

BIJLAGE 8 PROGRAMMA VAN EISEN

Nr.	Onderwerp	Omschrijving
001	Administratie en facturatie	Inschrijver is verantwoordelijk voor het voeren van een goede administratie van de eigen werkzaamheden en ook voor de financiële administratie. Inschrijver heeft hiervoor een eigen systeem.
002	Administratie en facturatie	Inschrijver dient facturen in te richten conform Bijlage 11 (DFA).
003	Administratie en facturatie	De betalingstermijn voor Opdrachtgever is 30 dagen mits de factuur geen fouten bevat.
004	Administratie en facturatie	Creditfacturen worden binnen 5 werkdagen verstuurd, onder vermelding van het betreffende ordernummer/factuurnummer en het nummer van de retourorder.
005	Administratie en facturatie	Creditnota's worden niet gecombineerd met facturen.
006	Administratie en facturatie	Automatische incasso is niet van toepassing en wordt niet geaccepteerd.
007	Administratie en facturatie	Op alle opdrachten die aan Inschrijver worden gegeven gedurende de looptijd van het contract is de AIV 2022 (Algemene Inkoopvoorwaarden IPO BIJ12 2022) van kracht.
008	Administratie en facturatie	Het is niet toegestaan om kosten en/of statiegeld te heffen voor het gebruik van verpakkingsmaterialen en/of transportmaterialen.
009	Apparaten	Inschrijver voorziet in beheer in Intune , inclusief AV-middelen (conform bijlage 10 DAP).
010	Apparaten	Inschrijver voorziet dat alle medewerkers op locaties Den Haag en Utrecht kunnen printen, middels installeren van de printdriver.
011	Apparaten	Alle gegevens van de ingeleverde apparaten worden door de Inschrijver volledig en permanent gewist. Hier dient een bewijs van te worden aangeleverd.
012	Apparaten	Alle laptops worden met een Windows 11 pro geleverd door opdrachtgever, maar zonder Microsoft365 E5 licentie. De Microsoft licentie wordt door de Inschrijver bij aanmelding van de gebruiker van de werkplek toegekend. De Microsoft licenties worden door opdrachtgever geleverd.
013	Apparaten	Inschrijver neemt de Windows Werkplekken, Android en iOS apparaten in beheer. Inschrijver maakt gebruik van de Microsoft Endpointmanager solution.
014	Apparaten	Opdrachtgever wenst mobiele telefoons aan te schaffen bij Inschrijver. Voor de mobiele telefoons geldt als uitgangspunt de iPhone 15 (128GB) of vergelijkbaar. De verstrekking van de (e-)SIM kaart van een aanbieder verloopt via Opdrachtgever. Wanneer de makers van de iPhone of vergelijkbaar een volgend type/versie presenteren, kan Opdrachtgever bepalen om een ander type/ versie aan te schaffen.
015	Apparaten	Windows Hello ID is standaard ingeschakeld op alle apparaten.
016	Apparaten	Inschrijver draagt zorg voor het inrichten van laptops met de juiste Microsoft (beveiligings)instellingen en up-to-date standaard applicaties, zodat deze direct klaar voor gebruik is.
017	Beheeromgeving	Inschrijver voorziet in integrale en generiek toepasbare Identity & Access Management (IAM) zoals omschreven in Bijlage 10 - DAP.
018	Beheeromgeving	Inschrijver draagt zorg voor het technisch beheer van de beheeromgeving en de applicaties die hierop draaien, de hieraan gerelateerde interfaces en voert hiervoor alle activiteiten uit, welke onder technisch beheer worden geschaard en binnen het verantwoordelijkheidsgebied van de ICT prestatie vallen. (Windows server en Microsoft SQL server)
019	Beheeromgeving	Opdrachtgever eist dat Inschrijver niet-Microsoft applicaties aanbiedt via Intune. Onder aanbieden wordt verstaan, niet de aanschaf van de applicatie, maar wel het in beheer nemen in Intune van de applicatie en zorgdragen van juiste versies, juiste licenties en andere updates. Opdrachtgever wenst te allen tijde de meest geüpdatete versie. Indien een applicatie niet aan te bieden is via Intune, dient Inschrijver een alternatieve manier voor te stellen om de applicatie aan te bieden.
