

Bijlage 9 – Programma van Eisen

Inhoudsopgave

2.1	Wet- en regelgeving en standaarden	3
2.5	Algemene Eisen	4
2.6	Informatiebeveiliging	5
2.7	Microsoft 365 en Azure	6
2.8	Netwerk componenten.....	9
2.9	Rapportage en Communicatie.....	10
2.10	Samenwerking en kwaliteit dienstverlening	12
2.11	Exit strategie en overdrachtsproces	13

2.1 Wet- en regelgeving en standaarden

Eis 1	De Leverancier en de VRFGV verbinden zich ertoe de persoonsgegevens van de VRFGV onverkort te verwerken conform de AVG. De Leverancier implementeert en handhaaft een infrastructuur die voldoet aan het principe van Privacy-by-Design. Dit omvat de absolute eis dat de opslag van data uitsluitend plaatsvindt op servers in landen onder het toepassingsgebied van de GDPR.
Eis 2	Door ondertekening van de Standaard Verwerkersovereenkomst (bijlage 1a) verklaart de Leverancier zich onvoorwaardelijk akkoord met de privacy- en beveiligingsvoorwaarden, en erkent dat deze Verwerkersovereenkomst integraal deel uitmaakt van de totale Overeenkomst voor de te verrichten dienstverlening. Alle bepalingen uit de Overeenkomst en de daaraan verbonden documenten en bijlagen, inclusief de (wettelijke) verplichtingen inzake privacy en informatiebeveiliging dienen onverminderd te worden nageleefd door alle ingeschakelde onderaannemers. De Leverancier is verplicht om met elke onderaannemer een identieke Verwerkersovereenkomst af te sluiten, waarmee de volledige naleving in de keten wordt geborgd.
Eis 3	De Leverancier mag geen werkzaamheden uitbesteden en/of een onderaannemer inschakelen of overdragen, tenzij de VRFGV hiervoor uitdrukkelijk en schriftelijk voorafgaande toestemming heeft verleend.
Eis 4	De Leverancier (en eenieder waarvan hij zich bedient bij de uitvoering van de Overeenkomst) handelt bij uitvoering van deze Overeenkomst conform de vigerende wetten, verordeningen, maatregelen, voorschriften, normen en certificeringen die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de te verrichten Opdracht.
Eis 5	De Leverancier verplicht zich ertoe om gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigingen in relevante wet- en regelgeving die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening, onverwijld schriftelijk te melden aan de VRFGV. De Leverancier adviseert de VRFGV proactief over de gevolgen van deze wijzigingen en doet, indien nodig, voorstellen voor aanpassingen in de dienstverlening, processen of systemen.

2.5 Algemene Eisen

Eis 6	De Overeenkomst met de Leverancier gaat in op 7 september 2026. Deze datum geldt als formele start van de verplichtingen zoals vastgelegd in de Overeenkomst.
Eis 7	Alle wijzigingsverzoeken (RFC) die door de Leverancier worden doorgevoerd, dienen vooraf te worden afgestemd met de VRFGV.
Eis 8	Licenties en abonnementen die gedurende de looptijd van de Overeenkomst in opdracht van de VRFGV worden afgesloten, dienen te worden geregistreerd op naam van de VRFGV. Eigendom berust bij de VRFGV.
Eis 9	De Inschrijver dient de VRFGV tijdig te informeren bij vervanging van medewerkers op sleutelposities. Vervangend personeel dient minimaal te voldoen aan de gestelde eisen en kwalificaties.
Eis 10	Inschrijver garandeert dat hij in staat is om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de in paragraaf 1.2 van het Beschrijvend Document beschreven Opdracht te verrichten. Inschrijver garandeert dat zijn organisatie de vereiste capaciteiten, vaardigheden en middelen bezit om te kunnen (blijven) voldoen aan het Programma van Eisen. Van elke substantiële wijziging in de situatie van de Inschrijver om te kunnen voldoen aan deze minimumeisen, dient De VRFGV onmiddellijk op de hoogte gesteld te worden.
Eis 11	Inschrijver heeft kennisgenomen van de Concept Overeenkomst (Bijlage 1) , Verwerkersovereenkomst (Bijlage 1a) , Service Level Agreement (Bijlage 1b) , Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen (Bijlage 1c) , GIBIT 2023 (Bijlage 2) en Wachtkamerovereenkomst (bijlage 3) en gaat hiermee akkoord.
Eis 12	Inschrijver heeft kennisgenomen van de beschreven werkwijze en alle voorwaarden zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken en gaat hiermee akkoord.
Eis 13	De Leverancier is gerechtigd om in de periode van acht weken voorafgaand aan de start van de dienstverlening te starten met voorbereidende transitieactiviteiten, zoals het uitvoeren van een technische scan van de omgeving. Deze voorbereidende werkzaamheden vallen onder de implementatie-/transitiekosten (eenmalige kosten).
Eis 14	De Leverancier dient te allen tijde de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen, ook bij uitval van personeel of andere calamiteiten.

