

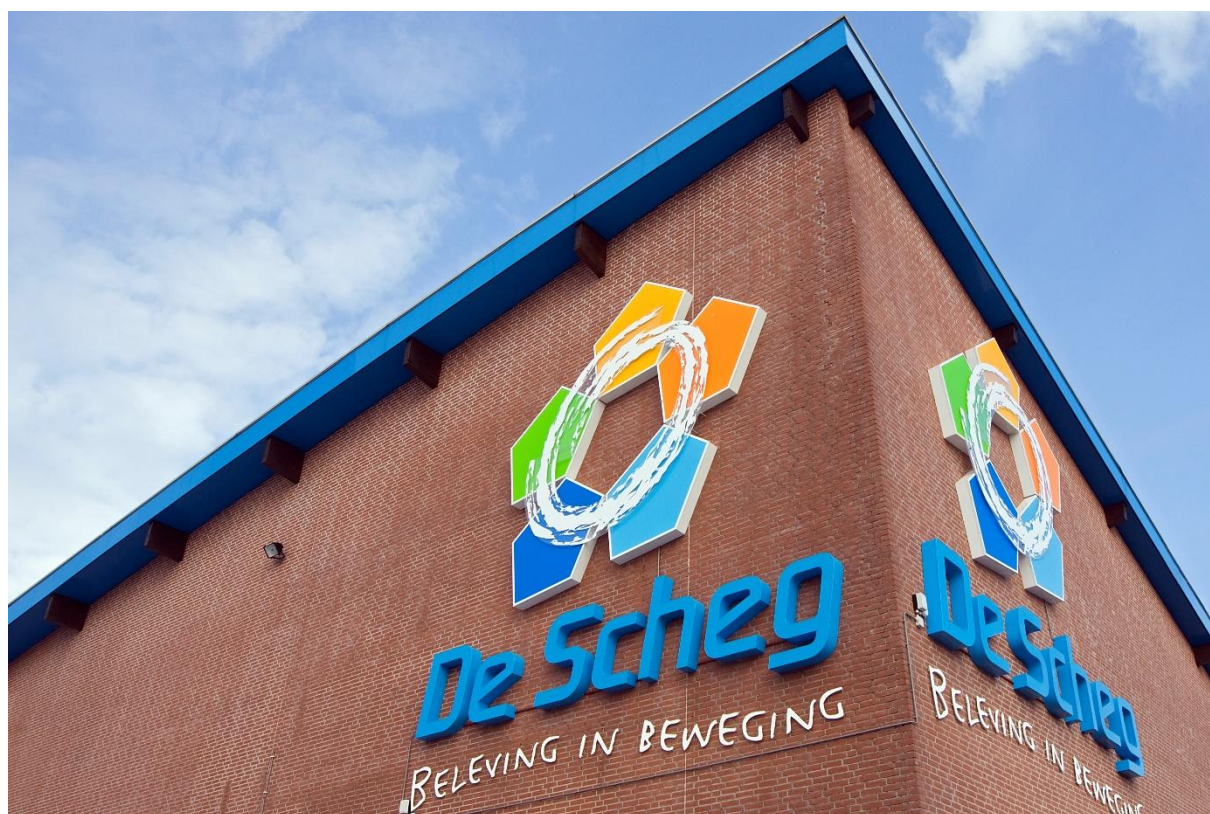


Sportbedrijf Deventer

BELEVING IN BEWEGING

UITVRAAGDOCUMENT

PARTNER IN ICT



1.0 INTRODUCTIE	3
1.1 100% Gastvrij!	3
1.2 High Five!.....	3
1.3 ICT.....	3
1.4 Uitvraag Partner in ICT	4
1.5 Scope van de dienstverlening	4
1.6 Programma van Eisen.....	4
1.7 Overige punten	5
2.0 PROCEDURE & PLANNING UITVRAAG	6
2.1 Procedure en voorwaarden	6
2.2 Planning.....	7
3.0 ALGEMENE BEPALINGEN	7
3.1 Looptijd overeenkomst	7
3.2 Start- en einddatum overeenkomst	7
3.3 Rapportages en evaluatie.....	7
3.4 Beschrijving bij eventuele overdracht naar nieuwe partner	7
3.5 Borging	7
3.6 Apparatuur	7
3.7 Trends en ontwikkelingen	7
3.8 Ondersteuning bij evenementen	8
3.9 Facturatie en betalingscondities	8
3.10 Algemene (Inkoop)voorwaarden	8
3.11 Huisregels	8
3.12 Indexatie en prijswijzigingen	8
3.13 Inhoud rapportage	8
3.14 Veranderende wetgeving.....	9
3.15 Verwerkersovereenkomst.....	9
3.16 Eigendom	9
3.17 Ondersteuning	9
3.18 Referenties	9
3.19 Audit.....	9
3.20 Presentatie	9
3.21 Overig	9
4.0 LOCATIES	9
5.0 GUNNINGSFACOR	9
6.0 VERDELING TE BEHALEN PUNTEN	10

