



## **Europese aanbesteding ICT Managed Services**

### **Bijlage 5 Scope document ICT Managed Services**

# Inhoudsopgave

|       |                                                  |    |
|-------|--------------------------------------------------|----|
| 1     | Doel van dit document.....                       | 2  |
| 2     | Scope.....                                       | 3  |
| 2.1   | Orchestration Services .....                     | 5  |
| 2.1.1 | L. ITSM tool/CMDB & Knowledge Management.....    | 5  |
| 2.1.2 | Q. Identity & Access Management .....            | 5  |
| 2.1.3 | Service Desk & Customer Self Service (1.1) ..... | 6  |
| 2.2   | Application Management Services.....             | 6  |
| 2.2.1 | Technical Application management (3.4).....      | 6  |
| 2.3   | IT Infrastructure Services.....                  | 7  |
| 2.3.1 | Basic Infra & Platform Operations(4.2) .....     | 7  |
| 2.3.2 | Server Management, Storage & Backup (4.3) .....  | 8  |
| 2.3.3 | Data Center Operation (4.4).....                 | 8  |
| 2.3.4 | Network Management (4.5).....                    | 9  |
| 2.3.5 | Collaboration Services (4.7) .....               | 9  |
| 2.3.6 | Workplace Services (4.8) .....                   | 10 |
| 2.3.7 | 4.12 Hardware Provisioning.....                  | 12 |
| 2.4   | Overige Scope .....                              | 12 |
| 2.4.1 | Transitie .....                                  | 12 |
| 2.5   | Out of Scope .....                               | 14 |

## 1 Doel van dit document

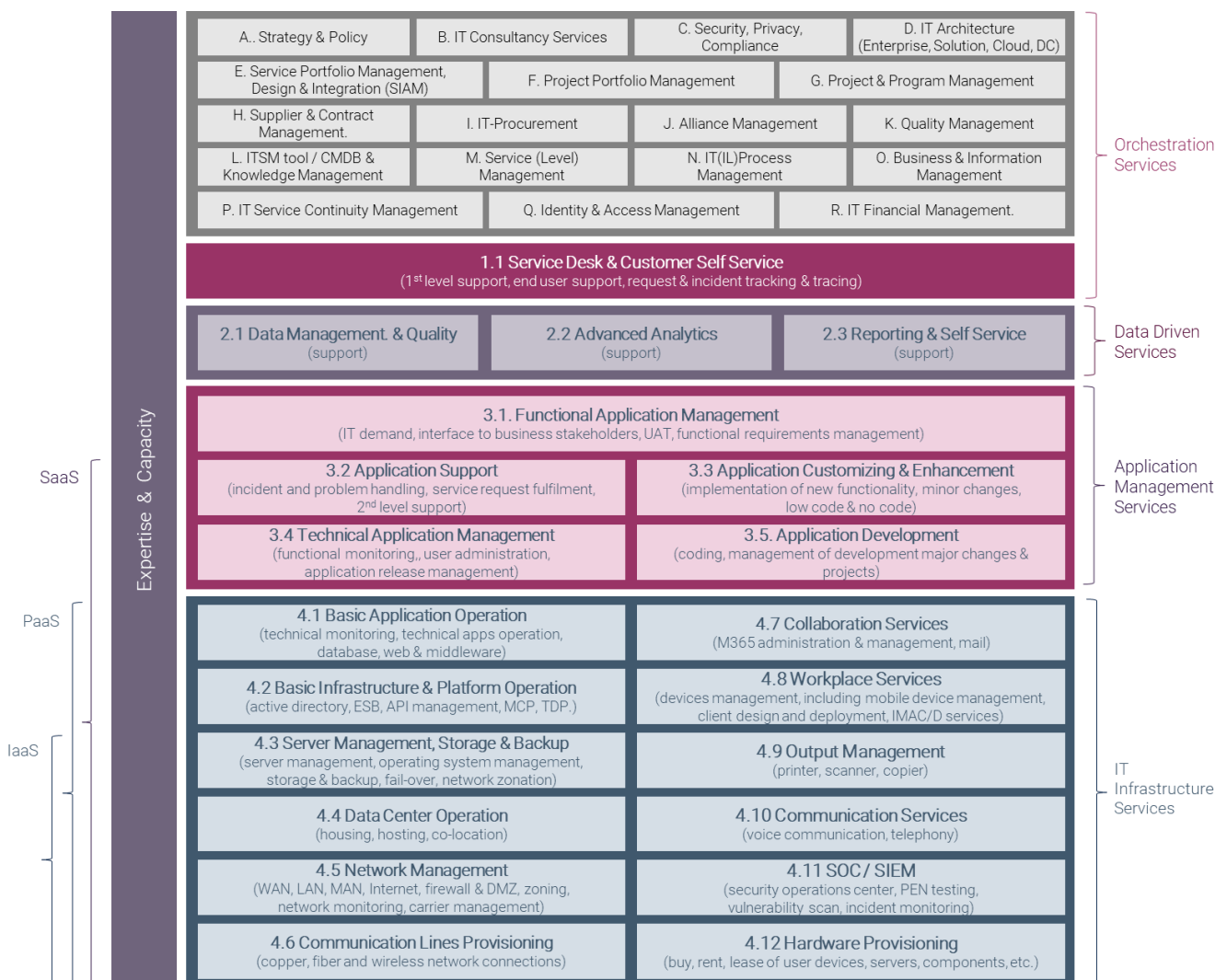
Dit document beschrijft de Scope en uitgangspunten van de Europese aanbesteding voor Managed Services bij Skal. Het doel is om de gevraagde dienstverlening af te bakenen en de structuur te schetsen waarbinnen inschrijvers hun aanbod dienen te positioneren. Het document is kader stellend voor zowel Skal Biocontrole als de Aanmelder gedurende de aanbestedingsprocedure en de daaropvolgende contractperiode. Het geeft per domein een definitie en een beschrijving van de gevraagde dienstverlening. Daarmee wordt een gemeenschappelijk referentiekader geboden.

