

Datum: maart 2025

Programma van Eisen ICT-dienstverlening

In dit hoofdstuk staan alle eisen die VNG stelt aan de te verrichten diensten en of op te leveren producten. Tevens worden alle technische eisen gespecificeerd.
Door het doen van een inschrijving geeft u aan zonder enig voorbehoud te conformeren aan alle eisen.

Nummer	Onderdeel	Onderwerp	Omschrijving
1	Algemeen	Algemeen	Opdrachtnemer neemt de ICT-diensten, zoals door de huidige ICT-dienstverlener aan de VNG wordt verleend over en vormt deze om naar de dienstverlening van de opdrachtnemer. In het document "Beschrijving huidige situatie" is huidige dienstverlening beschreven.
2	Algemeen	Continuïteit	Tijdens het overnemen, migreren en omvormen dient een onverstoorde dienstverlening door opdrachtnemer voor de gebruikers te worden geborgd
3	Algemeen	Service level vereisten	Opdrachtnemer voldoet aan de Service level vereisten zoals opgenomen in "Beschrijvend document" hoofdstuk Service level vereisten
4	Certificering	Microsoft Partner	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van het contract over een geldig certificaat Microsoft Solution Partner Cloud of Solution Partner Infrastructure
5	Certificering	Microsoft Partner	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van het contract over een geldig certificaat Microsoft Partner Modern Work
6	Certificering	Microsoft Partner	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van het contract over een geldig certificaat Microsoft Partner Security
7	Certificering	Informatieveiligheid	Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers beschikken gedurende de looptijd van het contract over een geldig certificaat NEN-ISO 27001/2023 of vergelijkbaar certificaat. VNG verstaat onder vergelijkbaar: NEN 7510 en SOC 2
8	Certificering	Kwaliteit	Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers beschikken gedurende de looptijd van het contract over geldige certificaten ISO 9000 en ISO 9001
9	Normenkader	Architectuur	Opdrachtnemer beschikt over aantoonbare ervaring met het implementeren van het Well-Architected Framework (WAF) en Cloud Adoption Framework (CAF).
10	Normenkader	Open standaarden	Opdrachtnemer heeft ervaring met het toepassen van open standaarden zoals de BIO en de openstandaarden zoals gepubliceerd op www.forumstandaardisatie.nl

Nummer	Onderdeel	Onderwerp	Omschrijving
11	Security	Respons	Opdrachtnemer zorgt er voor dat zij meldingen van NCSC en/of IBD over kwetsbaarheden ontvangen. Opdrachtnemer reageert snel en adequaat op de aanbevelingen.
12	Security	Analyses	Risico-analyses en -afwegingen op technisch gebied worden gezamenlijk uitgevoerd dan wel geaccordeerd.
13	Security	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.
14	Security	Rapportages	Opdrachtnemer stelt alle gebruikersdata en relevante security informatie zodanig beschikbaar dat security rapportages kunnen worden gemaakt
15	Security	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.
16	Servicedesk	Openingstijden	De Servicedesk is geopend op werkdagen van 8.00 - 17.00 uur
17	Servicedesk	Emergencydesk	Openingstijden 7*24 (buiten de reguliere openingstijden van de Servicedesk)
18	Servicedesk	Taal	De Servicedesk is Nederlandstalig
19	Servicedesk	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.
20	Servicedesk	Functionele gebruikersondersteuning	De Service Desk verleent 1 ^e lijn gebruikersondersteuning voor generieke ICT-vragen, Microsoft 365-producten en Windows.
21	Servicedesk	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.
22	Servicedesk	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
23	Servicedesk	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.

Nummer	Onderdeel	Onderwerp	Omschrijving
24	Local Support	Openingstijden Local Support	Op werkdagen van 9.00 – 17.00 met een pauze van 12.00 tot 13.00
25	Local Support	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.
26	Local Support	Taken van Local support	- 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
27	Local Support	Personeel	Opdrachtnemer detacheert Nederlandstalig personeel bij de VNG waarmee Local Support bemand is met twee personen.
28	Local Support	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.
29	Azure en M365	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.
30	Azure en M365	Azure beheer	Opdrachtnemer voert Azure beheer uit door o.a. het implementeren, beheren en monitoren van Microsoft

Nummer	Onderdeel	Onderwerp	Omschrijving
			Azure-omgevingen, inclusief virtuele machines, servers, opslag en netwerken.
31	Azure en M365	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.
32	Azure en M365	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.
33	Azure en M365	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.
34	Azure en M365	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.
35	Systeembeheer	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).
36	Systeembeheer	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.
37	Systeembeheer	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.

Nummer	Onderdeel	Onderwerp	Omschrijving
38	Certificaten	Beheer	Opdrachtnemer vervangt tijdig (uiterlijk voor de verloopdatum) de certificaten en de secrets in de gehele VNG-ICT omgeving.
39	Certificaten	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.
40	Endpoint management	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.
41	Endpoint management	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.
42	Identity en Access management	Identity en Access management	Opdrachtnemer verzorgt, in samenwerking met de opdrachtgever, de inrichting en het beheer van Identity en Access management. Onder Identity en Acces management wordt o.a. verstaan - Usermanagement - Authenticatie - Autorisatie - Access controle - Single Sign-On (SSO) - Beveiligingsmonitoring en -rapportage
43	Identity en Access management	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.
44	Identity en Access management	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.