1.0 INTRODUCTIE

Sportbedrijf Deventer initieert, beheert en exploiteert duurzame binnen-, en buitensportvoorzieningen, ondersteunt sportverenigingen en stimuleert inwoners waarvoor gezond bewegen (nog) geen tweede natuur is.

Wij streven ernaar met onze kennis, faciliteiten en netwerk alle inwoners van de gemeente Deventer het plezier van sport en bewegen te laten ervaren. Om dit doel te bereiken zorgen de medewerkers samen met onze partners, dagelijks voor flexibele beweegactiviteiten voor alle inwoners van jong tot oud, thuis, op het werk, in de wijk, individueel en op een sportvereniging.

Onze ambitie is dan ook: Beleving in Beweging!



Gedreven en betrokken

Als lokale partner zijn wij betrokken bij uitdagingen waar de gemeente voor staat, zoals het verduurzamen, toegankelijk en het multifunctioneel maken van sportaccommodaties en maatschappelijke opgaves zoals het tegengaan van bewegingsarmoede, overgewicht en eenzaamheid.

Vanuit goed gastheerschap hebben wij onze kernwaarden nader geformuleerd rondom de thema's kwaliteit, comfort, veiligheid, hygiëne, milieu en kostenbewustzijn.

1.1 100% Gastvrij!

Binnen Sportbedrijf Deventer staat gastvrijheid hoog op de agenda. Dat vragen wij ook van onze leveranciers. Vooral wanneer de werkzaamheden binnen onze muren worden verricht.

Onze visie op gastvrijheid

Gastvrijheid zit in ons DNA. Wij tonen eenheid in gedrag en stralen plezier en passie uit voor ons vak. Gezamenlijk voelen wij ons verantwoordelijk voor onze gasten en werken daarbij continue en bewust aan een blijvende relatie met onze gast. Door de verwachtingen te overtreffen is het voor onze gast een plezier om bij ons te zijn en/of met ons samen te werken.

1.2 High Five!

Leren bewegen

Wij bieden zwem- & schaatsles voor iedere inwoner. Wij verbeteren de motorische vaardigheden van basisschoolleerlingen.

Gezond bewegen

Wij stimuleren wijkgericht inwoners met gezondheidsachterstanden om te bewegen, waardoor de ervaring van de eigen gezondheid verbetert. Dit draagt bij aan een inclusieve samenleving.

Bewegen doet beleven

Wij faciliteren de inwoners om recreatief te bewegen, waarbij beleving, plezier en veiligheid centraalstaan.

Vitale sportclubs

Wij ondersteunen de lokale sportclubs door in te spelen op de individuele behoeftes van de clubs en door collectieve vraagstukken mede te helpen oplossen.

Solide voorzieningen

Onze duurzame sportvoorzieningen stellen de gebruikers in staat om op een toegankelijke, veilige en eigentijdse manier samen het plezier van presteren en bewegen te laten beleven

1.3 ICT

Sportbedrijf Deventer beheert sportlocaties in Deventer. Op deze locaties is ICT van toepassing, veelal voor het gebruik van kassa's en werkplekken (O365). Verder wordt gebruik gemaakt van tal van applicaties (Power BI, Co-Pilot, Youforce, Tactiplan, Topdesk, Archie, diverse gebouwbeheersystemen maar ook printers en wifi etc. Sportbedrijf Deventer kent geen eigen ICT afdeling. De partner wordt de beheerder van de omgeving en heeft als taak ontzorgen van ICT werkzaamheden bij het Sportbedrijf. Maar ook adviseren op toekomstige

strategische ontwikkelingen en meedenken wat die voor Sportbedrijf Deventer kunnen betekenen. De manager Control is de verantwoordelijke binnen het Sportbedrijf. Sportbedrijf Deventer werkt samen met andere partijen die ook de ICT raken, te denken valt aan het kassatoegangssysteem met alle bijbehorende hardware.