020	Beheeromgeving	Inschrijver voert naast beheer ook op aanvraag projectwerkzaamheden uit.
021	Beheeromgeving	De Microsoft 365 Cloud omgeving is middels AD-Connect gekoppeld aan een traditioneel Microsoft Domein. Inschrijver heeft hier kennis van, onderhoudt dit en werkt dit bij.
022	Beheeromgeving	Inschrijver heeft de beschikking over voldoende server- en storage-capaciteit (productie- en uitwijkomgeving, file servers) ten behoeve van kantoorapplicaties en bedrijfsapplicaties en opslagdata van Opdrachtgever.
024	Beheeromgeving	Inschrijver houdt een CMDB bij, inzichtelijk voor Opdrachtgever.
025	Beheeromgeving	Inschrijver gaat akkoord met 'Gedeeld beheer' zoals beschreven in Bijlage 10 - DAP.
026	Beheeromgeving	Inschrijver moet Single Sign On (SSO) kunnen implementeren bij Opdrachtgever, tijdens de implementatietraject bij een beperkt aantal SAAS-oplossingen.
027	Beheeromgeving	Inschrijver maakt gebruik van Entra ID voor het beheer van de Microsoft365 omgeving.
028	Beheeromgeving	Inschrijver draagt zorg voor de internet proxy servers.
029	Beheeromgeving	Inschrijver faciliteert twee soorten werkplekken: voor interne medewerkers een werkplek met beheerde apparaten via bedrijfsportaal, voor externe ingehuurd medewerkers een virtuele werkplek met BYOD.
030	Beheeromgeving	PKI infrastructuur, beheer van Microsoft certificaten, wordt beheerd door de Inschrijver. Alle andere certificaten worden in eigen beheer gedaan.

031	Implementatie	Inschrijver levert uiterlijk een maand na definitieve gunning en op basis van het ingediende concept implementatieplan, een definitief implementatieplan op. Na definitieve gunning wordt met de gegunde leverancier al contact opgenomen om een spoedige implementatie te realiseren. Hierin wordt in ieder geval het volgende beschreven/opgenomen: • Voort te voeren acties met deadlines en actiehouders; • Voorstel voor de inrichting van de Dienstverlening voor zaken waar dit in de Aanbestedingsstukken nog niet is gedefinieerd; • Definitieve DAP o.b.v. Bijlage 10 • Definitieve SLA o.b.v. Bijlage 9 • Definitieve DFA o.b.v. Bijlage 11 Bijlage 9, 10 en 11 gelden als minimumeisen.
032	Implementatie	Inschrijver migreert de legacy omgeving vanuit het datacenter van de huidige ICT partner naar een eigen datacenter (Azure) tijdens de implementatieperiode.
033	Infrastructuur	Om legacy bronnen te bereiken wordt gebruik gemaakt van een Azure VPN (enkel buiten het netwerk van Opdrachtgever). Inschrijver ondersteunt en beheert Azure VPN.
034	Infrastructuur	De Inschrijver beheert en zorgt ervoor dat het gastnetwerk logisch van het kantoornetwerk afgeschermd is en via een gast IP-adres op het publieke internet ontsloten wordt.
035	Infrastructuur	Voor beide locaties zal de glasvezelvoorziening door Opdrachtgever worden voorzien. De installatie van Govroam, GovVPN, VPN, installatie WiFi en firewall dienen door Inschrijver te worden uitgevoerd voor 01-05-2026.
036	Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen	Inschrijver verwijdt direct alle gebruikte verpakkingsmiddelen direct na plaatsing/levering. De verpakkingsmiddelen worden door Inschrijver op afvalsoort gescheiden en ordentelijk afgevoerd.
037	Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen	De voertuigen die Inschrijver inzet ten behoeve van deze opdracht dienen minimaal te voldoen aan de geldende milieuzones.
038	Managementinformatie en rapportages	Inschrijver houdt Opdrachtgever proactief op de hoogte van de relevante ontwikkelingen op de markt en geeft Opdrachtgever hierover gevraagd en ongevraagd advies.
039	Managementinformatie en rapportages	Er is periodiek overleg op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Inschrijver draagt hierbij zorg voor de aanwezigheid van de juiste expertise, en neemt ook de administratieve taken voor haar rekening (zoals het inplannen van de overleggen, het opstellen van de agenda, het maken van het verslag en het bijhouden van de actielijst).