Nummer	Onderdeel	Onderwerp	Omschrijving
45	Identity en Access management	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.
46	Virtual Desktop	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.
47	Virtual Desktop	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.
48	Netwerken en gebouw gebonden apparatuur	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.
49	Netwerken en gebouw gebonden apparatuur	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.
50	Netwerken en gebouw gebonden apparatuur	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.
51	Datalijnen	Datalijnen ontwerp	De opdrachtnemer maakt een herontwerp van datalijnen waarbij de security, performance en snelheid van werken voor de gebruikers wordt geborgd.
52	Datalijnen	Datalijnen implementatie	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor tijdige realisatie (zie transitie) van het herontwerp.
53	Datalijnen	Accesspoint GGI-netwerk	Opdrachtnemer verzorgt tijdig een nieuw accesspoint naar het GGI-netwerk.
54	Datalijnen	Bekwaam personeel Datalijnen	De opdrachtnemer geeft aan dat het personeel Datalijnen bekwaam is door opgave van behaalde certificaten.

Nummer	Onderdeel	Onderwerp	Omschrijving
			Deze opgave is gedurende de looptijd van het contract de minimale kwaliteitseis voor personeel dat activiteiten op het gebied van Datalijnen uitvoert.
55	Backup en restore	Overgenomen VNG-Back-up data	Opdrachtnemer toont aan dat de van huidige ICT-Dienstverlener overgenomen VNG-Back-up data door de Opdrachtnemer is te restoren.
56	Backup en restore	Backupvormen	De backups worden gemaakt volgens opgesteld schema in de vormen: online, encrypted, immutable en offline
57	Backup en restore	Backup locatie	De locatie van de VNG-backupdata is buiten het Azure Platform.
58	Backup en restore	Restore-tests	Eens per kwartaal wordt de betrouwbaarheid van de back-ups getest, volgens een door VNG in samenwerking met Opdrachtnemer op te stellen testplan.
59	Backup en restore	Overgenomen VNG-Back-up data	Opdrachtnemer toont aan dat de overgenomen VNG-Back-up data door de Opdrachtnemer is te restoren.
60	SQL beheer	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.
61	SQL beheer	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.
62	Datacenter	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.
63	Datacenter	Backupvoorziening	Indien voor de ICT-Dienstverlening een datacenter wordt ingezet dan heeft Opdrachtnemer een back-upvoorziening op een andere locatie dan de productieomgeving.
64	Datacenter	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)
65	Datacenter	Compliance	Indien voor de ICT-Dienstverlening datacenters worden ingezet dan staan die datacenters en de data in de EER.
66	Datacenter	Security	Indien voor de ICT-Dienstverlening datacenters worden ingezet zijn de Eigenaren/verhuurders van die

Nummer	Onderdeel	Onderwerp	Omschrijving
			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
67	Licenties	Toekennen van licenties	Opdrachtnemer kent de Microsoft licenties, als onderdeel van het usermanagement, toe aan de eindgebruikers.
68	Licenties	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.
69	Governance	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.
70	Governance	CISO Overleg	Er vindt eens per kwartaal een CISO-overleg plaats
71	Governance	Architectenoverleg	Er vindt eens per kwartaal een Architecten-overleg plaats
72	Governance	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
73	Incidenten management	Prioritering	Incidenten worden door Opdrachtnemer geprioriteerd volgens het prioriteringsschema. I&A heeft de mogelijkheid de prioriteit te verhogen of te verlagen.
74	Incidenten management	P1-meldingen	Bij P1 meldingen is er altijd telefonisch contact tussen de incidentmanager van de Opdrachtnemer en de incidentmanager van de VNG.
75	Incidenten management	Escalatiemodel P1 incidenten	Invulling van het escalatiemodel zal op initiatief van de opdrachtnemer plaatsvinden na de gunning van het contract.
76	Incidenten management	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.
77	Changemanagement / Dienstverlening	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

Nummer	Onderdeel	Onderwerp	Omschrijving
			gefactureerd maar zijn onderdeel van de All-in prijs van het "as a service" concept.
78	Changemanagement / Dienstverlening	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.
79	Service level vereisten	Service level vereisten	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Service level vereisten en boetebepaling zoals beschreven in het "Beschrijvend document" hoofdstuk Service level vereisten.
80	Transitie	Transitieplan	Opdrachtnemer maakt ten behoeve de Transitie een Transitie Plan met daarin minimaal opgenomen: - De activiteiten - Doorlooptijden - De risico's - Overdrachtseisen - Overdrachtmomenten (eventueel per onderdeel)
81	Transitie	Verantwoordelijkheid	De Opdrachtnemer is overal 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.
82	Transitie	Escalatie	VNG ondersteunt de Opdrachtnemer bij eventuele escalaties richting de voorgaande dienstverlener.
83	Transitie	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.
84	Transitie	Acceptatie	Acceptatie en het acceptatieproces zijn beschreven in GIBIT 2023
85	Transitie	Openstaande Tickets	De opdrachtnemer neemt tickets (incidenten en changes) welke op het overdrachtmoment openstaan over in de ICT-Dienstverlening van de Opdrachtnemer.
86	Transitie	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.
87	Prijzen	Prijzen	Opdrachtnemer conformeert zich aan de mechanismes voor het vaststellen van de Prijs en de facturen zoals

Nummer	Onderdeel	Onderwerp	Omschrijving
			beschreven in het "Beschrijvend document" hoofdstuk Prijzen.