
Systeembeheer	Opdrachtnemer voert het systeembeheer uit op alle VNG servers, inclusief fysieke en virtuele machines (servers), opslag en netwerken zoals deze aanwezig zijn op locatie Willemshof en/of in een mogelijk Datacenter. Het systeembeheer omvat het implementeren, beheren, monitoren, updaten en patchen van genoemde omgeving(en).
Onderhoudswerkzaamheden	Onderhoudswerkzaamheden welke de goede werking van de ICT verstoren dienen in het Onderhoudsvenster tussen 20.00 uur en 6.00 uur of in het weekend te worden verricht. Dit type onderhoudswerkzaamheden wordt altijd afgestemd met de VNG.
Bekwaam personeel Systeembeheer	De opdrachtnemer geeft aan dat het personeel Systeembeheer bekwaam is door opgave van behaalde Microsoft-certificaten en/of opleidingsniveau. Deze opgave is gedurende de looptijd van het contract de minimale kwaliteitseis voor Systeembeheer personeel.

3.7. Certificatenbeheer

Opdrachtnemer verzorgt, in samenwerking met I&A, de administratie van de gebruikte certificaten, service principal names en Azure Key Vaults. Opdrachtnemer vervangt tijdig (uiterlijk voor de verloopdatum) de certificaten en de secrets in de gehele VNG ICT-omgeving. De VNG heeft een wildcard certificaat welke bij veel toepassingen wordt ingezet.

Voorwaarden:

Omschrijving	Voorwaarden
Beheer	Opdrachtnemer vervangt tijdig (uiterlijk voor de verloopdatum) de certificaten en de secrets in de gehele VNG-ICT omgeving.
Bekwaam personeel Certificaten	De opdrachtnemer geeft aan dat het personeel Certificaten bekwaam is door opgave van behaalde Microsoft-certificaten en/of opleidingsniveau. Deze opgave is gedurende de looptijd van het contract de minimale kwaliteitseis voor personeel dat activiteiten uitvoert op het gebied van Certificaten.

3.8. Endpoint management

Opdrachtnemer verzorgt de inrichting en het beheer van de laptops en telefoons met behulp van Microsoft Intune en Autopilot. Opdrachtnemer maakt en beheert de images voor de devices zoals genoemd in de bijlage 'Huidige situatie'.

Voorwaarden:

Omschrijving	Voorwaarden
Bekwaam personeel Endpoint beheer	De opdrachtnemer geeft aan dat het personeel Endpoint beheer bekwaam is door opgave van behaalde Microsoft-certificaten en/of opleidingsniveau. Deze opgave is gedurende de looptijd van het contract de minimale kwaliteitseis voor personeel Endpoint beheer.
Bekwaam personeel Endpoint Architect	De opdrachtnemer geeft aan dat het personeel Endpoint Architect bekwaam is door opgave van behaalde Microsoft-certificaten. Deze opgave is gedurende de looptijd van het contract de minimale kwaliteitseis voor personeel Azure Endpoint.Architect.

3.9. Identity en Access management

Opdrachtnemer verzorgt, in samenwerking met de opdrachtgever, de inrichting en het beheer van Identity en Access management.

Onder Identity en Access management wordt o.a. verstaan:

- Usermanagement
- Authenticatie
- Autorisatie
- Access controle
- Single Sign-On (SSO)
- Beveiligingsmonitoring en -rapportage

In de huidige situatie zijn zaken als Single Sign-On (via Entra ID), Multifactor Authenticatie en conditional access actief.

Voorwaarden:

Omschrijving	Voorwaarden
Identity en Access management.	Opdrachtnemer verzorgt, in samenwerking met de opdrachtgever, de inrichting en het beheer van Identity en Access management. Onder Identity en Access management wordt o.a. verstaan <ul style="list-style-type: none"> - Usermanagement - Authenticatie - Autorisatie - Access controle - Single Sign-On (SSO) - Beveiligingsmonitoring en -rapportage
Usermanagement	Opdrachtnemer verzorgt het Usermanagement waaronder het aanmaken, bijwerken en verwijderen van allerlei typen accounts. Dit omvat ook het beheren van gebruikersprofielen en -rechten en mailboxen.
Bekwaam personeel Identity en Access beheer	De opdrachtnemer geeft aan dat het personeel Identity en Access beheer bekwaam is door opgave van behaalde Microsoft-certificaten en/of opleidingsniveau. Deze opgave is gedurende de looptijd van het contract de minimale kwaliteitseis voor personeel dat Identity en Access beheer uitvoert.
Bekwaam personeel Identity en Access Architect	De opdrachtnemer geeft aan dat het personeel Identity en access Architect bekwaam is door opgave van behaalde Microsoft-certificaten. Deze opgave is gedurende de looptijd van het contract de minimale kwaliteitseis voor personeel dat activiteiten rondom Azure Identity en Access Architect uitvoert.

3.10. Virtual Desktop

Opdrachtnemer verzorgt de inrichting en beheer van een schaalbare Virtual desktop omgeving voor ongeveer 100 gebruikers. De huidige dienstverlener biedt een virtual desktop omgeving aan op basis van Citrix met onderliggende VMware virtuele servers.