## 2 Scope

Deze aanbesteding betreft het leveren van 'ICT Managed Services' voor Skal Biocontrole. Op basis van het onderstaande referentiemodel heeft Skal de volgende ICT-domeinen onderkend:

1. Orchestration Services;
2. Data Driven Services;
3. Application Management Services;
4. IT Infrastructure Services.

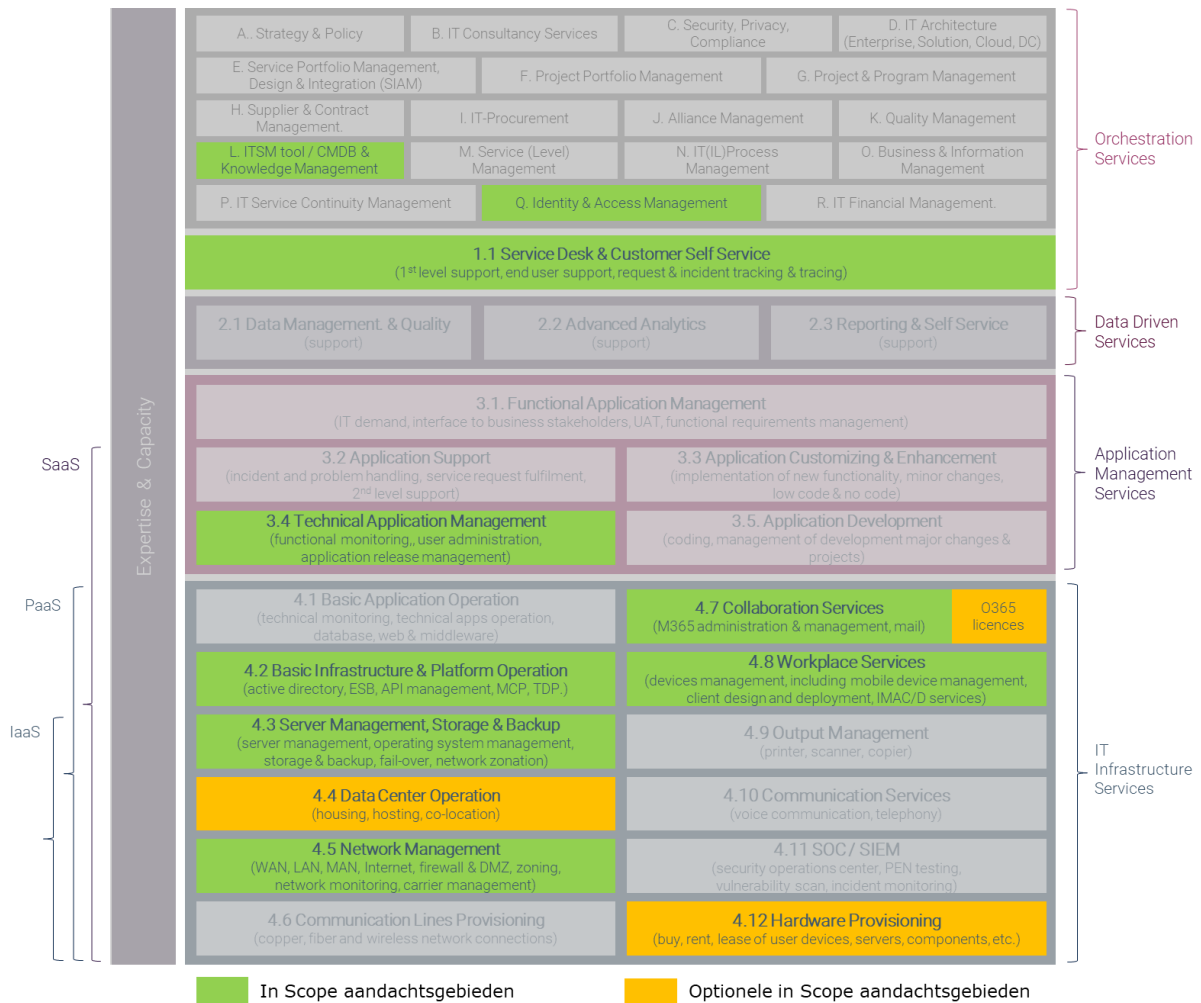
Per domein zijn onderliggende aandachtsgebieden geïdentificeerd en deze vormen daarmee de structuur om alle gevraagde diensten te positioneren. De structuur dient als kader gedurende de gehele aanbesteding en de daaropvolgende contractperiode. Naast helderheid over de gevraagde diensten verduidelijkt dit document tevens per aandachtsgebied wanneer de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor: de levering, configuratie en lifecycle van hardware en software, en in welke gevallen Skal Biocontrole zelf voorzieningen levert of inkoop.