1.4 Uitvraag Partner in ICT

Het doel van deze aanbesteding is het selecteren van een professionele en proactieve ICT-dienstverlener die zorgdraagt voor continuïteit, veiligheid en optimale ondersteuning van onze digitale werkomgeving.

De uitvraag wordt Europees aanbesteed.

1.5 Scope van de dienstverlening

De opdracht omvat de volgende standaard diensten:

- Managed Services (monitoring, patchmanagement, EDR/SIEM, MFA)
- Supportdesk voor gebruikers
- Calamiteitenondersteuning buiten kantooruren (24x7)
- Levering en beheer van Microsoft 365 en Azure via het CSP-model
- Wifi-omgeving
- Inrichten van een nader te bepalen aantal werkplekken
- In beheer nemen van de aanwezige laptops en pro-desktops mini
- Back-upbeheer en monitoring
- Netwerkbeheer
- Beheer printers
- Ondersteuning bij mobiele devices

Sportbedrijf Deventer heeft momenteel 14 kassa's met pinautomaten welke in het netwerk moeten hangen. De hardware hiervan valt buiten de scope.

1.6 Programma van Eisen

Managed Services

Leverancier levert proactieve dienstverlening inclusief monitoring, patchbeheer en EDR/SIEM. MFA is een vereiste. Graag toelichten welke tools worden ingezet, hoe rapportages verlopen, en welke communicatiekanalen worden gebruikt bij afwijkingen. Een grote pré heeft het wanneer de organisatie een ISO 27001 norm hanteert.

Supportdesk 24/7

De supportdesk is bereikbaar op werkdagen tijdens kantoor tijden. Benodigde onderdelen zijn: gebruik van een ticketsysteem, een selfserviceportaal en maandelijkse rapportages over afhandelingstijden en klanttevredenheid. Buiten kantoor tijden is een service-desk bereikbaar die ondersteuning kan bieden bij calamiteiten, de te maken kosten zitten opgenomen in de SLA.

Calamiteitenondersteuning 24x7

Duidelijke escalatieprocedures buiten kantooruren, inclusief reactie- en hersteltijden bij kritieke incidenten. De maximale reactie tijd is 15 minuten voor een Prio 1 incident (bv. uitval van systemen op 2^e kerstdag). De maximale oplostijd mag 60 minuten bedragen.

Microsoft 365 en Azure via CSP

Naast licentielevering wordt verwacht dat de leverancier actief adviseert over optimalisatie, tenantbeheer en inzet van securityfuncties.

Wifi

Sportbedrijf heeft op haar locaties een aantal access points voor WiFi, deze dienen te worden overgenomen in beheer.

Werkplekken

Het merendeel van de kantoormedewerkers werkt op een laptop, en er zijn een 4/5-tal werkplekken ingericht met een HP Prodesk mini. Alle laptops en werkplekken zijn ingericht met Windows 11.

Laptops

Er zijn een 70-tal laptops in eigendom van Sportbedrijf Deventer deze moeten in beheer genomen worden. Nieuwe laptops moeten via de nieuwe partner geleverd en ingericht worden (InTune). Beeldschermen, toetsenborden en dockingstations vallen buiten de scope.

Back-up beheer

Leverancier biedt dagelijks beheer en monitoring van back-ups. Herstelprocedures en periodieke tests zijn verplicht inclusief een rapportage. encryptie en heldere retentieafspraken.

Netwerkbeheer

Het beheren en onderhouden van computernetwerken. Dit omvat het installeren, configureren, monitoren en beveiligen van hardware en software die nodig zijn voor een soepele werking van het netwerk. Een netwerkbeheerder zorgt ervoor dat alle computers en systemen goed met elkaar kunnen communiceren en dat gebruikers toegang hebben tot de benodigde informatie en tools.

Beheer printers

Sportbedrijf Deventer heeft momenteel 4 printers in het netwerk welke aangestuurd worden vanuit follow-me printing. De printers worden momenteel geleverd en beheerd door PCI Printing, dit contract loopt tot 17-6-2028.