Het is aan de Opdrachtnemer om de beste oplossing voor een Virtual desktop omgeving, met in achtneming van de genoemde architectuur principes, aan te bieden.

Performance van met name de clientserver applicatie Exact Globe en de verwerking van de data in de SQL-databases is een aandachtspunt.

Indien Microsoft AVD als oplossing wordt aangeboden vermoedt de VNG dat voor een performance garantie, zoals in de huidige situatie, er aanvullende producten nodig zijn om de databases zo dicht mogelijk bij de applicatie te plaatsen.

Opdrachtnemer dient voor deze aanbesteding de aanvullende producten mee te nemen in de aanbieding.

Voorwaarden:

Omschrijving	Voorwaarden
Bekwaam personeel Virtual Desktop beheer	De opdrachtnemer geeft aan dat het personeel Virtual desktop beheer bekwaam is door opgave van behaalde certificaten en/of opleidingsniveau. Deze opgave is gedurende de looptijd van het contract de minimale kwaliteitseis voor personeel dat Virtual desktop beheer uitvoert.
Bekwaam personeel Virtual Desktop Architect	De opdrachtnemer geeft aan dat het personeel Virtual Desktop Architect bekwaam is door opgave van behaalde certificaten. Deze opgave is gedurende de looptijd van het contract de minimale kwaliteitseis voor personeel dat activiteiten uitvoert op het gebied van Virtual desktop Architect.

3.11. Netwerken en gebouw gebonden apparatuur

Het beheer van de Azure-netwerken is reeds benoemd in “Microsoft 365 en Azure beheer”. Opdrachtnemer neemt de gebouw gebonden apparatuur en software in de Willemshof in beheer, zoals beschreven in de bijlage ‘Huidige situatie’.
Voor het uitvoeren van deze taak is vak- en productkennis vereist op het gebied van netwerken, fysieke servers, VMware virtual server en Cisco ISE.

Voorwaarden:

Omschrijving	Voorwaarden
Bekwaam personeel VMware	De opdrachtnemer geeft aan dat het personeel VMware bekwaam is door opgave van behaalde certificaten. Deze opgave is gedurende de looptijd van het contract de minimale kwaliteitseis voor personeel dat VMware activiteiten uitvoert.
Bekwaam personeel Cisco ISE	De opdrachtnemer geeft aan dat het personeel Cisco ISE bekwaam is door opgave van behaalde certificaten. Deze opgave is gedurende de looptijd van het contract de minimale kwaliteitseis voor personeel dat Cisco ISE activiteiten uitvoert.
Bekwaam personeel Netwerk Architect	De opdrachtnemer geeft aan dat het personeel Netwerk Architect bekwaam is door opgave van behaalde certificaten. Deze opgave is gedurende de looptijd van het contract de minimale kwaliteitseis voor personeel dat Netwerk Architect activiteiten uitvoert.

3.12. Datalijnen

De huidige ICT Dienstverlener staat centraal in het huidige datalijnen-ontwerp. De opdrachtnemer maakt een herontwerp van datalijnen waarbij de security, performance en snelheid van werken voor de gebruikers wordt geborgd.

In het ontwerp wordt een tevens een alternatief opgenomen voor de hard-wired accesspoints naar het GGI-Netwerk. Inmiddels is bekend dat er ook vanuit een Azure tenant alternatieven zijn voor de hard-wired accesspoints zoals ExpressRoute. Dit alternatief wordt bij meerdere gemeenten gebruikt.

Voorwaarden:

Omschrijving	Voorwaarden
Datalijnen ontwerp	De opdrachtnemer maakt een herontwerp van datalijnen waarbij de security, performance en snelheid van werken voor de gebruikers wordt geborgd.
Datalijnen implementatie	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor tijdige realisatie (zie transitie) van het herontwerp.
Accesspoint GGI-netwerk	Opdrachtnemer verzorgt tijdig een nieuw accesspoint naar het GGI-netwerk.
Bekwaam personeel Datalijnen	De opdrachtnemer geeft aan dat het personeel Datalijnen bekwaam is door opgave van behaalde certificaten. Deze opgave is gedurende de looptijd van het contract de minimale kwaliteitseis voor personeel dat activiteiten op het gebied van Datalijnen uitvoert.

3.13. Backup en restore

De opdrachtnemer verzorgt de back-up van de VNG-data en slaat de backupdata op buiten het Azure platform. Opdrachtnemer gebruikt geavanceerde tooling en back-up-technieken zoals Application-Aware Processing waardoor Point-in-time recovery mogelijk is. De back-updata wordt geëncrypt en direct na het opslaan immutable gemaakt.

Back-updata wordt tevens op offline medium geplaatst volgens onderstaand schema:

- Elke twee weken, met een retentie van 4 weken
- Elke maand, met een retentie van 12 maanden
- Elke jaar, met een retentie van 7 jaar

Eens per kwartaal wordt de betrouwbaarheid van de back-ups getest, volgens een door VNG in samenwerking met Opdrachtnemer op te stellen testplan.