Figuur 1: Skal Biocontrole ICT-referentiemodel

Voor de Scopebeschrijving wordt uitsluitend gebruik gemaakt van die aandachtsgebieden die dekkend zijn voor de Managed Services van Skal Biocontrole. Hieronder zijn de gevraagde aandachtsgebieden weergegeven in de groene kleur en de optionele aandachtsgebieden in de gele kleur.

**NB** Ter verduidelijking de optionele aandachtsgebieden zijn in die zin optioneel dat Skal Biocontrole deze kan maar niet hoeft af te nemen. Opdrachtnemer moet deze dus kunnen leveren.



*Figuur 2: (Optioneel) in Scope aandachtsgebieden*

Hieronder is elk domein/aandachtsgebied nader gedefinieerd waarbij is aangegeven wat de gevraagde dienstverlening moet omvatten.

## 2.1 Orchestration Services

### L. ITSM tool/CMDB & Knowledge Management

---

#### Definitie

Onder dit domein vallen de voorzieningen die nodig zijn om ICT-diensten gestructureerd te beheren en te ondersteunen. De ITSM-tool vormt het centrale systeem voor incident-, probleem-, wijzigings- en serviceverzoeken, terwijl de CMDB het overzicht biedt van alle ICT-middelen en hun onderlinge relaties. Knowledge Management zorgt ervoor dat kennis over processen, oplossingen en best practices toegankelijk, actueel en herbruikbaar is. Samen vormen deze onderdelen de basis voor professioneel servicebeheer en -sturing, transparantie in de ICT-omgeving en continue verbetering van de dienstverlening.

#### Gevraagde dienst

Opdrachtnemer beschikt over een ingerichte ITSM-tool met geïntegreerd asset/CMDB-beheer. De tool ondersteunt rapportages op KPI's conform SLA en DAP en levert deze periodiek op. Skal Biocontrole en Opdrachtnemer spannen zich in om (waar mogelijk) hun ITSM-tools aan elkaar te koppelen.

### 2.1.1 Q. Identity & Access Management

---

#### Definitie

Betreft het beheer van identiteiten en de bijbehorende toegangsrechten tot het bedrijfsmiddelen. Onder bedrijfsmiddelen vallen onder andere: data, informatie, netwerk, applicaties en systemen.

De processen voor authenticatie bevestigen de identiteit, terwijl autorisatie bepaalt tot welk toegangsniveau aan het bedrijfsmiddel wordt verleend.

#### Gevraagde dienst

De Opdrachtnemer levert en beheert Identity & Access Management (IAM) conform beveiligingsnormen en geldende wet- en regelgeving (waaronder AVG en Baseline Informatiebeveiliging Overheid-richtlijnen). Deze dienstverlening heeft betrekking op IAM voor de hybride werkplekdiensten, zoals Microsoft 365 (SharePoint, Teams, Outlook). Dit omvat authenticatie via single sign-on, multi-factor authenticatie, conditional access, en autorisatiebeheer op basis van rollen (RBAC: Role-Based Access Control). Toegang tot applicaties, bestanden en diensten wordt uitsluitend verleend volgens een vastgestelde autorisatiematrix. Wijzigingen hierin worden geregistreerd en uitgevoerd via het selfserviceportaal van de Opdrachtnemer, dat ook standaardverzoeken en wachtwoordherstel ondersteunt. De Opdrachtnemer denkt proactief mee over verbetering van: beleid, inrichting en toepassing binnen IAM.

### **2.1.2 Service Desk & Customer Self Service (1.1)**

---

#### **Definitie**

Betreft het uitvoeren van call intake, registratie, routing en afmelding van meldingen (1e lijn), het bieden van ondersteuning op afstand en het beantwoorden van gebruikersvragen. Waar mogelijk worden incidenten direct door de servicedesk opgelost (2e lijn). De servicedesk verzorgt ook de afhandeling van serviceverzoeken. Onder de servicedesk vallen onder andere: het callcenter en call agents, het serviceportaal (inclusief self-service functionaliteit) en de servicemanagement tooling.