2.6 Informatiebeveiliging

Eis 15	De Leverancier garandeert gedurende de gehele contractperiode aantoonbare naleving van de op dat moment geldende versie van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), de NIS2-richtlijn en de Nederlandse Cyberbeveiligingswet (Cbw), inclusief eventuele opvolgende of aanvullende kaders. Bij wijzigingen van deze normen past de Leverancier processen en systemen tijdig aan en informeert de VRFGV proactief over de impact en voortgang. periodiek en stelt relevante bewijsstukken en auditrapportages ter beschikking aan de VRFGV.
Eis 16	De Leverancier zorgt voor continue monitoring van alle beheerde assets en garandeert tijdige installatie van beveiligingspatches.
Eis 17	De Leverancier hanteert een robuuste en geteste back-upstrategie, waarbij dagelijks back-ups van de klantomgeving worden gemaakt en bewaard op een separate, fysiek gescheiden locatie. Bij een incident kan data direct en succesvol worden teruggezet, waarbij de VRFGV zelfstandig online bestanden kan herstellen zonder afhankelijkheid van de Leverancier. Op verzoek van VRFGV geeft Leverancier inzicht in het volledige back-upbeleid.
Eis 18	De Leverancier beschikt over een getest Disaster Recovery Plan voor de eigen ICT-omgeving, waarin duidelijk is vastgelegd binnen welke termijnen systemen na een incident worden hersteld, conform de Recovery Time Objective (RTO) en Recovery Point Objective (RPO).
Eis 19	De Leverancier adviseert de VRFGV proactief over relevante beleids- en beveiligingsmaatregelen zodra zich ontwikkelingen voordoen die van invloed kunnen zijn op de informatiebeveiliging, compliance of strategische keuzes van de VRFGV. Adviezen kunnen mondeling of schriftelijk worden gegeven; belangrijke adviezen die impact hebben op beleid, beveiliging of compliance worden kort schriftelijk bevestigd (bijvoorbeeld per e-mail of via het ticketsysteem), zodat opvolging en toetsing mogelijk is.
Eis 20	De Leverancier conformeert zich aan de door de VRFGV gestelde eisen met betrekking tot Multi-Factor Authenticatie (MFA) in combinatie met toegang tot de Microsoft 365 en Azure-omgeving.
Eis 21	De Leverancier past het principe van 'least privilege' toe, zodat medewerkers alleen toegang hebben tot gegevens en systemen die strikt noodzakelijk zijn voor hun werkzaamheden.
Eis 22	De Leverancier evalueert periodiek of toegangsrechten nog aansluiten bij de actuele functie en werkzaamheden van medewerkers, en past deze waar nodig direct aan of trekt ze in.
Eis 23	De Leverancier gebruikt Role-Based Access Control (RBAC) voor het beheren van toegang tot resources binnen de Microsoft 365- en Azure-omgeving.
Eis 24	De Leverancier werkt actief mee aan onderzoeken naar beveiligingsincidenten en ondersteunt bij het uitvoeren van audits.

Eis 25	De VRFGV is gerechtigd jaarlijks evaluaties uit te voeren op de door de Leverancier getroffen beveiligingsmaatregelen. Indien nodig worden externe auditors ingeschakeld. De Leverancier stelt hiervoor kosteloos de benodigde capaciteit beschikbaar.
--------	--