In de bijlage "Huidige situatie" is de omvang van de back-up omschreven. Opdrachtnemer neemt de huidige VNG-Back-up data, inclusief de data op tape, over van de huidige ICT-Dienstverlener.

Opdrachtnemer toont aan dat de overgenomen VNG-Back-up data door de Opdrachtnemer is te restoren.

Restore

Door de toegepaste geavanceerde technieken zijn de herstelpunten van de data in tijd (RPO) veelal precies en recent te kiezen. De VNG stelt aan de RTO (hersteltijd) en de RPO eisen welke zijn opgenomen in het hoofdstuk Service Levels.

Omschrijving	Voorwaarden
Backupvormen	De backups worden gemaakt volgens opgesteld schema in de vormen: online, encrypted, immutable en offline
Backup locatie	De locatie van de VNG-backupdata is buiten het Azure Platform.
Restore-tests	Eens per kwartaal wordt de betrouwbaarheid van de backups getest, volgens een door VNG in samenwerking met Opdrachtnemer op te stellen testplan.
Overgenomen VNG-Back-up data	Opdrachtnemer toont aan dat de overgenomen VNG-Back-up data door de Opdrachtnemer is te restoren.
Service level vereisten	Opdrachtnemer voldoet aan de Service level vereisten zoals opgenomen in "Beschrijvend document" hoofdstuk Service level vereisten

3.14. Database beheer

Opdrachtnemer verzorgt het beheer van alle SQL-databases ongeacht de locatie welke nu varieert van Azure, on-premise op de locatie Willemshof tot een mogelijk Datacenter.

Voorwaarden:

Omschrijving	Voorwaarden
SQL beheer	Opdrachtnemer verzorgt het beheer van alle SQL-databases ongeacht de locatie welke nu varieert van Azure, on-premise op de locatie Willemshof tot een mogelijk Datacenter.
Bekwaam personeel SQL beheer	De opdrachtnemer geeft aan dat het personeel SQL-beheer bekwaam is door opgave van behaalde certificaten. Deze opgave is gedurende de looptijd van het contract de minimale kwaliteitseis voor personeel dat activiteiten op het gebied van SQL-beheer uitvoert.

3.15. Datacenter

Indien voor de optimale dienstverlening volgens de architectuur principes een datacenter benodigd is dan gelden de volgende voorwaarden aan het Datacenter:

Omschrijving	Voorwaarden
Datacenter en uitwijklocatie	Indien voor de ICT-Dienstverlening datacenters worden ingezet beschikt de Opdrachtnemer over minimaal twee datacenters die geografisch van elkaar op afstand zijn gevestigd.
Backupvoorziening	Indien voor de ICT-Dienstverlening een datacenter wordt ingezet dan heeft Opdrachtnemer een back-upvoorziening op een andere locatie dan de productieomgeving.
Bedrijfszekerheid	Indien voor de ICT-Dienstverlening datacenters worden ingezet dan zijn die datacenters minimaal geclassificeerd als TIER 3. (International standards: ISO/IEC 22237 and DIN EN 50600)
Compliance	Indien voor de ICT-Dienstverlening datacenters worden ingezet dan staan die datacenters en de data in de EER.
Security	Indien voor de ICT-Dienstverlening datacenters worden ingezet zijn de Eigenaren/verhuurders van die datacenters gedurende de looptijd van het contract in bezit van een geldig certificaat NEN-ISO 27001/2023 of vergelijkbaar certificaat. VNG verstaat onder vergelijkbaar: NEN 7510, SOC 2

3.16. Licenties

Microsoft licenties: Opdrachtgever voorziet hierin

De VNG neemt deel aan de collectieve prijsafspraken GT Microsoft en heeft een Microsoft Enterprise Agreement (EA). Inkoop van de licenties zal worden losgekoppeld van de huidige ICT-Dienstverlener en met behulp van een softwarebroker door de VNG worden overgenomen. Opdrachtnemer kent de Microsoft-licenties, als onderdeel van het usermanagement, toe aan de eindgebruikers.

Datacenter licenties: inbegrepen in de dienstverlening

Als er een Datacenter wordt ingezet dienen de diensten en producten "as a service" inclusief licenties te worden aangeboden aan de VNG.

Overige licenties

Overige licenties worden door Afdeling I&A van Opdrachtgever, eventueel via een software broker, ingekocht. Het toekennen van de overige licenties aan eindgebruikers gebeurt door de functioneel beheerders en/of I&A.

Omschrijving	Voorwaarden
Toekennen van licenties	Opdrachtnemer kent de Microsoft licenties, als onderdeel van het usermanagement, toe aan de eindgebruikers.
Datacenter licenties	Indien voor de ICT-Dienstverlening datacenters worden ingezet dienen de diensten en producten "as a service" inclusief licenties te worden aangeboden aan de VNG.