Mobile devices

Naast de laptops die Sportbedrijf Deventer gebruikt, hebben verschillende medewerkers een zakelijke of privé-telefoon. De verschillende tools hiervoor moeten ondersteund worden (denk aan email op mobile device).

1.7 Overige punten

Graag zien wij in uw document dat u ingaat op onderstaande punten

Financiële transparantie

Hoe is de maandelijkse factuur opgebouwd? Wij verwachten een heldere en begrijpelijke prijsstelling. Wat valt onder het vaste tarief en wat onder nacalculatie? Hoe schaalbaar bent u met uw tarieven? Hoe vaak wordt nacalculatie toegepast, en wat is het gemiddelde jaarlijkse bedrag?

Cloudbeheer

Cloudbeheer dient in Nederland of binnen de EU te worden uitgevoerd, hoe is dat georganiseerd en wat zijn de evt. risico's?

Dienstverlening & proactiviteit

Biedt u reactieve of proactieve dienstverlening, en wat maakt u onderscheidend? Welke onderdelen zijn standaard inbegrepen? Welke zijn optioneel en wat zijn de richtprijzen? Geef een beschrijving van uw servicedesk, hoe borgt u ondersteuning buiten kantooruren en welke ondersteuning biedt u aan eindgebruikers die niet technisch onderlegd zijn. We zijn voornemens om AI meer in te zetten, hoe denkt u over AI, Hoe kijkt u naar zero trust security of duurzaamheid in de ICT.

Logbeheer

De volgende punten zouden we graag terugzien:

- toelichting controle op beheeractiviteiten
- detectie van incidenten (actief of passief)
- compliance met privacy- en beveiligingsnormen (AVG, NIS2, ISO 27001)

Beheer en rapportages

Hoe worden incidenten afgehandeld? Graag voorbeelden van RCA's.

Krijgen wij maandelijks inzicht in back-upstatus, patchcompliance en security?

Kunt u garanties geven op hersteltijden en beperking van dataverlies en de mate van redundancy.

Implementatiefase

Beschrijf uw aanpak voor de transitie van de huidige ICT partner naar uw organisatie en besteed hierbij aandacht aan hoe u de impact voor de organisatie beperkt.

Klantregie & flexibiliteit

Hoe behouden wij controle over data, wachtwoorden en configuraties?

Biedt u volledig beheer op Microsoft 365 of enkel licentiebeheer?

Kunnen wij zelfstandig rapportages en dashboards inzien?

Hoe schaalbaar is uw dienst bij groei, uitbreiding of vermindering van (nieuwe) locaties?

Beschikbaarheid

Er dient een noodplan te zijn. Hoe gaat u om met beschikbaarheid, wat is een eventueel noodplan en hoe gaat u om met langdurige uitval of ransomware. Wat is uw ervaring met uitwijkplannen, en hoe test u deze?

Service Level Agreement (SLA)

Een SLA is cruciaal voor het waarborgen van de prestaties en het definiëren van de verwachtingen tussen Sportbedrijf Deventer en de leverancier. De SLA moet in elk geval de volgende elementen bevatten:

- **Responstijden:**
Een gegarandeerde maximale responstijd (op werkdagen binnen 2 uur) na het melden van incidenten.
- **Escalatieprocedures:**
Duidelijke procedures voor het escaleren van incidenten bij gebrek aan oplossing binnen de gestelde termijnen.
- **Rapportage en evaluatie:**
Maandelijkse rapportage over de prestaties van de geleverde diensten.
Een mechanisme voor het per kwartaal evalueren en herzien van de SLA op basis van prestatiegegevens en feedback.
- **Beveiliging en privacy:**
Waaronder:
Firewall, MFA, anti-virus software, etc
Garanties met betrekking tot de beveiliging van gegevens en de privacy van gebruikers.
Procedures voor het melden en aanpakken van beveiligingsincidenten.
- **Continuïteit en herstel:**
Maatregelen en garanties voor bedrijfscontinuïteit en herstel na incidenten of rampen.
Procedures voor het testen van herstelmaatregelen.
- **Wijzigingen en updates:**
Procedures voor het implementeren van wijzigingen en updates aan de systemen.
Duidelijke communicatie over geplande wijzigingen en updates.

