

1. Migratie

Beschrijf uw migratieplan voor de dienstverlening bij aanvang van het contract. Geef de migratiekosten aan per migratieactiviteit. Deze kosten worden niet meegewogen in de prijsvergelijking. De dienstverlening moet uitgevoerd worden over alle te beheren Hardware. Beschrijf per migratieactiviteit de gevolgen voor Opdrachtgever met aandacht voor de tijdsinvestering van de kant van het personeel van Opdrachtgever. Houd hierbij rekening met alle in de aanbestedingsleidraad gestelde eisen.

Belangrijke punten, die in het migratieplan naar voren moeten komen zijn de volgende:

- Migratieactiviteiten
- Wijze van toetsen van de migratieactiviteiten
- Mitigatiemaatregelen
- Een planning
- Risico's en maatregelen
- Gegarandeerde rimpelloze migratie
- Benodigde inzet van andere partijen (Opdrachtgever of leveranciers)
- Kosten van de migratie

2. Security/privacy

Servers die persoonsgegevens opslaan of verwerken van EU/EER-burgers moeten bij voorkeur binnen de EER staan. Clouddiensten of datacenters buiten de EER mogen alleen worden gebruikt als de juiste juridische waarborgen worden getroffen.

Beschrijf welke juridische waarborgen door u worden getroffen indien voor de opslag of verwerking van persoonsgegevens clouddiensten of datacenters buiten de EER gebruikt worden.

Geef uw eigen definitie van “juridische waarborg” en beantwoord vanuit uw eigen definitie deze vraag, waarbij zeer concreet aangegeven moet worden welke technologische maatregelen door u worden getroffen, die de juridische waarborg mede ondersteunen.

3. Wijzigingen

Alle wijzigingen die binnen het gestelde in het Programma van Eisen vallen, beschouwt Opdrachtgever als Standaard Wijziging. Geef uw definitie van een Niet-Standaard wijziging. Beschrijf vanuit deze definitie wat de procedure is, de doorlooptijd en wat de tarieven zijn per uur op senior-, medior- en juniorniveau. Geef ook aan voor welke activiteiten de verschillende niveaus worden ingezet. Prijzen worden niet meegewogen in de prijsvergelijking.

4. Beheer van devices

Beschrijf hoe Inschrijver de wens van Opdrachtgever faciliteert om het beheer van alle devices met verschillende besturingssystemen zo eenvoudig mogelijk te maken. Met eenvoudig wordt bedoeld door Opdrachtgever: weinig handelingen en makkelijk te begrijpen.

5. SLA

In de Aanbestedingsleidraad is aangegeven wat de geëiste servicetijden zijn. Stel een SLA op waarin deze servicetijden terugkomen. In uw SLA toont u aan dat de opgegeven servicetijden en de vermelde dienstverlening door u gehaald gaan worden. Met name de minimale beschikbaarheid van 98% verdient hierbij nadere uitleg. Leg uit wanneer en op welke gronden u besluit om naar de locatie te gaan om problemen op te lossen. Dit toont u aan door uw interne procedures te beschrijven, inclusief de kwaliteiten van de mensen die de service moeten gaan leveren. Zorg dus voor een directe relatie tussen de beschreven procedures en de servicetijden en dienstverlening. Neem hier KPI's in op en geef aan per

KPI welke boete u opgelegd mag worden door Opdrachtgever indien u de KPI niet haalt.