2.7 Microsoft 365 en Azure

Eis 26	Binnen de VRFGV heeft altijd minimaal één persoon Global Admin (Privileged) rechten in Microsoft 365 en Azure. Uitbreiding naar een tweede persoon gebeurt alleen na gezamenlijk overleg en schriftelijke instemming met de Leverancier.
Eis 27	Wanneer het interne supportteam van de VRFGV tegen problemen aanloopt, wordt van de Leverancier verwacht dat deze beschikbaar is om IT-ondersteuning te bieden. Deze ondersteuning heeft betrekking op alle onderdelen en functionaliteiten binnen de Microsoft 365-omgeving van de VRFGV, zowel functioneel als technisch.
Eis 28	Tijdens de looptijd van de Overeenkomst voorziet de Leverancier de VRFGV ten minste twee keer per jaar, zowel op verzoek als proactief, van aanbevelingen en adviezen over de Microsoft 365- en Azure-omgeving. Deze adviezen kunnen onder andere betrekking hebben op compliance, monitoring, efficiënt gebruik van resources, beveiliging en het optimaal benutten van beschikbare oplossingen.
Eis 29	De Leverancier is verantwoordelijk voor het centraal en automatisch uitvoeren van alle noodzakelijke updates op beheerde apparaten, conform de door Intune ingerichte beleidsregels. Updates en upgrades worden volledig geautomatiseerd uitgerold, zodat alle apparaten actueel en veilig blijven; gebruikers hoeven dit niet handmatig te doen.
Eis 30	De Leverancier voert minimaal tweemaal per jaar een health check uit op de Microsoft 365- en Azure-omgeving. De daaruit voortvloeiende acties en aanbevelingen worden door de VRFGV zelf opgepakt of, indien nodig, in overleg uitgevoerd met de Leverancier.
Eis 31	Op verzoek van VRFGV ondersteunt de Leverancier, in samenwerking met applicatieleveranciers, bij het realiseren van Single Sign-On (SSO) voor applicaties. Hierbij adviseert en coördineert de Leverancier het proces, zodat een veilige en efficiënte integratie wordt gewaarborgd.
Eis 32	De Leverancier draagt er zorg voor dat certificaten die benodigd zijn voor SSO actief worden gemonitord en dat er een maand van tevoren wordt geacteerd wanneer certificaten dreigen te verlopen, zodat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft.
Eis 33	Op verzoek van de VRFGV levert de Leverancier technische expertise en/of projectcapaciteit ten behoeve van Microsoft 365-gerelateerde projecten. Indien de VRFGV dit verlangt, treedt de Leverancier op als projectleider voor deze projecten. In deze rol is de Leverancier verantwoordelijk voor het opstellen en presenteren van een projectplan aan de VRFGV. Dit projectplan omvat de aanpak, planning, benodigde middelen en verwachte resultaten, en wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de VRFGV voordat de uitvoering start.

Eis 34	De Leverancier draagt zorg voor de beveiliging en naleving binnen de Microsoft 365 en Azure-omgeving. Dit omvat het implementeren van passende beveiligingsmaatregelen en het beheren en rapporteren van compliance policies. Het monitoren en reageren op beveiligingsincidenten wordt uitgevoerd door een landelijke SOC/CERT dienstverlener, waarvoor een aparte aanbesteding loopt. De Leverancier is op verzoek beschikbaar voor ondersteuning en samenwerking met het SOC/CERT dienstverlener.
Eis 35	De Leverancier werkt actief samen met de door de VRFGV aangewezen firewallbeheerder (Fortinet) bij het monitoren, beheren en afhandelen van beveiligingsincidenten en wijzigingen die betrekking hebben op de firewallomgeving. Op verzoek van de VRFGV is de Leverancier beschikbaar voor ondersteuning en samenwerking met Fortinet.
Eis 36	De Leverancier neemt de Azure-omgeving per 18 november 2026 “as-is” in beheer en is niet aansprakelijk voor fouten of gebreken die vóór de overdracht zijn ontstaan. Na overdracht is de Leverancier echter wel verantwoordelijk voor het signaleren en oplossen van alle problemen die zich voordoen, ongeacht het moment van ontstaan. Indien deze problemen hun oorsprong vinden in het verleden, worden eventuele meerkosten voor herstel in overleg met de VRFGV vastgesteld.
Eis 37	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst levert de Leverancier alle diensten die noodzakelijk zijn voor de continuïteit en waarborging van de Azure-omgeving. Deze diensten omvatten onder meer configuratie, installatie, beheer, onderhoud en beveiliging, en worden geleverd op basis van de staat waarin de ICT-omgeving door de VRFGV op het moment van in beheer nemen is geaccepteerd.
Eis 38	De VRFGV is eigenaar van de Infrastructure as Code (IaC) die door de Leverancier wordt ontwikkeld, beheerd en toegepast binnen de Azure-omgeving van de VRFGV.
Eis 39	De Leverancier ondersteunt bij het resourcebeheer binnen de Azure-omgeving. Dit omvat het aanmaken en configureren van Azure-resources, het beheren van resourcegroepen en subscriptions, alsmede het rapporteren en – indien overeengekomen – verwijderen van ongebruikte resources.