2.0 PROCEDURE & PLANNING UITVRAAG

2.1 Procedure en voorwaarden

Bij het uitbrengen van de offerte wordt de aanbieder verzocht in een begeleidende brief een toelichting te geven op de uitgebrachte offerte en invulling te geven aan de overige gunningscriteria. De offerte dient uiterlijk op 15 september 2025 ingediend te worden bij Loek Prins, via L.Prins@sportbedrijfdeventer.nl.

Sportbedrijf Deventer beoordeelt de ingediende offertes op basis van prijs, security, service en flexibiliteit. De verhouding hiertussen is als volgt: Prijs 30%, security 30%, service 20% en flexibiliteit/pro-activiteit 20%

U wordt in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen. Dit is mogelijk tot uiterlijk 25 augustus 2025. De vragen zijn uitsluitend per e-mail te stellen aan Loek Prins via L.Prins@Sportbedrijfdeventer.nl. De antwoorden worden aan alle deelnemende partijen teruggekoppeld middels een Q&A document.

Een schouwing op locatie is mogelijk op aanvraag bij Loek Prins via L.Prins@Sportbedrijfdeventer.nl. Momenteel zijn we bezig met segmenteren van het netwerk. De firewalls zijn van Barracuda, als back-upoplossing wordt gewerkt met Managed Microsoft 365 back-up van Yielder. De M365-tenant draait bij Microsoft en is in beheer van Yielder. Er wordt gewerkt met Intune en Autopilot en de accesspoints zijn van het merk Aruba.

Aanbieders op deze uitvraag zijn verantwoordelijk voor de gemaakte kosten voor het verwerken en opstellen van de offerte. De hiervoor gemaakte kosten kunnen nimmer worden doorbelast aan Sportbedrijf Deventer. Sportbedrijf Deventer behoudt zich het recht om de uitvraag of onderdelen van de uitvraag, zonder opgaaf van reden, terug te trekken.

2.2 Planning

Wat?	Uiterlijk:
Uitvraagdocument verzonden	18-07-2025
Deadline indienen vragen	25-08-2025
Beantwoording middels Q&A	29-08-2025
Sluitingsdatum inschrijving	15-09-2025
Presentatie- en Beoordelingsfase	22-09 / 26-09-2025
Voorlopige gunning	7-10-2025
Bezwaartermijn	Tot 21-10-2025
Definitieve gunning	28-10-2025
Ingang nieuw contract	1-02-2026

3.0 ALGEMENE BEPALINGEN

3.1 Looptijd overeenkomst

Sportbedrijf Deventer is voornemens het contract met de winnende aanbieder(s) te gunnen voor een periode van 5 jaar. Tijdens deze periode zal een grote renovatie van de Scheg plaatsvinden, waardoor de behoefte en/of locatie van de apparatuur kan wijzigen. Hierdoor wordt ook van de ICT partner een meewerkende en meedenkende houding verwacht

3.2 Start- en einddatum overeenkomst

De startdatum van de overeenkomst is 1 februari 2026 en eindigt op 1 februari 2031. 6 maanden voor einde contract vindt er een evaluatiemoment plaats.

3.3 Rapportages en evaluatie

Maandelijks worden rapportages geleverd welke per kwartaal worden besproken. In de maandelijkse rapportages dienen het aantal calls, incidenten, responstijden en een verslag van de back-ups terug te komen. Jaarlijks dient er een evaluatiemoment plaats te vinden.

3.4 Beschrijving bij eventuele overdracht naar nieuwe partner

Er dient een duidelijke beschrijving te zijn welke bij overdracht naar een nieuwe partij.

3.5 Borging

Er dient een duidelijke borging van documentatie, afspraken en configuratie te zijn (IT-Glue).

3.6 Apparatuur

Sportbedrijf Deventer heeft momenteel ca 70 laptops en een 5-tal vaste werkplekken (allen Windows 11) in eigendom welke alle in beheer en onderhoud zijn bij de huidige ICT-partner en moeten worden overgenomen.

3.7 Trends en ontwikkelingen

Sportbedrijf Deventer verwacht dat de aanbieder meedenkt in toekomstige marktontwikkelingen en pro-actief communiceert bij kansen dan wel bedreigingen.