#### **Gevraagde dienst**

De Opdrachtnemer heeft een servicedesk die als Single Point of Contact (SPOC) voor de servicedesk van Skal Biocontrole omtrent alle afgenomen diensten in deze aanbesteding. Dit omvat de intake, registratie, routing en afhandeling van service requests, incidenten en problems. De servicedesk verzorgt de afhandeling van deze verzoeken volgens overeengekomen SLA's/DAP's en werkt met een service managementsysteem (de ITSM tool van L. ITSM tool/CMDB & Knowledge Management). De Opdrachtnemer levert een self-service functionaliteit om standaardwijzigingen te automatiseren. Maandelijks rapporteert de Opdrachtnemer over de kwaliteit van dienstverlening volgens de afgesproken KPI's, SLA's en DAP's. Elk kwartaal worden de resultaten besproken tussen Opdrachtnemer en Skal Biocontrole

## **2.2 Application Management Services**

### **2.2.1 Technical Application management (3.4)**

---

#### **Definitie**

Betreft de activiteiten noodzakelijk voor de technische ondersteuning van de businessapplicaties. Technical application management betreft het onderhouden van de platformen die businessapplicaties ontsluiten, het proactief onderhouden en up en running houden van de applicaties en het proactief en reactief oplossen van incidenten en issues/problemen.

#### **Gevraagde dienst**

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch beheer en de beschikbaarheid van de bedrijf kritische TRACC-planningssoftware op de werkplek. Deze werkplek wordt nu ontsloten via RDS maar de Opdrachtnemer mag hierin ook een eigen werkplekconcept voorstellen zolang de applicatie en interactie met BioConnect, het Data Warehouse en Microsoft Outlook werkt. Gezien het bedrijf kritische karakter van de applicatie, worden er verhoogde eisen gesteld aan de beschikbaarheid, performance en het beheer van de dienstverlening. De dienstverlening omvat proactieve monitoring van het RDS-platform en de applicatie-beschikbaarheid, om verstoringen te voorkomen en prestaties te garanderen. De Opdrachtnemer fungeert als de technische spil en coördineert bij complexe incidenten en wijzigingen direct met de TRACC-leverancier om de oplostijd te minimaliseren en de continuïteit te borgen.

Rolverdeling/demarcatie van verantwoordelijkheden:

- **Skal Biocontrole:** functioneel eigenaarschap TRACC, autorisaties en acceptatie van releases.
  - **Opdrachtnemer:** levering en operationeel beheer van de werkplek, proactieve monitoring, performancebeheer, packaging en deployment van TRACC, 2e/3e-lijns technische support en incidentcoördinatie.
  - **TRACC-leverancier:** applicatie-onderhoud (bugfixes/features), leveringsnotities en 3<sup>e</sup> lijn ondersteuning bij incidenten van applicatieve aard.
- 
- **NB** Als de optionele dienst Data Center Operation (4.4) t.b.v. ACM wordt geleverd, omvat dit ook de levering van technische beheerdiensten die gelijkwaardig zijn aan de hierboven beschreven activiteiten voor TRACC. Hiermee wordt geborgd dat ook voor ACM eenzelfde niveau van beschikbaarheid, performance en continuïteit wordt gerealiseerd.

## 2.3 IT Infrastructure Services

### 2.3.1 Basic Infra & Platform Operations (4.2)

---

#### Definitie

Het betreft de diensten en componenten die zorgen voor een stabiele, veilige en schaalbare ICT-omgeving. Binnen dit aandachtsgebied worden voorzieningen zoals Active Directory, de Enterprise Service Bus, API-management en de platformen Managed Cloud Platform (MCP) en Trusted Data Platform (TDP) geleverd en beheerd. Deze voorzieningen zijn het fundament waarop applicaties en diensten ontwikkeld kunnen worden met blijvende aandacht voor betrouwbaarheid en beveiliging.

#### Gevraagde dienst

De Opdrachtnemer levert, beheert en ondersteunt het Managed Cloud Platform (MCP) voor de bedrijf kritische applicatie BioConnect op Microsoft Azure. Dit omvat de inrichting en het beheer van de volledige OTAP-straat (Ontwikkel, Test, Acceptatie en Productie). Daarnaast wordt kritische software zoals SSO, mijnskal, TRACES, TRACC en het Data Warehouse ook ontsloten via Microsoft Azure. Deze zijn integraal onderdeel van BioConnect en gezien het bedrijf kritische karakter van het geheel worden er verhoogde eisen gesteld aan de beschikbaarheid, beveiliging, performance en de beheersbaarheid van het volledige platform. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de OTAP-straat zodanig is ingericht dat de applicatie stabiel, veilig, schaalbaar en kostenefficiënt kan worden ontwikkeld, getest, geaccepteerd en in productie genomen. De Opdrachtnemer is, in samenwerking met Skal, verantwoordelijk voor het technisch beheer van het MCP. Als onderdeel van TDP gebruikt Skal Biocontrole een Data Warehouse in Azure voor het veilig verzamelen, transformeren en ontsluiten van gegevens uit primaire systemen zoals BioConnect. Samen borgen partijen de naleving van beveiligingsrichtlijnen en passen zij best practices toe voor beschikbaarheid, performance en kostenbeheersing (FinOps). Licentiebeheer en het op afroep leveren van specialistisch advies maken integraal onderdeel uit van de dienstverlening. De Opdrachtnemer garandeert de inzet van voldoende en relevant gecertificeerd personeel om de dienstverlening te borgen en proactief mee te denken over verbeteringen. De specifieke, meetbare eisen voor platform-beschikbaarheid,

responstijden en de doorlooptijden binnen de OTAP-straat zijn marktconform en sluiten aan bij de eisen die voor Skal van toepassing zijn. Deze eisen zijn vastgelegd in het Programma van Eisen dat in de gunningsfase van de aanbesteding gepubliceerd wordt.