040	Managementinformatie en rapportages	Inschrijver verzorgt maandelijks een servicemanagementrapportage. De inhoud van deze rapportage is beschreven in de SLA (bijlage 09).
041	Overdracht en exitstrategie	Inschrijver zorgt ervoor dat, bij afloop/ontbinding van het contract, alle werkzaamheden die volgens de nieuwe Opdrachtnemer nodig zijn voor een soepele overgang van de dienstverlening, worden overgedragen naar de nieuwe Opdrachtnemer. Dit gebeurt zonder dat de activiteiten van Opdrachtgever onderbroken worden.
042	Overdracht en exitstrategie	Inschrijver zal uiterlijk vier weken na datum van de ondertekening van de overeenkomst door beide partijen een exitplan opstellen en bij Opdrachtgever aanleveren. Opdrachtgever kan dit plan goedkeuren of afwijzen. Wanneer Opdrachtgever het plan afwijst, moet hij dit doen met een duidelijke en concrete onderbouwing. Daarna dient Inschrijver een verbeterd plan in binnen 14 werkdagen.
043	Overdracht en exitstrategie	Eens per half jaar zullen Opdrachtgever en Inschrijver tijdens het tactische overleg beoordelen of het exitplan nog actueel is. Indien beiden concluderen dat dit niet het geval is, passen zij het exitplan aan. Hierbij wordt er rekening gehouden met de uitgangspunten van de Overeenkomst.
044	Personeel	Inschrijver werkt met een vast team van professionals voor Opdrachtgever die volledig bekend zijn met de technische omgeving van Opdrachtgever. Er wordt gezorgd voor adequate en tijdige vervanging bij afwezigheid.
045	Personeel	Inschrijver zet op operationeel, tactisch en strategisch niveau personeel in dat goed geïnstrueerd is, beschikt over de nodige vakkennis voor deze opdracht en in staat is zelfstandig te werken. Het beschikken over de juiste vakkennis wordt bewezen door de juiste diploma's en/of certificaten, deze dienen op verzoek van Opdrachtgever door Inschrijver getoond te worden.
046	Personeel	Alle communicatie tussen Inschrijver en de Opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal. Inschrijver zorgt ervoor dat eigen personeel die op welke wijze dan ook contact hebben met de Opdrachtgever de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.

047	Personeel	Opdrachtgever verwacht ontzorgd te worden door Inschrijver. Dit betekent dat de Inschrijver in de breedste zin meedenkt met Opdrachtgever en zowel gevraagd als ongevraagd advies geeft over mogelijke verbeteringen in bijvoorbeeld techniek, effectiviteit en kostenreductie. Inschrijver zorgt ervoor dat hij de ins en outs kent van de organisatie van Opdrachtgever om dit zo goed mogelijk te kunnen invullen. Opdrachtgever zal tijdens de implementatie/migratie capaciteit vrijmaken om de Inschrijver te ondersteunen bij het leren kennen van de situatie.
048	Privacy	Inschrijver garandeert dat persoonsgegevens verwerkt worden op een wijze die voldoet aan de geldende AVG wetgeving. Dit betekent o.a. dat de standaard telemetrie instellingen van Microsoft aangepast worden naar de privacy vriendelijke optie. Dus bijvoorbeeld, maar niet daartoe beperkt, geen tracking van gebruikers en persoonlijke advertenties toestaan.
049	Privacy	Inschrijver toont aan dat zij voldoet aan alle vereisten onder de AVG en/of de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming wanneer Opdrachtgever dit verzoekt. Inschrijver toont dit aan door middel een compleet verwerkingsregister en de mogelijkheid tot het extern laten toetsen van de volledigheid hiervan door een onafhankelijke derde partij. Het verwerkingsregister is altijd toegankelijk voor de Privacy Officer van Opdrachtgever. Inschrijver gaat akkoord met de door de Opdrachtgever opgestelde verwerkersovereenkomst (Bijlage 7).
050	Privacy	Inschrijver verwerkt alleen persoonsgegevens die voor de dienstverlening noodzakelijk zijn, het delen van persoonsgegevens aan derden is niet toegestaan, tenzij hier een goede reden voor is en deze reden vooraf is goedgekeurd door Opdrachtgever. De verwerkersovereenkomst (bijlage 7) is van toepassing.