4. Governance

Voor een professionele samenwerking zijn een incidentenprotocol, rapportages en afstemming in periodieke overleggen vereist. De VNG doet een voorstel voor de overlegstructuur en de opdrachtnemer dient een voorstel in voor een passende overlegstructuur.

4.1. Voorgestelde overlegstructuur inzake performance van de dienstverlening

Overleg	Agenda	Met functionarissen Opdrachtgever	Met functionarissen Opdrachtnemer	Frequentie
Operationeel overleg	Operationele zaken Voortgang Incidenten en changes Ticket analyse	Operationeel manager	Operationeel manager	Maandelijks
Tactisch overleg	Rapportage Kosten Performance van de dienstverlening Ontwikkelingen binnen VNG en dienstverlener	Service Manager Contract Manager	Service Delivery Manager Contract Manager	Maandelijks
Strategisch overleg	Evaluatie van de dienstverlening Technologische ontwikkelingen en ontwikkelingen binnen VNG Inclusief input uit CISO en Architectenoverleg	Contract verantwoordelijke Contract Manager Service Delivery Manager	Contract verantwoordelijke Account Manager Service Delivery Manager	Jaarlijks omsteeks 'contractverjaardag'

Voorwaarden

Omschrijving	Voorwaarden
Overlegstructuur Dienstverlening	Opdrachtnemer doet een bindend voorstel voor een passende overlegstructuur met minimaal de overlegvormen Operationeel-overleg, Tactisch-overleg en Strategisch-overleg en welk onderscheid u maakt tussen deze overlegvormen.

4.2. CISO-overleg en Architectenoverleg

De CISO van de VNG heeft een onafhankelijke positie ten opzichte van I&A en dient rechtstreeks contact te kunnen opnemen met de CISO van de Opdrachtnemer. De CISO van de VNG heeft behoefte aan regulier overleg met de CISO van Opdrachtnemer met als doel om gezamenlijk de security van de VNG-ICT te borgen en te actualiseren.

Verder heeft de VNG behoefte een regulier overleg op Architecten niveau. Een inhoudelijk overleg waar beide partijen het “werken onder architectuur” afstemmen en op niveau houden. Met als doel overzicht te hebben en in control te zijn van de gehele VNG-ICT. met die van de ICT omgeving van Opdrachtnemer

Omschrijving	Met functionarissen Opdrachtnemer	Frequentie
CISO Overleg	CISO	Kwartaal
Architectenoverleg	Architecten	Kwartaal

4.3. Rapportages betreffende de dienstverlening

De opdrachtnemer levert maandelijks uiterlijk de 10^e werkdag online rapportages met de volgende onderwerpen:

Financiële rapportage

Bevat informatie over de maandelijkse rekening met herleidbare details.

Service levels

Bevat informatie over de al dan niet behaalde Service levels van de afgelopen periode inclusief trendanalyses door de tijd heen.

Incidenten rapportage

Informatie over open en gesloten incidenten van de afgelopen periode inclusief trendanalyses door de tijd heen.

Changes rapportage

Informatie over open en gesloten changes van de afgelopen periode inclusief trendanalyses door de tijd heen.

CMBD rapportage

Local support heeft als taak om de CMDB (Configuration Management Database) actueel te houden. De rapportage geeft aan in hoeverre de CMBD actueel is. De CMBD wordt maandelijks aan I&A ter beschikking gesteld.

Omschrijving	Voorwaarden
Rapportages	De opdrachtnemer levert maandelijks uiterlijk de 10 ^e werkdag online rapportages met de volgende onderwerpen: Financiële rapportage Service levels vereisten Incidenten rapportage Changes rapportage CMBD rapportage

4.4. Incidentenmanagement

Incidenten worden door Opdrachtnemer geprioriteerd volgens onderstaand prioriteringsschema. I&A heeft de mogelijkheid de prioriteit te verhogen of te verlagen. Bij P1 meldingen is er altijd telefonisch contact tussen de incidentmanager van de Opdrachtnemer en de incidentmanager van de VNG.

Informatieveiligheidsincidenten zoals bedreigingen door hacking en phishing mail, worden altijd als een P1 geprioriteerd totdat gebleken is dat het gevaar is geweken.

Bij Informatieveiligheidsincidenten kan forensisch onderzoek onderdeel zijn van de opvolgingsacties.

Prioriteringsschema

Gebruikersgroep	Impact werkproces			
	Kritisch gestopt	Kritisch gehinderd	Niet kritisch gestopt	Niet kritisch gehinderd
De hele gebruikersgroep	1	1	2	2
Een grote gebruikersgroep	1	2	3	3
Een kleine gebruikersgroep	2	3	3	3
Een gebruiker	3	3	3	3

Escalatiemodel

Bij P1 incidenten wordt het escalatiemodel gevolgd. In het escalatiemodel wordt aangegeven binnen hoeveel tijd er wordt opgeschaald naar een hoger verantwoordelijke sleutelfunctie bij zowel de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever. Invulling van het escalatiemodel zal op initiatief van de opdrachtnemer plaatsvinden na de gunning van het contract.

