

Bijlage A tabblad 1: Programma van eisen en uitvoeringseisen t.b.v. de offerteaanvraag Network As A Service (NAAS)

Algemeen	nr	Eis	Reden
Algemeen	1	De inschrijver is een rechtspersoon of natuurlijke persoon met geldige registratie in het Handelsregister	Voor het waarborgen van juridische en administratieve betrouwbaarheid van de opdrachtnemer
Algemeen	2	De inschrijver beschikt aantoonbaar over ervaring met NaaS-dienstverlening bij overheden of vergelijkbare organisaties	Zodat de leverancier bekend is met de complexiteit en eisen van publieke infrastructuur.
Algemeen	3	De inschrijver verklaart dat er geen belangenverstrengeling of integriteitsrisico's bestaan	Voor een transparante en integere samenwerking gedurende de looptijd van de overeenkomst
Algemeen	4	De inschrijver dient een SLA-concept mee te leveren waarin minimaal beschikbaarheid, reactietijden en escalatieprocedures zijn opgenomen.	Vooraf inzicht in de dienstverleningsafspraken en kwaliteitsniveaus die de leverancier hanteert
Technisch	5	Eis	Reden
Technisch	6	Beheer van minimaal 50 switches (voornamelijk HP/Aruba 2530/2540) verspreid over meerdere locaties.	Omvang van het netwerk vereist ervaring met multi-site beheer en hardware-specifieke kennis.
Technisch	7	Beheer van 30+ VLAN's met bijbehorende subnetten, segmentatie en DHCP-beheer	Voor een veilige, gescheiden netwerkstructuur afgestemd op gebruikersgroepen en diensten
Technisch	8	Beheer en onderhoud van 2 FortiGate-firewalls in een HA-cluster, inclusief failover en logging	Voor een bedrijfszekere beveiliging en beschikbaarheid van internet en externe toegang
Technisch	9	Beheer van circa 40 Aruba Access Points, inclusief firmwarebeheer, SSID-configuraties en 802.1x-integratie	Zodat gebruikers betrouwbaar gebruik kunnen maken van draadloze verbindingen.
Technisch	10	Beheer en onderhoud van 2 virtuele NetScalers (Citrix ADC of gelijkwaardig) t.b.v. SSL offloading, load balancing en externe toegang	Voor performante toegang tot interne applicaties met hoge beschikbaarheid.
Technisch	11	24/7 monitoring van alle netwerkcomponenten met een geautomatiseerd meldingssysteem (bijv. SNMP, syslog, API) en dashboards	Om proactief storingen te signaleren en reactietijden te minimaliseren
Technisch	12	Configuratiebeheer (versiebeheer) en backup van alle netwerkcomponenten (switches, firewalls, NetScalers).	Zodat snel herstel mogelijk is bij fouten of verstoringen.
Functioneel	13	Eis	Reden

Functioneel	14	Minimaal 1x per kwartaal leveren van beheer- en capaciteitsrapportages inclusief aanbevelingen	Voor inzicht in netwerkgebruik, knelpunten en optimalisatiemogelijkheden
Functioneel	15	Maandelijkse storings- en performance-overzichten beschikbaar stellen	Voor transparantie richting interne belanghebbenden en sturing op kwaliteit
Functioneel	16	Jaarlijkse healthcheck en compliance-audit uitvoeren en documenteren	Voor toetsing op security en wettelijke kaders (NIS2, BIO, ENSIA).
Functioneel	17	SLA-afspraken omvatten reactietijd P1 < 1 uur (24/7) en oplostijd binnen 4 uu	Voor het minimaliseren van impact bij kritieke verstoringen
Functioneel	18	Alle wijzigingen (changes) worden beheerd conform een wijzigingsproces en vooraf afgestemd	Zodat ongewenste neveneffecten worden voorkomen
Functioneel	19	Alle beheeractiviteiten zijn herleidbaar, gelogd en periodiek geëvalueerd met opdrachtgever	Voor beheersbaarheid, controleerbaarheid en verantwoording
Organisatorisch	20	Eis	Reden
Organisatorisch	21	De inschrijver levert een vast aanspreekpunt (contractmanager) en operationeel aanspreekpunt (beheercoördinator).	Voor heldere communicatie en korte lijnen tussen opdrachtgever en leverancier.
Organisatorisch	22	De inschrijver heeft een servicedesk beschikbaar op werkdagen van 08:00–18:00 uur en 24/7 voor prioriteit 1-incidenten	Voor ondersteuning bij operationele problemen en calamiteiten.
Organisatorisch	23	De inschrijver levert een transitieplan voor de overdracht van het netwerkbeheer (migratie, risicoanalyse, rollback-scenario's)	Voor een gecontroleerde en risicobeheersbare overgang naar de nieuwe beheerpartij.
Organisatorisch	24	De leverancier werkt met ITIL-gebaseerde processen voor incident-, wijzigings- en configuratiebeheer	Voor gestructureerd en professioneel beheer van het netwerk
Organisatorisch	25	De leverancier neemt deel aan halfjaarlijkse tactische overleggen en jaarlijkse strategische reviews	Om de samenwerking periodiek te toetsen en bij te sturen.
Garantie en klachtenafhandeling	26	Eis	Reden
Garantie en klachtenafhandeling	27	De leverancier biedt volledige functionele garantie op beheer van netwerkcomponenten gedurende de contractlooptijd	Om beschikbaarheid en betrouwbaarheid van dienstverlening te borgen
Garantie en klachtenafhandeling	28	Hardwaredefecten worden binnen SLA-termijnen hersteld of vervangen (mits onderdeel van beheerde omgeving).	Om uitval te beperken en bedrijfscontinuïteit te waarborgen

Garantie en klachtenafhandeling	29	Klachten worden binnen 1 werkdag bevestigd en binnen 5 werkdagen inhoudelijk afgehandeld.	Voor snelle respons en klantgerichtheid bij ontevredenheid.
Garantie en klachtenafhandeling	30	Een klachtanalyse met verbeterplan is verplicht bij herhaald falen of structurele klachten	Voor continue verbetering en borging van kwaliteit
Garantie en klachtenafhandeling	31	Klachten worden gerapporteerd en besproken in kwartaalrapportages	Zodat trends gesignaleerd en structurele maatregelen genomen kunnen worden.

uitvoering	nr	Eis	Reden
Uitvoeringseisen	35	De inschrijver beschikt over een ISO27001-certificering of vergelijkbaar gedurende de looptijd van de overeenkomst	Ter borging van informatieveiligheid en compliance met Nederlandse overheidsnormen.
Uitvoeringseisen	36	De inschrijver handelt volgens de richtlijnen mbt meest actuele BIG	
Uitvoeringseisen	37	De inschrijver handelt volgens de richtlijnen mbt meest actuele BIO	
Uitvoeringseisen	38	De inschrijver handelt volgens de richtlijnen mbt meest actuele ENSIA	