Eis 40	De Leverancier ondersteunt bij het beheer van virtuele netwerken in Azure. Dit omvat het configureren van netwerken, het beheren van netwerkbeveiligingsgroepen en de Azure Firewall, evenals het instellen van VPN-gateways en bijbehorende verbindingen.
Eis 41	De Leverancier draagt zorg voor het beheer van identiteiten en toegangsrechten met betrekking tot administratieve accounts. Dit omvat onder meer het instellen van Role-Based Access Control (RBAC) voor toegang tot landing zones en workloads.
Eis 42	De Leverancier draagt zorg voor monitoring en rapportage binnen de Azure-omgeving. Dit omvat de inrichting van Azure Monitor en Log Analytics, het bewaken van resourcegebruik en systeemprestaties, en het opstellen van rapportages over verbruik en kosten. De VRFGV stemt in met het gebruik van een eigen monitoringoplossing door de Inschrijver, mits bevoegde specialisten van de VRFGV toegang hebben tot een inzichtelijk dashboard.
Eis 43	De Leverancier draagt zorg voor het monitoren, rapporteren, beheren en herstellen van back-ups binnen de Azure-omgeving.
Eis 44	De Leverancier geeft minimaal één keer per kwartaal een onderbouwd advies aan de VRFGV over optimalisatiemogelijkheden ter beperking van kosten en het efficiënt gebruik van resources in de Azure-omgeving. Dit advies is gebaseerd op actuele data en bevat concrete aanbevelingen voor verbeteringen en besparingen.
Eis 45	De Leverancier is verantwoordelijk voor het implementeren van updates en patches, inclusief het opstellen en uitvoeren van updateplannen en het beheren van de relevante typen resources.
Eis 46	De Leverancier moet ondersteuning kunnen bieden aan de VRFGV bij het afhandelen van alle Azure-gerelateerde incidenten indien deze worden gemeld.
Eis 47	De Leverancier is verantwoordelijk voor het beheer en de beschikbaarstelling van actuele documentatie met betrekking tot de inrichting en configuratie van de Azure-omgeving van de VRFGV. Dit omvat ook het aanleveren van actuele netwerktekeningen.
Eis 48	De Leverancier is primair verantwoordelijk voor het inrichten, onderhouden en doorontwikkelen van de Infrastructure as Code, inclusief platformcomponenten en Landing Zone-resources binnen het datawarehouse in Azure. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd in nauwe samenwerking met de VRFGV, waarbij kennisdeling, gezamenlijke ontwikkeling en overdracht van expertise onderdeel uitmaken van de opdracht. De Leverancier is tevens verplicht om actuele documentatie en begeleiding te bieden, zodat de VRFGV zelfstandig en veilig aanpassingen kan doorvoeren binnen de Azure-omgeving.

2.8 Netwerk componenten

Eis 49	De Leverancier neemt het volledige beheer van de Switches en Access Points op zich. Dit omvat het oplossen van storingen, het uitvoeren van configuratiewijzigingen én het uitvoeren van firmware-updates op deze netwerkcomponenten.
Eis 50	De Leverancier is verantwoordelijk voor het beheer van de VLAN's, waaronder het aanmaken, aanpassen en verwijderen van VLAN-configuraties volgens de wensen van de VRFGV.
Eis 51	De Leverancier zorgt ervoor dat de VRFGV leesrechten krijgt op het beheerplatform voor de switches en access points, zodat inzicht in de configuratie en status van deze netwerkcomponenten is gewaarborgd.
Eis 52	Indien een Switch of Access Point defect raakt, is de Leverancier verantwoordelijk voor het tijdig vervangen hiervan, conform de responstijden en afspraken zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA).
Eis 53	De Leverancier is verantwoordelijk voor het beheer van alle bij de Switches en Access Points behorende licenties gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
Eis 54	De Leverancier dient tijdig te signaleren wanneer licenties bijna verlopen en zorg te dragen voor tijdige verlenging, zodat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft.
Eis 55	De VRFGV is primair verantwoordelijk voor het patchwerk in de patchkasten. Op verzoek van de VRFGV verricht de Leverancier patchwerkzaamheden op alle locaties van de VRFGV.
Eis 56	De Leverancier dient proactieve monitoring en alarmering in te richten voor alle kritische netwerkcomponenten, zodat storingen en afwijkingen tijdig worden gesignaleerd en opgevolgd.