051	Privacy	Wanneer er bij Inschrijver sprake is van een datalek, moet deze conform de datalekmeldprocedure van Opdrachtgever gemeld worden. (zie bijlage 17)
052	Security	Inschrijver is op de hoogte van de laatste security functionaliteit binnen Microsoft 365 & Azure en past deze proactief en passend in de KA-omgeving toe. Denk o.a. aan Pureview, Sentinel en de MS Secure Score (ISO27001&BIO). Changes op basis van weinig impact worden direct uitgevoerd, changes met grote impact worden op voorhand besproken met Opdrachtgever en vervolgens uitgevoerd. Uitvoering van changes wordt gezien als onderdeel van de standaard dienstverlening.
053	security	Inschrijver levert elke maand een rapportage van de Microsoft Secure Score, op basis van de actuele ISO 27001 en Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), op. De minimale Security Score is 75% en altijd wordt gerapporteerd wat er nog verbeterd kan worden. Indien het behalen van de minimale score van
054	security	Er dient naast een back-up procedure een goede restore procedure aanwezig te zijn. Minimaal dagelijks wordt een back-up gemaakt van alle data. Eens per zes maanden wordt een restore procedure door Inschrijver getest. Inschrijver dient hierover te rapporteren aan Opdrachtgever. Deze rapportage dient Opdrachtgever in staat te stellen om te controleren of dit voldoet.
055	Security	Opdrachtgever volgt continu de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Inschrijver dient hiervan aantoonbare kennis te hebben en zich volledig te conformeren aan de richtlijnen horend bij de huidige en toekomstige BIO. De huidige exacte eisen staan in Bijlage 14 (ICO-wizard) beschreven.
056	Security	Inschrijver overlegt jaarlijks (en voor het eerst een half jaar na de inbeheername van de ICT-omgeving) een TPM-verklaring (Third-Party-Memorandum) met betrekking tot informatiebeveiliging.
057	Security	Inschrijver dient te allen tijde een overzicht te kunnen overleggen van alle geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever (gebruikers) met bijbehorende autorisaties voor de toegang tot de kantoorautomatiseringomgeving. Een kopie van dit overzicht met gebruikers wordt op elke maand aan Opdrachtgever verstrekt.
058	Security	Uitgevoerde activiteiten op het platform door Inschrijver dienen in alle gevallen traceerbaar te zijn voor Opdrachtgever (door wie deze wanneer zijn uitgevoerd) en op verzoek van de Opdrachtgever binnen 72 uur geleverd te zijn.
059	Security	De omgeving van Opdrachtgever dient met minimaal 2 factor authenticatie beveiligd te zijn. Hier wordt gebruik gemaakt van MFA van Microsoft. Inschrijver moet dit beheren en verder proactief optimaliseren door de leidende best practices in de markt te volgen.
060	Security	Inschrijver is in staat om Exchange Online met de laatste maatregelen die Microsoft aanbiedt te configureren, onderhouden en beheren. Zo eist de Opdrachtgever dat Exchange Online Protection en ATP minimaal op de emailomgeving van Opdrachtgever standaard zijn ingeschakeld. Inschrijver heeft kennis van deze producten en moet deze beheren en verder proactief optimaliseren zodanig dat deze minimaal voldoet aan de verplichte internet standaarden van het Forum Standaardisatie (zie internet.nl) en dat het mailverkeer zo weinig mogelijk hinder ondervindt. False positives, e-mails die onterecht zijn tegengehouden, moeten proactief gemonitord, gerapporteerd en vrijgegeven worden.
061	Security	In geval van ontvreemding van een apparaat (mobiel of laptop) van Opdrachtgever verwerkt Inschrijver deze diefstal direct nadat de melding bij Inschrijver binnenkomt. Hiervoor heeft Inschrijver een 24x7 meld- en afhandelingsnummer of -portaal beschikbaar.
062	Security	Opdrachtgever zal tijdens de contractperiode van een Security Operations Centre (SOC) gebruik gaan maken. Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze in staat is om met een SOC te koppelen en de nodige werkprocessen met het SOC af te stemmen. Bij deze werkprocessen is de inbreng van de Opdrachtgever minimaal, m.a.w. als het SOC een incident of kwetsbaarheid aan Inschrijver meldt, dat daar geen tussenkomst van Opdrachtgever noodzakelijk is.

