



werkt voor
iedereen.

Bijlage Programma van Eisen

Versie 202503

Deze bijlage maakt onderdeel uit van de aanbestedingsstukken voor de aanbesteding ICT Diensten.

WerkSaam West-Friesland stelt hoge eisen aan de kwaliteit, veiligheid en continuïteit van de ICT-voorziening.

Aan dit Programma van Eisen moet u als Opdrachtnemer voldoen. Uiteraard moet u ook altijd voldoen aan de wettelijke eisen die bij deze Opdracht van toepassing zijn.

1. Algemeen

<i>Eis</i>	<i>Omschrijving</i>
1	Inrichten en beheren van Microsoft 365-suite (Teams, SharePoint, OneDrive, Exchange Online)
2	Inrichten en beheren van Endpoint Management voor computers, laptops, tablets en mobiele apparaten
3	Inrichten en beheren van beveiliging via Defender-suite, Purview, DLP, Conditional Access en MFA
4	Verzorgt geautomatiseerde lifecycle-management van apparaten en gebruikers
5	Inschrijver hanteert een Microsoft- en cloud-first strategie
6	Inschrijver levert jaarlijks in- en externe audits en ondersteunt auditprocessen
7	Inschrijver biedt een overdraagbaarheidsplan dat lock-in voorkomt (data, configuraties, documentatie).
8	Inschrijver borgt dat alle data binnen de EU wordt opgeslagen (AVG / Schrems II compliant)
9	Inschrijver biedt de mogelijkheid om jaarlijks te kunnen afschalen met 10% van de gebruiker accounts en past hierop de beheerkosten aan

2. Migratie en ontvlechting

<i>Eis</i>	<i>Omschrijving</i>
1	De inschrijver voert de ontvlechting en migratie van de huidige omgeving naar de nieuwe Microsoft-tenant uit volgens een gezamenlijk vastgesteld migratieplan.
2	De migratie wordt uitgevoerd met geautomatiseerde tooling (minimale downtime, behoud van metadata)
3	Inrichting en overnemen van retentie-, backup- en recovery systeem conform beleid.
4	De inschrijver organiseert vooraf meerdere workshops om de "SOLL-situatie" vast te stellen (SharePoint, MDM/MAM, Teams, OneDrive, Purview, retentie en backup).
5	Data-ontvlechting wordt uitgevoerd in nauwe samenwerking met WerkSaam, het huidige Shared Service Centre, volgens de afspraken uit het nog op te stellen plan van aanpak.
6	Inschrijver ondersteunt bij data-classificatie en labeling conform het nog gezamenlijk op te stellen beleid
7	Enterprise-applicaties (AFAS, iParticipatie, iSamenleving, Suwinet e.d.) worden opnieuw gekoppeld voor wat betreft Single Sign-on)
8	De bestaande computer werkplekken worden geautomatiseerd opnieuw ingespoeld (zero-touch deployment). En mobiele telefoons worden onboard met behoud van privé data.

3. Beheer en serviceorganisatie

<i>Eis</i>	<i>Omschrijving</i>
1	Inschrijver levert en beheert een service-managementsysteem (ticketing / ITSM) voor WerkSaam.
2	In het service-management systeem vindt registratie en afhandeling van incidenten, changes en requests plaats.
3	Incidenten, changes en requests worden volgens overeengekomen SLA's afgehandeld. (Zie bijlage 10 Service Level Agreement)

4	De inschrijver biedt selfservice-functionaliteit voor gebruikers en interne beheerders. Bijvoorbeeld het aanmaken van een Team of resetten van een wachtwoord.
5	Monitoring vindt plaats op beschikbaarheid, performance en naleving van MDM/MAM-beleid.
6	De inschrijver rapporteert maandelijks over gebruikerservaring (DEX), incidenten, security-meldingen en kosten of rapportages over SLA-, DEX- en security-indicatoren.
7	Back-ups worden maandelijks getest; rapportage hierover is verplicht.
8	Inschrijver verzorgt follow-me (cloud) printing.
9	Inschrijver verzorgt proactieve kostenbewaking voor Azure-resources.
10	SLA's omvatten ten minste responsetijden, oplostijden, escalatie en communicatiestandaarden. (Zie bijlage 10 SLA)
11	Inschrijver levert en onderhoudt automatische on- en offboarding gekoppeld aan AFAS.
12	De inschrijver conformeert zich aan de in Bijlage 8 vastgelegde rol- en taakverdeling. Het ITSM-proces dient samenwerking met de huidige netwerkbeheerder te faciliteren conform de demarcatietabel (Bijlage 8).

4. Security en compliance

<i>Eis</i>	<i>Omschrijving</i>
1	Gebruiker accounts, inclusief beheeraccounts, zijn beveiligd met MFA.
2	Er wordt gebruikgemaakt van Conditional Access, Zero Trust-principes, least privilege en identity-based access.
3	Inschrijver levert SIEM-oplossing met 24/7-monitoring en threat intelligence. En optioneel een SOC-dienst.
4	Patchmanagement: updates worden geïnstalleerd binnen overeengekomen termijn na release.
5	Inschrijver monitort IBD-meldingen en houdt WerkSaam op de hoogte
6	Kwetsbaarheidsscans minimaal halfjaarlijks; penetratietests jaarlijks
7	Alle data is versleuteld bij opslag en transport (minimaal TLS 1.2 en AES-256).

8	Inschrijver configureert en onderhoudt e-mailbeveiliging via DMARC, DKIM, SPF en Safe Attachments / Safe Links.
9	Inschrijver ondersteunt bij DPIA's, incidentresponse en meldplicht datalekken.

5. Telefonie en communicatie

<i>Eis</i>	<i>Omschrijving</i>
1	Inschrijver levert een Microsoft Teams Phone-oplossing ter vervanging van de huidige telefonie.
2	Inschrijver configureert volledige integratie met Outlook-agenda's, presence en Teams.
3	Inschrijver levert ondersteuning van contactcenter-functionaliteit (wachtrijen, rapportages, Interactive Voice Response (IVR)).
4	Inschrijver levert nummerportering zonder verlies van bereikbaarheid.
5	Inschrijver levert redundantie en fail-over op telefonieplatform.
6	Inschrijver levert thuiswerk functionaliteit voor KCC-medewerkers.


6. Adoptie en training

<i>Eis</i>	<i>Omschrijving</i>
1	Inschrijver ontwikkelt een adoptieplan gericht op veilig, effectief en bewust gebruik van Next-Gen Werkplek.
2	Train-de-trainer-aanpak voor interne beheerders en floorwalkers.
3	Gebruikersondersteuning met Nederlandstalige handleidingen en FAQ's.

De Inschrijver biedt verplicht Netwerk en connectiviteit aan (maar wordt optioneel afgenomen):

7. Netwerk en connectiviteit

<i>Eis</i>	<i>Omschrijving</i>
1	De inschrijver levert en beheert netwerkapparatuur (routers, switches, wifi).
2	De inschrijver configureert het virtuele Azure netwerk volgens de laatste Microsoft best practices.



3	Segmentatie van kantoor-IT, domotica, camera's en printers is verplicht.
4	De inschrijver levert en onderhoudt GOVROAM, PUBLICROAM, GGI-Netwerk en verbindingen naar app-leveranciers zoals Pink Roccade/Suwinet.
5	Inschrijver zorgt voor beveiligde verbindingen tussen locaties en Azure. (VPN / ExpressRoute).
6	De inschrijver werkt voor de initiële inrichting samen met de huidige netwerkleverancier (SLTN) om kennis en configuraties over te nemen.
7	Inschrijver levert veilige toegang tot printers en vaste telefonie.