### **2.3.2 Server Management, Storage & Backup (4.3)**

---

#### **Definitie**

Het betreft de voorzieningen die noodzakelijk zijn om servers en opslag betrouwbaar, veilig en continu beschikbaar te houden. Binnen dit domein worden serverbeheer en operating system management geleverd, aangevuld met storage en back-updiensten die zorgen voor het behoud en herstel van data. Ook fail-overmechanismen en network zonation kunnen hier onderdeel van uitmaken, zodat de omgeving voldoet aan de eisen van continuïteit en beveiliging.

#### **Gevraagde dienst**

De Opdrachtnemer levert de volledige definitie van 'Servermanagement en back-updiensten' voor twee omgevingen:

- 1) Virtual Private Server (VPS) (Optioneel).
- 2) Remote Desktop Service (RDS) werkplek of vergelijkbaar.

De back-up van de VPS is ondergebracht bij een derde leverancier om risico's te spreiden en de continuïteit te borgen. Binnen de gevraagde dienstverlening valt ook het beheer van het besturingssysteem, de inrichting van failover voorzieningen en de monitoring van capaciteit en prestaties. Daarnaast wordt block- en file-storage geleverd en beheerd, met aandacht voor dataveiligheid, herstelprocedures en naleving van geldende normen en wetgeving.

### **2.3.3 Data Center Operation (4.4)**

---

#### **Definitie**

Dit betreft de voorzieningen voor het huisvesten en exploiteren van de centrale ICT-infrastructuur. Dit domein omvat housing, hosting en co-location, waarmee servers en platforms in een beveiligde en professionele datacenteromgeving worden geplaatst en beheerd. De diensten zijn gericht op continuïteit, fysieke en digitale beveiliging, energievoorziening en schaalbaarheid, zodat de ICT-omgeving stabiel en toekomstbestendig kan functioneren.

#### **Gevraagde dienst (optioneel)**

De in dit onderdeel beschreven dienst is optioneel. De applicatie is gehost bij de huidige leverancier door middel van een 'sterfhuis' constructie. Migreren is over het algemeen te kostbaar en complex maar Skal Biocontrole wil hierin keuze hebben. De Opdrachtnemer levert en beheert een Virtual Private Server-omgeving (VPS) voor het hosten van de kritische applicatie ACM. Deze omgeving wordt gehost in een professioneel en gecertificeerd datacenter (ISO 27001). Gezien het kritische karakter van de ACM-applicatie, worden er verhoogde eisen gesteld aan de beschikbaarheid, continuïteit en performance van deze omgeving. De dienstverlening garandeert de beveiliging door het uitvoeren van structurele updates en security patches, continue monitoring en de inzet van een beheerde firewall. Om de effectiviteit van de beveiliging te valideren wordt periodiek

PEN-testing toegepast. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor capaciteits- en performancemanagement en zorgt voor robuuste back-up- en herstelprocedures, inclusief geteste failover mechanismen, waarover periodiek wordt gerapporteerd. De specifieke, meetbare eisen voor uptime, Recovery Time Objectives (RTO) en Recovery Point Objectives (RPO) zijn vastgelegd in het Programma van Eisen dat in de gunningsfase van de aanbesteding gepubliceerd wordt.

### **2.3.4 Network Management (4.5)**

---

#### **Definitie**

Dit betreft de voorzieningen die nodig zijn om het netwerk veilig, beschikbaar en schaalbaar te houden. Dit domein omvat WAN, LAN en internetverbindingen, aangevuld met firewall- en DMZ-functionaliteit voor gecontroleerde toegang. Ook netwerkk zoning, monitoring en carrier management maken standaard deel uit van deze dienstverlening, zodat dataverkeer betrouwbaar wordt afgehandeld en beveiligingsrisico's tot een minimum worden beperkt.

#### **Gevraagde dienst**

De Opdrachtnemer levert en beheert het volledige Office (W)LAN-netwerk, inclusief access points, switches, routers en firewallvoorzieningen. Het netwerk voldoet aan actuele veiligheidsnormen, wordt preventief onderhouden en voorzien van tijdige updates en patchmanagement. Bij stroomuitval wordt de apparatuur gecontroleerd afgesloten via een getest noodmechanisme. De coreswitch levert een gesegmenteerd en betrouwbaar netwerk, terwijl firewallvoorzieningen ongeautoriseerde toegang blokkeren. De Opdrachtnemer borgt de schaalbaarheid, veiligheid en continuïteit van het netwerk. Daarnaast rapporteert de Opdrachtnemer periodiek over prestaties en beveiliging.