Best effort dienstverlening

Door het BYOD beleid en het vele thuiswerken krijgen de Servicedesk en Local Support ook ICT ondersteuningsverzoeken welke buiten de afgesproken dienstverlening vallen.

De VNG ziet meerwaarde om de medewerker toch op weg te helpen. De Local Support en Servicedesk medewerkers mogen op basis van "Best-effort" adviezen geven, maar geen handelingen op de privé eigendommen uitvoeren. Aan elk van deze adviezen mag maximaal 30 minuten worden besteed.

Voorwaarden

Omschrijving	Voorwaarden
Prioritering	Incidenten worden door Opdrachtnemer geprioriteerd volgens het prioriteringsschema. I&A heeft de mogelijkheid de prioriteit te verhogen of te verlagen.
P1-meldingen	Bij P1 meldingen is er altijd telefonisch contact tussen de incidentmanager van de Opdrachtnemer en de incidentmanager van de VNG.

Omschrijving	Voorwaarden
Escalatiemodel P1 incidenten	Invulling van het escalatiemodel zal op initiatief van de opdrachtnemer plaatsvinden na de gunning van het contract.
Ondersteuning BYOD-beleid	In het kader van het BYOD-beleid mogen Local Support en Servicedesk medewerkers op basis van "Best-effort" adviezen geven, maar geen handelingen op de privé eigendommen uitvoeren. Aan elk van deze adviezen mag maximaal 30 minuten worden besteed.

4.5. Changemanagement / Dienstverlening

De VNG wenst changes van beperkte omvang als "as a service" af te nemen.

Changes waaraan normaliter minder dan 8 werkuren wordt besteed zijn onderdeel van het "as a service" concept. Deze changes worden niet apart gefactureerd maar zijn onderdeel van de All-in prijs van het "as a service" concept.

Voor changes waaraan normaliter meer dan 8 werkuren wordt besteed is, na een impactanalyse en prijsopgave door Opdrachtnemer, goedkeuring van I&A benodigd.

Voor een aantal changes zijn bij hoofdstuk "Service levels" de vereisten aan de maximale oplostijd opgenomen.

Omschrijving	Voorwaarden
Changes beperkte omvang	Changes waaraan normaliter minder of gelijk aan 8 werkuren wordt besteed zijn onderdeel van het "as a service" concept. Deze changes worden niet apart gefactureerd maar zijn onderdeel van de All-in prijs van het "as a service" concept.
Changes grotere omvang	Voor changes waaraan normaliter meer dan 8 werkuren wordt besteed is, na een impactanalyse en prijsopgave door Opdrachtnemer, goedkeuring van VNG benodigd.

5. Service Levels Vereisten

Met Service level vereisten en Kritische service level vereisten worden de verwachtingen en verantwoordelijkheden van VNG en Opdrachtnemer met betrekking tot de levering van de ICT-Dienstverlening vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA).

Deze SLA beschrijft de voorwaarden waaronder de diensten zullen worden geleverd, de prestatieniveaus die moeten worden gehaald, en de procedures voor het meten en rapporteren van de prestaties.

De (Kritische) Service level vereisten worden per half jaar bepaald door VNG maar wel in samenspraak met Opdrachtnemer. Er zijn maximaal 6 Kritische Service Level Vereisten.

De VNG hanteert voor de ICT Dienstverlening de volgende Service levels vereisten.

5.1. Service level vereisten Servicedesk

Omschrijving	Voorwaarden
Telefonische beschikbaarheid Servicedesk tijdens werkdagen van 8.00 - 17.00 uur	99,95%
Beschikbaarheid portal voor meldingen door eindgebruikers 24*7	99.95%
Telefonische reactietijd Servicedesk: Een ter zake kundige medewerker aan de lijn	90% binnen 60 seconden
Mail en portaal meldingen: Reactietijd per mail met een inhoudelijk ter zake kundige reactie.	Binnen 1 werkdag
Eerste contact oplossing: Het oplossen van een melding gedurende het eerste contactmoment, zonder wijziging of herstelwerkzaamheden achteraf	80%
Telefonische reactietijd Emergency-desk 24*7 voor major incidenten buiten de reguliere beschikbaarheid van de ServiceDesk: Een ter zake kundige medewerker aan de lijn.	Binnen 15 minuten een ter zake kundige medewerker aan de lijn

5.2. Service level vereisten Backup en Restore

De VNG stelt aan backup en restore de volgende Service Level vereisten:
RPO is Recovery Point Objective, de mate waarin dataverlies wordt geaccepteerd.
RTO is Recovery Time Objective, de tijd waarbinnen dataherstel moet plaats vinden.