2.9 Rapportage en Communicatie

Eis 57	Alle correspondentie en mondelinge communicatie tussen de Leverancier en de VRFGV moet plaatsvinden in de Nederlandse taal.
Eis 58	De Leverancier voorziet gedurende de Overeenkomst minimaal in de volgende rapportages en informatievoorziening aan de VRFGV: <ul style="list-style-type: none"> • De Leverancier levert maandelijks een rapportage over informatiebeveiliging aan, waarin de actuele status, relevante ontwikkelingen en verbeterpunten worden toegelicht. Voor deze rapportage wordt gebruikgemaakt van gegevens uit onder andere Microsoft Sentinel, Microsoft Defender en Microsoft Secure Score • De Leverancier levert maandelijks een rapportage aan over de naleving van de afspraken uit de Service Level Agreement (SLA) en het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). In deze rapportage worden de overeengekomen KPI's, de behaalde resultaten en eventuele afwijkingen of verbetermaatregelen inzichtelijk gemaakt • Na elk (beveiligings)incident ontvangt de VRFGV binnen vijf werkdagen een incidentenrapportage, inclusief een analyse van de oorzaak en eventueel getroffen maatregelen. • Een beveiligd dashboard waarop de Leverancier (near) real-time inzicht heeft in de overeengekomen KPI's en onderdelen uit de SLA/DAP. Dit dashboard is ingericht volgens een methodiek die het mogelijk maakt om trends en analyses over het verleden te raadplegen. • De Leverancier levert jaarlijks een actuele kopie aan van de NEN7510-certificering en de bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid (ISO27001).
Eis 59	Wanneer er wijzigingen worden doorgevoerd of nieuwe functionaliteiten worden toegevoegd aan de omgeving, draagt de Leverancier zorg voor het tijdig aanleveren van alle relevante project-, inrichtings- en overige documentatie aan de VRFGV
Eis 60	Minimaal één keer per half jaar vindt een evaluatiegesprek plaats tussen de VRFGV en Leverancier, waarin de samenwerking, rapportages en verbeterpunten worden besproken.
Eis 61	Bij lopende projecten verstrekt de Leverancier periodiek voortgangsrapportages, waarin de status, planning, risico's en eventuele knelpunten worden toegelicht.
Eis 62	De Leverancier voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit onder de medewerkers van de ICT-afdeling van de VRFGV en rapporteert de resultaten en eventuele verbeteracties aan de VRFGV.
Eis 63	De Leverancier informeert de VRFGV tijdig en schriftelijk over geplande onderhoudswerkzaamheden, inclusief verwachte impact en duur. Al het onderhoud zal plaatsvinden buiten kantooruren. Als dit niet buiten kantooruren kan plaatsvinden zal er schriftelijk akkoord moeten zijn van de VRFGV.

Eis 64	De Leverancier stelt een ticketingsysteem beschikbaar waarop de VRFGV beveiligd kan inloggen. Via dit systeem heeft de VRFGV inzicht in alle door hem ingediende wijzigingen (changes) en incidenten, inclusief de status en afhandeling daarvan.
Eis 65	De Leverancier neemt uitsluitend contact op met eindgebruikers nadat hiervoor expliciet toestemming is verleend door de VRFGV. Zonder deze toestemming mag er geen direct contact met eindgebruikers plaatsvinden.
Eis 66	<p>De VRFGV heeft te allen tijde het recht om de prioriteit van ingediende meldingen (incidenten, changes, service requests) te bepalen én te wijzigen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het wijzigen van de prioriteit kan plaatsvinden via het ticketingsysteem, per e-mail of via een andere schriftelijke communicatiewijze die tussen de VRFGV en Inschrijver is overeengekomen. • De Leverancier handelt meldingen af conform de door de VRFGV toegekende (en eventueel gewijzigde) prioriteit en de bijbehorende responstijden zoals vastgelegd in de SLA. • Indien de Leverancier van mening is dat een melding een andere prioriteit verdient, wordt dit altijd eerst afgestemd met de VRFGV voordat de prioriteit wordt aangepast. • Een nader overeen te komen selecte groep aangewezen personen namens de VRFGV heeft altijd het recht om een melding naar Prio 1 te escaleren, ongeacht de oorspronkelijk toegekende prioriteit.
Eis 67	<p>De VRFGV en de Leverancier organiseren eens per twee weken een overleg waarin alle ingediende changes (wijzigingsverzoeken) worden besproken.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tijdens dit overleg worden de status, planning, prioriteit, risico's en eventuele knelpunten van de changes besproken. • Het overleg vindt plaats op een vast moment, in overleg tussen VRFGV en Inschrijver. • De Leverancier zorgt voor een actueel overzicht van alle openstaande en recent afgehandelde changes, zodat het overleg efficiënt en volledig kan verlopen.