### **2.3.5 Collaboration Services (4.7)**

---

#### **Definitie**

Betreft het beheer van het 'collaboration services' zoals Microsoft 365, SharePoint en Wiki's. Het beheer omvat het oplossen van incidenten en verstoringen, het monitoren van de prestaties en beschikbaarheid van de applicaties, het doorvoeren van standaardwijzigingen, het uitvoeren van bugfixes en het ondersteunen van eindgebruikers bij het effectief gebruik van deze samenwerkingsplatformen.

#### **Gevraagde dienst**

De Opdrachtnemer levert tweedelijns- en derdelijns ondersteuning voor Microsoft 365 (o.a.: Exchange Online, Teams, OneDrive en SharePoint Online), waarbij wordt gezorgd voor stabiele werking, optimale configuratie en veilige toegang. Optioneel kan de dienstverlening worden uitgebreid met het beheer en de aanschaf van de benodigde licenties zoals bijvoorbeeld Microsoft 365 Business Premium.

De Opdrachtnemer denkt proactief mee over verbetering, toepassing en adoptie van deze diensten. De Opdrachtnemer ondersteunt gebruikersadoptie met trainingen, handleidingen en inspiratiesessies. Bijvoorbeeld een ongevraagd advies dat leidt tot het definiëren van bewaartermijnen (retention policies) in Microsoft 365.

### 2.3.6 Workplace Services (4.8)

---

#### **Definitie**

Betreft de diensten die noodzakelijk zijn voor het ontwerpen en leveren van de eindgebruiker IT-werkplek. Hieronder vallen onder andere: softwaredistributie, fileservices, packaging, RDS, virusmanagement, client design en deployment en IMAC/D.

#### **Gevraagde dienst**

De Opdrachtnemer levert, beheert en ondersteunt zowel de hybride cloudwerkplek als de RDS-werkplek die benodigd zijn voor alle applicaties van Skall zoals beschreven in: IST en SOLL situatie hoofdstuk 2.4 en 2.5 van de Selectieleidraad.

#### **Hybride werkplek**

De hybride werkplek stelt medewerkers in staat veilig en plaats onafhankelijk te werken met toegang tot bestanden en applicaties. De Opdrachtnemer verzorgt het volledige beheer, de beveiliging en de continue doorontwikkeling van deze werkplek inclusief benodigde licenties. Zoals bijvoorbeeld M365 business premium, Visio en Team Rooms. Of gelijkwaardige (te beoordelen door Skal) alternatieven. Bedenk daarbij wel dat Skal Biocontrole beschikt over M365 licenties welke om economische redenen hergebruikt moeten worden.

De hybride werkplek wordt geleverd vanuit de cloud, met zero- of light-touch provisioning zoals Windows Autopilot of een gelijkwaardige oplossing. De Opdrachtnemer beheert de configuraties en policies van endpoints, voert lifecyclemanagement uit en verzorgt distributie en packaging van applicaties. Besturingssystemen en applicaties worden tijdig geüpdatet en gepatcht volgens de overeengekomen patchpolicy.

Samenwerken vindt plaats binnen een geïntegreerde suite voor documenten, e-mail, chat en vergaderfunctionaliteit, waarbij ook externen (mensen zonder een Skal-IT-account) veilig kunnen deelnemen (Zoals bijvoorbeeld Microsoft Sharepoint Online). Support wordt geleverd conform SLA en DAP, inclusief tweedelijns en derdelijns ondersteuning. Gebruikers kunnen hiervoor standaardverzoeken via een self-serviceportaal indienen, zoals wachtwoordresets. Adoptie wordt ondersteund met trainingen, instructies en periodieke verbetervoorstellen op basis van gebruiksdata.

Beveiliging wordt ingericht volgens het principe van security-by-design, met centraal remote beheer, certificaatbeheer, multi-factor authenticatie, encryptie van data, next-gen endpointbeveiliging (EDR/XDR) en beleidshandhaving via conditional access en compliance. De omgeving is beschermd tegen ransomware en overige dreigingen.

Continuïteit wordt geborgd met back-up en herstel van Microsoft 365-data (of gelijkwaardig), inclusief: bewaartermijnen, point-in-time restore en hersteltests. Voor grootschalige incidenten zijn noodprocedures beschikbaar.

De prestaties van de hybride-werkplek zijn gericht op een uitstekende gebruikerservaring, met snelle inlogtijden, stabiele performance en minimale verstoringen.