3.8 Ondersteuning bij evenementen

Sportbedrijf Deventer organiseert met enige regelmaat evenementen buiten de normale bedrijfsvoering. Denk hierbij aan nationale schaatstoernooien, zwemevents en (bedrijfs)sportdagen. Dit zal normaliter op 1 van de accommodaties van Sportbedrijf Deventer zijn. Wij verwachten hierin een pro-actieve houding van de (nieuwe) ICT-partner.

3.9 Facturatie en betalingscondities

Facturatie dient maandelijks te geschieden, bij voorkeur in de eerste week van de nieuwe maand, met een duidelijke specificatie conform de afgenomen diensten. Sportbedrijf Deventer betaalt de ontvangen facturen binnen 30 dagen na ontvangst.

3.10 Algemene (Inkoop)voorwaarden

Aanbieder dient gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst de algemene voorwaarden van Sportbedrijf Deventer na te leven, die te raadplegen zijn via de website:

<https://sportbedrijfdeventer.nl/algemene-voorwaarden/>

3.11 Huisregels

De winnende aanbieder dient zich, gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst, te houden aan de huisregels van Sportbedrijf Deventer welke te raadplegen zijn via de website:

<http://www.sportbedrijfdeventer.nl/huisregels/>

3.12 Indexatie en prijswijzigingen

De prijzen kunnen jaarlijks per 1 januari worden geïndexeerd op basis van de Consumentenprijsindex (CPI), reeks alle huishoudens (2015=100), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Het maximale indexeringspercentage is 5% per jaar. De eerste indexering is van toepassing per 1 januari 2027.

Buitengewone prijswijzigingen

Uitsluitend bij aantoonbare, extern ingegeven prijsstijgingen kan worden afgeweken van het maximale indexeringspercentage van 5%. De aanbieder dient in dit geval:

- Minimaal twee maanden vooraf schriftelijk de voorgenomen prijswijziging aan te kondigen
- Deze prijswijziging uitvoerig te onderbouwen met bewijsstukken
- Aan te tonen dat deze stijging niet binnen de reguliere indexatie kan worden opgevangen

Sportbedrijf Deventer behoudt zich het recht voor om:

- De onderbouwing te laten toetsen door een onafhankelijke derde partij
- In onderhandeling te treden over de voorgestelde prijswijziging

Beëindiging bij extreme prijsstijgingen

Indien de totale prijsstijging (reguliere indexatie plus buitengewone prijswijzigingen) binnen één kalenderjaar meer dan 10% bedraagt, heeft Sportbedrijf Deventer het recht om:

- De overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden
- In overleg te treden over een aangepast dienstverleningsniveau

Bij gebruikmaking van dit recht is geen schadevergoeding verschuldigd aan de aanbieder.

Prijsverlagingen

Indien externe factoren leiden tot een verlaging van de inkoopprijs, dient de aanbieder deze verlaging door te berekenen in de verkoopprijs.

3.13 Inhoud rapportage

Aanbieder levert een schriftelijke kwartaalrapportage over onderhanden onderwerpen en ligt dit eenmaal per kwartaal in een mondeling gesprek toe.

3.14 Veranderende wetgeving

Aanbieder dient zich gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst, te conformeren aan de van toepassing zijnde wetgeving.

3.15 Verwerkersovereenkomst

Een verwerkersovereenkomst is een vereiste.

3.16 Eigendom

Sportbedrijf Deventer is en blijft ten allen tijde eigenaar van de tenant, gebruikers en domeinen, zowel bij overgang naar een andere leverancier, einde contract of faillissement.

3.17 Ondersteuning

De nieuwe partner heeft 1 contactpersoon (en een vervanger als de eerste persoon niet beschikbaar is) voor alle diensten en ondersteunt Sportbedrijf Deventer in de Nederlandse taal.

3.18 Referenties

Graag ontvangen wij 2 referenties waaruit blijkt dat de nieuwe partner een volwaardig partner van Sportbedrijf Deventer kan zijn. Een bezoek aan deze referenties moet mogelijk zijn.

3.19 Audit

Jaarlijks laten wij een externe audit of pentest uitvoeren als minimale maatregel voor borging. Staat u hiervoor open?

3.20 Presentatie

In week 39 bieden wij eventueel ruimte voor een presentatie van uw bedrijf aan het MT van het Sportbedrijf om uw inschrijving toe te lichten.