Omschrijving	Voorwaarden
Maximale RPO bij volledige datarecovery	24 uur
Maximale RPO virtuele servers	24 uur
Maximale RTO virtuele servers	95% binnen 4 uur; 100% binnen 8 uur
Maximale RPO databases	1 uur
Maximale RTO databases	95% binnen 4 uur; 100% binnen 8 uur
Maximale RPO Microsoft 365	4 uur
Maximale RTO Microsoft 365	95% binnen 4 uur; 100% binnen 8 uur
Maximale RPO netwerkschijven	4 uur
Maximale RTO netwerkschijven	95% binnen 4 uur; 100% binnen 8 uur
Succesvolle restore volgens testplan	100%

5.3. Service level vereisten Beschikbaarheid

Azure en Microsoft 365

Omschrijving	Voorwaarden
Beschikbaarheid Azure	99,9 %
Beschikbaarheid Microsoft 365	99,9 %
Beschikbaarheid Virtual Desktops	99,9 % (behoudens geplande onderhoudswerkzaamheden)

Willemschhof

Omschrijving	Voorwaarden
Beschikbaarheid netwerk in Willemschhof (bekabeld en wifi)	99,5% tijdens openingstijden (07:00-20:00)

Datacenter

Omschrijving	Voorwaarden
Beschikbaarheid datacenterdiensten waaronder Virtual Desktops	99,5% op basis van 24/7 (behoudens geplande onderhoudswerkzaamheden)

5.4. Service level vereisten Incidentmanagement

Omschrijving	Voorwaarden
Hersteltijd prio-1	95% per maand binnen 4 uren (gemeten op 24/7) 100% per maand binnen 8 uren
Hersteltijd prio-2	95% per maand binnen 8 werkuren 100% per maand binnen 16 werkuren
Hersteltijd prio-3	95% per maand binnen 5 werkdagen 100% per maand binnen 10 werkdagen
Updates en patches welke door fabrikant, IBD of NCSC als kritische of (zeer) urgent zijn geclassificeerd worden, na een kort maar gedegen onderzoek, snel geïmplementeerd.	90% binnen 4 uur; 100 % binnen 6 uur, na het korte gedegen onderzoek.
Updates en patches welke door fabrikant beschikbaar worden gesteld dienen, na gedegen onderzoek, tijdig te worden geïnstalleerd	Binnen 10 werkdagen na beschikbaarstelling.

5.5. Service level vereisten Dienstverlening

Gebruikers

Omschrijving	Voorwaarden
Wachtwoord reset	98% binnen 15 minuten (mits telefonisch gemeld)
In dienst melding	98% binnen 2 werkdagen, niet eerder dan 3 werkdagen voor indiensttreding
Wijzigen gebruiker (rechten)	98% binnen 2 werkdagen
Uit dienst melding	98% op eerste werkdag na uitdiensttreding
Uit dienst melding annuleren (terugzetten account incl. alle rechten)	98% binnen 2 werkdagen
Gebruikersgroepen aanmaken	98% binnen 2 werkdagen
Gebruikersgroepen verwijderen	98% binnen 2 werkdagen

Mail

Omschrijving	Voorwaarden
Aanmaken distributielijst	98% binnen 2 werkdagen
Wijzigen distributielijst (toevoegen/verwijderen gebruikerstoegang, wijzigen eigenaar, naam, emailadres)	98% binnen 2 werkdagen
Verwijderen distributielijst	98% binnen 2 werkdagen
Aanmaken mailbox	98% binnen 2 werkdagen

Omschrijving	Voorwaarden
Wijzigen mailbox (toevoegen/verwijderen gebruikerstoegang, wijzigen eigenaar, naam, emailadres)	98% binnen 2 werkdagen
Verwijderen mailbox	98% binnen 2 werkdagen
Nieuw emaildomein aanmaken	98% binnen 5 werkdagen
Emaildomein wijzigen	98% binnen 5 werkdagen
Emaildomein verwijderen	98% binnen 5 werkdagen

Datacenter

Omschrijving	Voorwaarden
Aanmaken virtuele server	90% binnen 2 werkdagen
Wijzigen virtuele server (memory, storage, etc.)	90% binnen 2 werkdagen
Verwijderen virtuele server	90% binnen 2 werkdagen
Aanmaken SQL database	90% binnen 2 werkdagen
Wijzigen SQL database	90% binnen 2 werkdagen
Verwijderen SQL database	90% binnen 2 werkdagen

Impactanalyses en prijsopgaven

Omschrijving	Voorwaarden
Eerste inhoudelijke reactie	90% binnen 5 werkdagen
Impactanalyse (wanneer noodzakelijk ivm doorlooptijd/kosten/risico)	90% binnen 10 werkdagen
Opleveren binnen planning	90%

5.6. Kritische Service levels vereisten en boetebepalingen

Deze paragraaf beschrijft het mechanisme voor het bepalen en toepassen van eventuele boetes voor de geleverde diensten zoals beschreven in de raamovereenkomst.

Boetes zijn van toepassing in het geval van het niet-behalen van Kritische Service Levels.

Boetebedragen

De hoogte van het totale boetebedrag bedraagt maximaal 10% van de begrote totale kosten in het betreffende jaar.

Het totale bedrag aan boetes gerelateerd aan de Kritische Service Levels voor een maand kan hoger zijn dan 1/12 van de totale kosten in het betreffende jaar, maar zal niet hoger zijn dan de gestelde 10% van de totale jaarkosten.

Kritische Service Level Vereisten

Er zijn maximaal 6 Kritische Service Level Vereisten.