## RDS-werkplek

De RDS-werkplek stelt gebruikers in staat om via een gestandaardiseerde virtuele desktopomgeving toegang te krijgen tot hun applicaties en bestanden. In tegenstelling tot de hybride cloudwerkplek draait de volledige gebruikerssessie op gedeelde serverinfrastructuur, waardoor beheer, beveiliging en performance centraal worden geregeld. De Opdrachtnemer mag daarnaast een eigen werkplekconcept voorstellen of adviseren, mits de planningsoftware 'TRACC' in combinatie met ACM, BioCionnect, DWH en Microsoft Outlook werkt en dit aansluit bij de beveiligingseisen van Skal Bioconrole.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting en het dagelijks beheer het werkplek concept, inclusief resource-allocatie (CPU, geheugen, storage en netwerk), session management en schaalbaarheid bij piekbelasting. Applicaties worden centraal beschikbaar gesteld en gevirtualiseerd of gepubliceerd via Remote Desktop Services(RDS) of applicatievirtualisatie (bijvoorbeeld Citrix of AVD), met ondersteuning voor zowel standaardapplicaties als specifieke bedrijfskritische software.

Beveiliging wordt gerealiseerd door netwerksegmentatie, identity- en accessmanagement binnen de RDS-omgeving, multi-factor authenticatie en centrale monitoring. Logging en auditing van gebruikerssessies zijn integraal onderdeel van de dienst, zodat compliance met normen als ISO/IEC 27001 en NIS2 wordt ondersteund. De Opdrachtnemer borgt dat de RDS-omgeving periodiek wordt getest op compliance en beveiliging

Continuïteit wordt geborgd door redundante infrastructuur, failover voorzieningen en centrale back-up en restore van gebruikersprofielen en data. Herstelscenario's worden periodiek getest om de beschikbaarheid van kritieke applicaties te garanderen.

De prestaties van de het werkplekconcept zijn afhankelijk van netwerkverbindingen en backend-capaciteit. De Opdrachtnemer draagt zorg voor proactieve monitoring en performance tuning, zodat gebruikers beschikken over een stabiele sessie, korte inlogtijden en optimale responstijden van applicaties, ook bij piekbelasting.

Support wordt geleverd conform SLA en DAP, inclusief tweede- en derdelijns ondersteuning voor gebruikerssessies en virtuele applicaties. Gebruikers kunnen via het self-serviceportaal standaardverzoeken indienen, zoals het aanvragen van extra capaciteit of toegang tot specifieke applicaties.

Het werkplekconcept is daarmee vooral geschikt voor scenario's waar gestandaardiseerde omgevingen, centrale beheersbaarheid en strikte beveiliging noodzakelijk zijn, en vormt een aanvulling op de hybride cloudwerkplek die meer flexibiliteit en device-onafhankelijkheid biedt.

### 2.3.7 4.12 Hardware Provisioning

---

#### **Definitie**

Dit bevat het leveren van devices, servers en hardwarecomponenten, ongeacht of deze worden gekocht, gehuurd of geleased. De Opdrachtnemer zorgt voor de beschikbaarheid, registratie en lifecycle van de hardware, zodat Skal Biocontrole altijd kan beschikken over passende en up-to-date voorzieningen.

#### **Gevraagde dienst (optioneel)**

De in dit onderdeel beschreven dienst is optioneel. Skal Biocontrole heeft de mogelijkheid om devices, servers en hardwarecomponenten in te kopen via de Opdrachtnemer, zonder dat hier een afnameverplichting aan verbonden is. De dienstverlening omvat echter meer dan alleen de levering. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle hardware geconfigureerd en gebruiksklaar wordt aangeleverd en na afschrijving weer wordt ingenomen en een professionele dataverwijdering wordt uitgevoerd. Skal ontvangt een certificaat van de dataverwijdering als 'proof of compliance'.

Nieuwe client devices, zoals laptops, worden door de Opdrachtnemer geregistreerd voor zero-touch deployment (Windows Autopilot of een gelijkwaardige oplossing). Dit betekent dat het apparaat direct naar de eindgebruiker kan worden verzonden en na het inloggen automatisch wordt voorzien van de juiste configuraties, applicaties en beveiligingsinstellingen. Servers en andere hardwarecomponenten worden volledig geconfigureerd geleverd, conform de eisen van de betreffende platformdiensten.

De Opdrachtnemer geeft proactief advies over welke hardware het beste aansluit op de dienstverlening en rapporteert jaarlijks over verbruik, vervangingen en lifecycleplanning.

Skal behoudt zich, o.a. vanuit het oogpunt van lopende verplichtingen, het recht voor hardware elders in te kopen. Dit gebeurt na overleg met Opdrachtnemer zodat inzet binnen de dienstverlening door Opdrachtnemer geborgd is.

## **2.4 Overige Scope**

### **2.4.1 Transitie**

#### **Definitie**

De transitie betreft de projectmatige overgang van de huidige ICT-dienstverlener naar de Opdrachtnemer. Met als doelstelling een soepele en gecontroleerde overgang, waarbij continuïteit wordt gewaarborgd, risico's worden geminimaliseerd en de impact op medewerkers en organisatie tot een minimum wordt beperkt.

De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de voorbereiding, coördinatie en uitvoering van alle transitieactiviteiten. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met Skal Biocontrole en de huidige leverancier(s), op basis van het transitieplan dat als onderdeel van de gunning is ingediend. De transitie wordt afgerond met een gezamenlijke acceptatie, waarna de reguliere beheerfase formeel start.