3.21 Overig

De voorkeurshardware is HP en de benodigde software is het Office 365 pakket. Er zijn naast deze software een aantal andere software pakketten die op het systeem moeten draaien zoals bv Tactiplan, Topdesk, Kassatoegangssysteem, etc.

4.0 LOCATIES

Sportbedrijf Deventer heeft (op dit moment) 4 locaties waar ICT benodigd is. Te weten:

De Scheg, Piet van Donkplein 1, 7422 LW Deventer

Borgelerbad, Borgelerdijk 1, 7415 ZN Deventer

Sporthal de Kroon, Kon. Wilhelminalaan 11-13, 7415 KP Deventer

Sporthal Keizerslanden, Lebuinuslaan 3, 7415 DM Deventer (deze sporthal wordt gesloopt) en medio 2026 zal er een nieuwe sporthal zijn.

5.0 GUNNINGSFACTOR

Totaal aantal te behalen punten:	500
Totaal te behalen punten prijs	150
Totaal te behalen punten security	150
Totaal te behalen punten service en onderhoud	100
Totaal te behalen punten flexibiliteit/pro-activiteit	100

6.0 VERDELING TE BEHALEN PUNTEN

Prijs (150 punten)		
Subcriterium	Punten	Toelichting
Totale maandprijs (abonnementen/diensten)	90	Score op basis van laagste prijs = 90 punten. Andere aanbieders krijgen: (laagste prijs / ingediende prijs) × 90
Transparantie in opbouw kosten	30	Mate van inzichtelijkheid in kostenstructuur, facturatie, nacalculatie en eventuele indexatie
Eenmalige implementatiekosten	15	Realistische en gespecificeerde opgave van eenmalige kosten
Prijsstelling optionele diensten	15	Inzicht en redelijkheid in prijzen van additionele of optionele diensten

Security (150 punten)		
Subcriterium	Punten	Toelichting
Toelichting en inrichting monitoring, patchbeheer, EDR/SIEM	40	Welke tools worden gebruikt, hoe werkt rapportage, hoe snel wordt gereageerd
MFA (toelichting + implementatie)	20	Duidelijke implementatie, toepasbaarheid en ondersteuning
ISO 27001-certificering of aantoonbaar gelijkwaardig	20	Bewijs of beschrijving van processen op basis van ISMS
Logging, auditing en dataretentie	20	Hoe logbeheer wordt opgezet, bewaartermijnen en inzage
Calamiteitenondersteuning / responstijden	30	SLA, ervaring met incidenten, praktijkvoorbeelden, haalbaarheid reactietijd 15 min en oplossingstijd 60 min
Beveiliging en privacymaatregelen	20	Denk aan rapportages, herstelprocedures, verantwoordelijke personen, procedures bij datalekken

Service en onderhoud (100 punten)		
Subcriterium	Punten	Toelichting
Bereikbaarheid servicedesk en gebruiksgemak	25	Toegankelijkheid, gebruik van portalen en tools, duidelijkheid voor eindgebruiker
Ondersteuning eindgebruikers	20	In hoeverre is de dienstverlening begrijpelijk voor niet-technische medewerkers
Voorbeeld rapportages (RCA, patchstatus, etc.)	20	Kwaliteit, structuur en relevantie van voorbeelden van rapportages
Oplostijden en escalatieprocedures	15	SLA, wijze van opvolging, hoe incidenten worden beheerd en geëscaleerd
Continuïteitsplan en testprocedure	20	Herstel bij incidenten, testplannen, redundantie en beschikbaarheidsstrategie

Flexibiliteit en proactiviteit (100 punten)		
Subcriterium	Punten	Toelichting
Proactiviteit in communicatie en verbeteringen	25	Hoe wordt meegedacht met klant over innovaties, AI, zero trust, enzovoort
Schaalbaarheid en aanpasbaarheid diensten	20	Flexibel op- en afschalen bij uitbreiding, verhuizing of renovatie
Zelfstandige toegang tot dashboards/rapportages	15	Mate van klantregie, selfservice-mogelijkheden
Overname strategie bij transitie	20	Hoe soepel verloopt overgang van huidige naar nieuwe leverancier, impact op operatie
Toegang en controle over eigen data en omgeving	20	Duidelijkheid over eigenaarschap tenant, wachtwoorden, configuraties etc.