063	Security	Inschrijver staat toe dat er jaarlijks een security audit in opdracht van de Opdrachtgever mag worden uitgevoerd. Onder audit wordt ook het uitvoeren van pentesten en het controleren van de instellingen van de Microsoft tenant(s) verstaan. Inschrijver biedt volledige medewerking bij de audit en de kosten hiervoor zijn voor Inschrijver. De Inschrijver gaat akkoord met de vrijwaringsverklaring (Bijlage 16) die door de Opdrachtgever is opgesteld. Eventuele gevonden bevindingen worden z.s.m. kosteloos door de Inschrijver opgelost. De kosten voor een jaarlijkse audit zijn voor Inschrijver.
064	Security	Inschrijver voert maandelijks een volledige kwetsbaarheidscans uit, en verhelpt de eventuele bevindingen kosteloos en uiterlijk tijdens het eerst volgende onderhoudsvenster (zie Bijlage 09 - SLA).
065	Security	Inschrijver levert een firewall soortgelijk aan of beter dan Watchguard M370 voor de locatie in Utrecht.
066	Servicedesk	Inschrijver levert zonder meerkosten een eerstelijns "skilled" helpdesk/servicedesk, die op werkdagen ondersteuning levert binnen kantooruren (08:00-18:00). Medewerkers van de servicedesk beschikken over technisch inhoudelijke kennis van de producten en diensten die Inschrijver levert voor deze opdracht, en zijn hierdoor in staat om minimaal 80% van de tickets direct zelfstandig af te handelen. De overige 20% wordt in overleg met Opdrachtgever en/of, indien nodig, met een derde partij opgelost.
067	Servicedesk	Bij de inzet van derde partijen, is Inschrijver verantwoordelijk voor de aansturing van en de uitvoer van die partijen, waarvoor Inschrijver het beheer heeft opgepakt conform de Opdracht. Opdrachtgever dient van te voren akkoord te gaan met de inzet van deze partijen.
068	Servicedesk	Inschrijver levert wekelijks on site support aan Opdrachtgever. Dit betekent dat minimaal één servicedeskmedewerker van Inschrijver 4 uur per week (dagdeel) op locatie van Opdrachtgever aanwezig zal zijn om vooraf afgesproken werkzaamheden uit te voeren. Deze eis kan vervallen, wanneer Opdrachtgever een andere invulling voorziet of anderszins.
069	Servicedesk	De servicedesk van Inschrijver is voor Opdrachtgever op werkdagen binnen kantooruren (08:00-18:00) telefonisch bereikbaar (tegen lokaal binnenlands of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalnummers)). Daarnaast kunnen medewerkers van Opdrachtgever 24x7 een e-mail sturen naar een vast e-mailadres van Inschrijver. De e-mails worden op werkdagen binnen kantooruren opgepakt.
070	Servicedesk	Meldingen vanuit medewerkers van Opdrachtgever (telefonisch of per e-mail aangemeld) worden geregistreerd en afgehandeld in een door Inschrijver geleverd ticketportaal. Statusupdates vanuit dit ticketportaal worden per e-mail gestuurd naar de aanmelder van het ticket. Geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever hebben toegang tot het ticketportaal, en kunnen (met leesrechten) de gehele ticketadministratie voor Opdrachtgever inzien.
071	Servicedesk	De servicedesk van Inschrijver is in staat om op afstand de besturing van een apparaat van een medewerker van Opdrachtgever over te nemen als dit noodzakelijk is voor het afhandelen van een melding.
072	Servicemanagement	Inschrijver kan minimaal voldoen aan de servicelevels zoals in de SLA (Bijlage 09) opgenomen. Beheer, continuïteit en performance dienen conform SLA te worden gegarandeerd. Inschrijver dient in de maandelijkse servicemanagementrapportage en, op verzoek, tijdens het periodieke overleg met Opdrachtgever, te kunnen aantonen dat KPI's worden gehaald.
073	Servicemanagement	Inschrijver houdt zich aan alle afspraken gemaakt in de DAP (Bijlage 10). Deze worden periodiek besproken en eventueel aangepast in overleg en met wederzijds akkoord.