**Gevraagde dienst**

De Opdrachtnemer voert de feitelijke transitie uit op basis van het goedgekeurde transitieplan. Deze dienstverlening omvat ten minste:

- 1) Inventarisatie en overdracht: in kaart brengen en overnemen van alle relevante contracten, systemen, documentatie, accounts en afhankelijkheden.
- 2) Technische migratie: gecontroleerde overdracht van infrastructuur, werkplekken, applicaties, data en koppelingen, inclusief validatie en testmomenten.
- 3) Communicatie en adoptie: informeren en begeleiden van gebruikers en stakeholders over de wijzigingen en planning, inclusief trainingen waar nodig.
- 4) Continuïteit en risicobeheersing: toepassen van mitigerende maatregelen om de beschikbaarheid en beveiliging van diensten tijdens de transitie te waarborgen.
- 5) Rapportage en voortgang: periodiek rapporteren aan Skal Biocontrole over status, risico's, issues en behaalde mijlpalen.

De Opdrachtnemer borgt dat de transitie efficiënt, veilig en transparant verloopt, met minimale impact op de bedrijfsvoering van Skal Biocontrole.

**2.4.2 Levering van kennis, kunde, ervaring en expertise****Definitie**

Dit betreft de tijdelijke inzet van expertise ter ondersteuning van Skal Biocontrole. Het gaat om IT-experts die op uurbasis of projectbasis worden ingezet voor specifieke vraagstukken of advies welke buiten de Scope van de vaste, Managed Services, vergoeding vallen.

**Gevraagde dienst**

De Opdrachtnemer stelt op verzoek van Skal Biocontrole gekwalificeerde IT-experts beschikbaar voor de uitvoering van werkzaamheden die buiten de vaste dienstverlening vallen maar wel gerelateerd zijn aan de Scope van de aanbesteding.

Procedure (volgordelijk):

- 1) Skal Biocontrole dient een aanvraag in met een omschrijving van de gewenste werkzaamheden of het te behalen resultaat.
- 2) De Opdrachtnemer reageert hierop met een beknopte offerte of plan van aanpak dan wel het voorstellen van een kandidaat IT-expert middels een cv. de offerte c.q. het plan van aanpak bevat minimaal een duidelijke inschatting van de benodigde uren, de beoogde resultaten (deliverables), een globale planning en de profielen van de in te zetten experts.
- 3) De werkzaamheden starten uitsluitend na expliciete schriftelijke goedkeuring van Skal Biocontrole.

Skal Biocontrole heeft geen afnameverplichting voor de inhuur van IT-expertise. Deze dienstverlening dient uitsluitend om de flexibiliteit te bieden wanneer de behoefte zich voordoet.

### 2.4.3 Exit-plan

---

#### Definitie

Het exit-plan betreft de georganiseerde afbouw en overdracht van de dienstverlening aan het einde van de contractperiode of bij voortijdige beëindiging. Het doel van het exit-plan is het waarborgen van de continuïteit van de bedrijfsvoering van Skal Biocontrole door een gecontroleerde, veilige en volledige overdracht van alle relevante diensten, data, configuraties, licenties, documentatie en verantwoordelijkheden naar een nieuwe leverancier of terug naar Skal Biocontrole. Het plan voorziet in heldere procedures, afspraken en tijdslijnen die vendor lock-in voorkomen en zorgen voor een soepele overgang met minimale impact voor eindgebruikers.

#### Gevraagde dienst

De Opdrachtnemer stelt binnen zes maanden na de start van het contract een exit-plan op, dat jaarlijks wordt geactualiseerd en afgestemd met Skal Biocontrole. Dit plan bevat minimaal:

- 1) een inventarisatie van alle diensten, systemen, configuraties en documentatie die binnen de Scope vallen;
- 2) procedures voor overdracht van kennis, documentatie, configuraties, licenties en data;
- 3) afspraken over de wijze waarop data veilig en volledig wordt overgedragen in open en gangbare formaten, zonder vendor lock-in;
- 4) een plan voor de afbouw of beëindiging van infrastructuurcomponenten en accounts;
- 5) afspraken over medewerking van personeel, zoals kennisoverdracht en begeleiding van de nieuwe leverancier;
- 6) een tijdslijn met activiteiten, verantwoordelijkheden en communicatiemomenten.

Tijdens de exit-fase is de Opdrachtnemer verplicht constructief samen te werken met Skal Biocontrole en de nieuwe leverancier, waarbij continuïteit van de dienstverlening voor de eindgebruikers prioriteit heeft. De Opdrachtnemer levert voortgangsrapportages en neemt deel aan coördinatie-overleggen totdat de overdracht formeel is afgerond en door Skal Biocontrole is geaccepteerd. Werk in het kader van de exit wordt verrekend op time & material basis.

### 2.5 Out of Scope

- 1) Alleen aandachtsgebieden uit "*Figuur 2: (Optionele) in scope aandachtsgebieden*" worden gevraagd de rest is per definitie out of Scope.

*Einde document.*