

Bijlage 1 Programma van Eisen

Eis nr	Eis omschrijving
E-1	Opdrachtnemer zorgt voor 'skilled' medewerkers op locatie van opdrachtgever conform beschikbaarheid, vermeld op de tweede pagina van dit document, bij activiteittype 'medewerker op locatie'. De medewerker op locatie is in staat om de werkzaamheden uit te voeren die zijn beschreven op de tweede pagina van dit document, bij activiteittype 'medewerker op locatie'.
E-2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de skilled medewerker op locatie zoveel mogelijk telkens dezelfde medewerker is, met een maximum van vier verschillende medewerkers in een jaar. Afwijken hiervan kan alleen in overleg en op basis van overmacht.
E-3	Er is een service desk beschikbaar die op werkdagen telefonisch bereikbaar is tussen 09:00 en 17:00. Deze service desk handelt ingekomen meldingen af, al dan niet zelfstandig.
E-4	Opdrachtnemer heeft processen in place om werkzaamheden uit te voeren zoals beschreven op de tweede pagina van dit document, bij activiteittype 'afhandelen tickets'.
E-5	Opdrachtnemer is bereid te werken in het ServiceManagement Tool van opdrachtgever (FreshService) voor afhandeling van tickets of is in staat een koppeling te realiseren met het eigen systeem zodanig dat tickets aangemeld kunnen worden in FreshService en deze automatisch naar de ServiceManagement Tool van opdrachtnemer doorgezet worden. In FreshService kan opdrachtgever voortgang en status van de tickets inzien.
E-6	Opdrachtnemer zorgt daarbij voor een consistente afhandeling van tickets ongeacht de behandelaar
E-7	Opdrachtnemer zorgt voor beschikbaarheid van diverse soorten van specialisten voor diverse soorten van periodieke overleggen, uitgaande van de informatie zoals is weergegeven op de volgende pagina bij activiteittype 'overleggen'.
E-8	Opdrachtnemer neemt deel aan structurele operationele, tactische en strategische overleggen zoals vermeld op de volgende pagina bij activiteittype 'overleggen'.
E-9	Opdrachtnemer rekent daarbij geen kosten voor de reistijd van de medewerker
E-10	Indien opdrachtgever een verzoek doet voor een remote, adhoc overleg met een specialist, dan verzorgt opdrachtnemer dit binnen maximaal twee weken.
E-11	alle medewerkers van opdrachtnemer, die diensten leveren aan opdrachtgever, zijn aantoonbaar gekwalificeerd voor deze werkzaamheden.
E-12	Opdrachtnemer werkt met een ICT security awareness programma voor haar medewerkers
E-13	Opdrachtnemer heeft processen in place om haar monitoring tooling continu te verrijken met nieuwe inzichten.
E-14	Opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor de te beheren omgeving en onderhoudt daarbij tevens een 'braking the glass' account waarmee opdrachtgever, op elk moment, alle rechten verkrijgt om de omgeving naar haar wensen aan te passen. Over het gebruik van dit account liggen afspraken vast in de SLA en/of DAP.
E-15	Opdrachtnemer voert onderhoud aan de omgeving uit binnen kantooruren, zolang beschikbaarheid en performance niet worden geraakt. Onderhoud dat leidt tot onbeschikbaarheid en/of een reële kans op lage performance, wordt uitgevoerd buiten kantooruren, volgens de daarvoor afgesproken tarieven. In overleg kan hiervan worden afgeweken.
E-16	Opdrachtnemer draagt zorg voor duidelijke realistische en heldere KPI's die bijdragen aan een goede dienstverlening duidelijk en SMART omschreven in een SLA en/of DAP
E-17	Opdrachtnemer houdt de documentatie van de omgeving up to date
E-18	Opdrachtnemer verwerkt geen data van Opdrachtgever buiten de EU
E-19	Opdrachtnemer levert, in overleg met Opdrachtgever, input voor werkinstructies c.q. gebruikershandleidingen en lessons learned, met als doel te publiceren op het intranet. Dit wordt eventueel in overleg gezien als kleine change.
E-20	Opdrachtnemer is actief in het begeleiden bij het opstellen van beleid en het geven van advies op het gebied van ICT security
E-21	Opdrachtnemer heeft kennis van AI voor sparring en projecten
E-22	Opdrachtnemer heeft tijdens de contractperiode geen weet van mogelijke overname of fusie met andere partijen die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de dienstverlening
E-23	Opdrachtnemer levert, indien opdrachtgever daarom vraagt, jaarlijks actuele versies op van de certificaten, zoals zijn benoemd in de geschiktheidseisen.
E-24	Alle communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal behalve als het directe documentatie van niet Nederlandse leveranciers betreft.

Bijlage 1 Volumes

activiteit	activiteittype	volume jaar 1	volume jaar 2	volume jaar 3 en verder
Een skilled medewerker op locatie Apeldoorn	medewerker op locatie	twee dagen per week, niet zijnde op woensdag of vrijdag, tussen 09:00 en 16:00 uur, gedurende 46 weken per jaar (52 weken minus 4 weken in de zomer en twee weken eind december / begin januari).	geen	geen
onboorden van een nieuwe medewerker, waaronder . medewerker opvoeren in M365 omgeving / toekennen van rechten . inspoolen laptop . inrichten mobiele telefoon . assistentie bij het ingebruiknemen van de laptop door de (nieuwe) medewerker. . bijwerken CMDB . voorraadbeheer	medewerker op locatie	25 medewerkers	10 medewerkers	10 medewerkers
uitvoeren van kleine reparaties, zoals vervangen screenprotectors	medewerker op locatie			
afhandelen van tickets die aanwezigheid op locatie vereisen	medewerker op locatie			
afhandelen van incidenten en RFI's op de M365 omgeving	afhandelen tickets	15 uur per maand	10 uur per maand	5 uur per maand
beantwoorden van vragen over het gebruik van de M365 omgeving	afhandelen tickets	20 uur per maand	5 uur per maand	5 uur per maand
Packagen van nieuwe applicaties voor Intune of aanpassen van een bestaande applicatie	afhandelen tickets	5 uur per maand	geen	geen
Strategisch overleg met Security specialist en M365 specialist, op locatie Apeldoorn	overleggen	1 overleg van 3 uur per jaar	1 overleg van 3 uur per jaar	1 overleg van 3 uur per jaar
Tactisch overleg met Security specialist en M365 specialist, op locatie Apeldoorn	overleggen	2 overleggen van elk 1,5 uur per jaar	2 overleggen van elk 1,5 uur per jaar	2 overleggen van elk 1,5 uur per jaar
Operationeel overleg met vast contactpersoon, remote	overleggen	Tweewekelijks à 45 minuten	Tweewekelijks à 30 minuten	Tweewekelijks à 30 minuten
Ad hoc overleggen met specialist, remote	overleggen	2 x per jaar à 1,5 uur	2 x per jaar à 1,5 uur	2 x per jaar à 1,5 uur