De volgende Service Level Vereisten worden per Ingangsdatum aangemerkt als Kritische Service Level Vereisten welke in aanmerking komen voor de boetepaling.

Kritisch Service level	Vereiste	Norm
Hersteltijd prioriteit 1	De maximale tijd benodigd voor het oplossen van een verstoring van het niveau Prioriteit 1	95% per maand binnen 4 uren (gemeten op 24/7) 100% per maand binnen 8 uren
Beschikbaarheid Azure en Microsoft 365	Beschikbaarheid van Azure en Microsoft 365	99,95 %
Beschikbaarheid Willemshof	Beschikbaarheid van de infrastructuur binnen de Willemshof gedurende openingstijden op werkdagen van 07:00 - 20:00	99,5 %
Beschikbaarheid Virtuele Desktops	Beschikbaarheid Virtuele desktops	99,5% (behoudens geplande onderhoudswerkzaamheden)
Afhandelingstijd changes	Afhandelingstijd changes zoals beschreven bij "Service level eisen Dienstverlening"	90 %
Backup en Restore	Succesvolle restore volgens testplan	100 %

Verrekening

Maandelijks wordt door de Dienstverlener gerapporteerd over de behaalde normen t.a.v. Kritische Service Level Vereisten. Aan de hand hiervan worden eventuele boetes door VNG vastgesteld.

De boetes over de Diensten worden maandelijks verrekend met de factuur over die maand.

Het boetebeding geldt niet tijdens de transitie periode.

Eerste tekortkoming

Zodra de Dienstverlener niet voldoet aan één van de Kritische service level vereisten is VNG gerechtigd een boete toe te passen. De boete voor de eerste tekortkoming bedraagt 10% van de totale maand factuur (van alle Diensten exclusief eventueel meerwerk).

Als de tekortkoming een eerste keer betreft, voor één van de diensten zal VNG van de effectuering van de boete afzien indien de Dienstverlener een verbeterplan presenteert.

Opeenvolgende tekortkomingen

Indien de Dienstverlener in de opvolgende maand wederom één van de Kritische SLV's niet behaalt (dit kan een andere SLV zijn dan diegene die in de eerste maand niet is behaald), dan wordt de boete als volgt berekend:

2e maand: 20% van de betreffende totale maand factuur (van alle Diensten)

3e maand: 30% van de betreffende totale maand factuur (van alle Diensten)

4e maand en verder: 40% van de betreffende totale maand factuur (van alle Diensten)

Indien na de 4e maand de Dienstverlener wederom één van de SLV's niet behaalt, dan is VNG gerechtigd het contract te beëindigen conform GIBIT 2023.

Boetebeperkingsoptie

De Dienstverlener heeft de mogelijkheid om 50% van de laatst toegekende boete (van één maand) terug te verdienen als gedurende de 3 opvolgende maanden geen enkele tekortkoming meer optreedt ten aanzien van de Kritische SLV's. 100% van de laatst toegekende boete (van één maand) kan worden terugverdiend als gedurende 6 opvolgende maanden geen enkele tekortkoming meer optreedt.

6. Transitie

De overgang van de huidige ICT-dienstverlener naar de ICT-Dienstverlening van Opdrachtnemer dient volgens een goed georganiseerd proces te verlopen. De Transitie dient zodanig te worden uitgevoerd dat het huidige niveau van dienstverlening tenminste wordt gecontinueerd zodat de eindgebruiker zorgeloos zijn werk kan (blijven) doen.

Opdrachtnemer maakt ten behoeve de Transitie een Transitie Plan met daarin minimaal opgenomen:

- De activiteiten
- Doorlooptijden
- De risico's
- Overdrachtseisen
- Overdrachtmomenten (eventueel per onderdeel)

6.1. Voorwaarden Transitie

Omschrijving	Voorwaarden
Transitieplan	Opdrachtnemer maakt ten behoeve de Transitie een Transitie Plan met daarin minimaal opgenomen: <ul style="list-style-type: none">- De activiteiten- Doorlooptijden- De risico's- Overdrachtseisen- Overdrachtmomenten (eventueel per onderdeel)
Verantwoordelijkheid	De Opdrachtnemer is overall verantwoordelijk voor de Transitie en stuurt daarbij de voorgaande dienstverlener en VNG aan ten einde het succes van de Transitie en de continuering van de Dienstverlening en Service Level Vereisten te garanderen. De VNG stuurt de Transitie Manager van de voorgaande dienstverlener aan.
Escalatie	VNG ondersteunt de Opdrachtnemer bij eventuele escalaties richting de voorgaande dienstverlener.
Kennisoverdracht	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de benodigde kennisoverdracht van de voorgaande dienstverlener naar het personeel van de Opdrachtnemer, ten einde de continuering van de Dienstverlening en Service Level Vereisten te garanderen.
Acceptatie	Acceptatie en het acceptatieproces zijn beschreven in GIBIT 2023

Omschrijving	Voorwaarden
Openstaande Tickets	De opdrachtnemer neemt tickets (incidenten en changes) welke op het overdrachtsmoment openstaan over in de ICT-Dienstverlening van de Opdrachtnemer.
Continuïteit	De Transitie dient zodanig te worden uitgevoerd dat het huidige niveau van dienstverlening tenminste wordt gecontinueerd zodat de eindgebruiker zorgeloos zijn werk kan (blijven) doen.

7. Prijzen

7.1. Prijsmechanismen

VNG komt met de Opdrachtnemer overeen om op basis van de raamovereenkomst een bedrag per maand te betalen voor de afgenomen ICT-diensten. Alle periodieke prijzen worden berekend op basis van een kalendermaand en in geval van geen volledige kalendermaand zal de prijs naar rato in rekening worden gebracht.

De prijs omvat alle noodzakelijke kosten, inclusief alle van toepassing zijnde belastingen, accijnzen e.d. die gemaakt worden om de ICT-Dienstverlening te kunnen leveren.

De maandelijkse Prijs bestaat uit het totaal van de in rekening gebrachte kosten voor de betreffende maand. Voor het berekenen van de maandelijkse Prijs kunnen verschillende Prijsberekeningsmethodieken worden gebruikt:

- Vaste prijs per gebruikseenheid per maand
- Vaste prijs per maand
- Projecten

7.2. Vaste prijs per gebruikseenheid per maand

Dienstcomponent	Gebruikerseenheid	Meting van de eenheid
Beheer van Gebruikers diensten	Aantal Enabled gebruikersaccount in Entra ID (Zie hieronder definitie gebruikersaccount)	Maandelijkse meting van het aantal gebruikers
Beheer van Laptops	Aantal uitgegeven laptops volgens CMDB	Maandelijkse meting van het aantal laptops
Beheer van Telefoons	Aantal uitgegeven telefoons volgens CMDB	Maandelijkse meting van het aantal telefoons
Beheer Virtual servers	Aantal virtual VNG-servers	Maandelijkse meting van het aantal virtual VNG-servers
Beheer van Virtual desktops	Aantal virtual desktops	Maandelijkse meting van het aantal unieke gebruikers van een virtual desktop
Omvang van VNG Back-up-data	Omvang van de VNG Back-up-data in Terabytes	Jaarlijkse meting van het de omvang van de VNG Backup-up-data

Definitie Gebruikersaccount

Een gebruikersaccount is een account welke door een eindgebruiker wordt gebruikt. Daarmee zijn ander soortige accounts zoals Beheerdersaccounts, Serviceaccounts, Functionele mailboxen, Service Principal Names, Teams gastgebruikers e.d. uitgesloten van het begrip Gebruikersaccount.

Facturatie

Het aantal gebruikseenheden wordt bepaald door telling van de gebruikerseenheden aan het eind van de laatste dag van de maand of jaar. De financiële rapportage zoals beschreven bij “Rapportages betreffende de dienstverlening” is de basis voor de maandelijkse achteraf facturatie. Indien uit analyse van de tellingen blijkt er onjuiste aantallen zijn gehanteerd worden deze gecorrigeerd.

7.3. Vaste prijs per maand

Voor alle dienstverlening zoals overeengekomen in de raamovereenkomst welke niet zijn vermeld onder paragraaf “Vaste prijs per gebruikseenheid per maand” of onder paragraaf “Projecten” wordt een vaste prijs per maand bij VNG in rekening gebracht.

Facturatie

De vaste prijs per maand wordt maandelijks achteraf gefactureerd.

7.4. Projecten

Zoals in paragraaf “Changemanagement / Dienstverlening” genoemd wenst de VNG changes van beperkte omvang als “as a service” af te nemen. Changes waaraan normaliter minder dan 8 werkuren wordt besteed zijn onderdeel van het “as a service” concept en dienen verrekend te worden bij “Vaste prijs per gebruikseenheid” en/of “Vaste prijs per maand”.

Voor changes en projecten waaraan normaliter meer dan 8 werkuren wordt besteed is, na een impactanalyse en prijsopgave door Opdrachtnemer, goedkeuring van I&A vereist. In een prijsopgave dient de Opdrachtnemer benodigde functionarissen in te delen in de volgende functies.

- Project Leider
- Architect
- Senior consultant / engineer
- Consultant / engineer
- Beheerder

De uurtarieven worden per functie vastgesteld in het Prijzenblad.

De vastgestelde uurtarieven zijn inclusief eventuele reis- en verblijfskosten. Reistijd wordt niet als gewerkte uren beschouwd en kan niet in rekening gebracht worden, tenzij vooraf anders is overeengekomen. De Opdrachtnemer brengt VNG het werkelijke aantal gemaakte uren in rekening.

Facturatie

Projecten worden na oplevering van project achteraf gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.

7.5. Transitie

Opdrachtnemer maakt een Transitie Plan met daarin de activiteiten, inclusief de bijbehorende doorlooptijden en de prijs voor de gehele transitie.

Facturatie

Op de facturatie van de Transitie-kosten zijn de betalingsvoorwaarden GIBIT 2023 van toepassing.