2.10 Samenwerking en kwaliteit dienstverlening

Eis 68	Gedurende kantoortijden (08.00 tot 18.00 uur) is de Leverancier telefonisch bereikbaar om interne gebruikersondersteuning te bieden aan het supportteam van de VRFGV, bestaande uit vijf specialisten, dit aantal specialisten kan gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen.
Eis 69	De Leverancier biedt ondersteuning aan de VRFGV via een Servicedesk. Indien nodig is de Inschrijver ook beschikbaar voor ondersteuning op locatie.
Eis 70	Voor P1 security- en bereikbaarheidsincidenten met een grote impact op de bedrijfscontinuïteit van de VRFGV, is de Leverancier te allen tijde (24/7) beschikbaar om directe ondersteuning en oplossing te bieden.
Eis 71	<p>De Leverancier faciliteert een directe communicatielijn waarmee IT-specialisten van de VRFGV rechtstreeks kunnen overleggen met vakgenoten van gelijkwaardig functie- en kennisniveau bij de Leverancier. Dit betekent dat bijvoorbeeld een Solution Architect Microsoft 365 / Azure van de VRFGV direct contact kan opnemen met een Solution Architect Microsoft 365 / Azure van de Leverancier, zonder tussenkomst van een servicedesk of tweedelijns ondersteuning. Voor minimaal de volgende functies/rollen wordt deze directe communicatielijn gegarandeerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beheerder Technische Infrastructuur • Chief Information Security Officer (CISO) • Information Security Officer (ISO) • Teamleider ICT • Privacy Officer • Modern Workplace Engineer / Solution Architect Microsoft 365 / Azure • Servicedesk Coördinator / IT Service Manager • Projectleider ICT / Projectmanager <p>De Leverancier zorgt ervoor dat deze communicatielijnen snel en efficiënt functioneren, zodat kennisdeling en probleemoplossing direct en zonder vertraging kunnen plaatsvinden.</p>
Eis 72	In geval van prio 1 (P1) incidenten stelt de Leverancier per direct een directe communicatielijn beschikbaar voor de VRFGV, zodat spoedoverleg en coördinatie zonder belemmeringen mogelijk zijn.
Eis 73	De contactgegevens van de relevante specialisten en communicatielijnen worden door de Leverancier continu actueel gehouden, en bij wijzigingen wordt dit schriftelijk gecommuniceerd aan de VRFGV.

2.11 Exit strategie en overdrachtsproces

Eis 74	<p>Bij beëindiging van de samenwerking, ongeacht de aanleiding, wordt de overdracht van dienstverlening op een professionele en respectvolle wijze uitgevoerd. Door het opnemen van re-transitie als onderdeel van de Overeenkomst is vanaf de start duidelijk dat het beëindigen van de samenwerking zorgvuldig wordt geregeld.</p> <p>Opstellen en actualiseren van het re-transitieplan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tijdens de transitieperiode stelt de Leverancier een re-transitieplan op, waarin de uitgangspunten en werkwijze voor een toekomstige overdracht zijn beschreven. • Op verzoek van de VRFGV levert de Leverancier het re-transitieplan aan. Dit plan bevat ten minste: <ul style="list-style-type: none"> ○ Een overzicht van het High Level Design (HLD) ○ Infrastructure as Code (IaC) ○ Configuraties ○ Architectuurdocumentatie ○ Relevante data en datasets <p>Uitgangspunten voor de re-transitie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De overdracht dient zo te worden uitgevoerd dat de VRFGV minimale hinder ondervindt van de beëindiging en de overgang van de dienstverlening naar zichzelf of een derde partij. • Alle betrokken partijen werken constructief samen gedurende het re-transitieproces. • De Leverancier zorgt voor volledige transparantie over de uit te voeren werkzaamheden, de benodigde tijdsbesteding en de opgebouwde kennis. • Het re-transitieplan wordt jaarlijks door de Leverancier geactualiseerd.
Eis 75	De Leverancier stelt gedurende de overdrachtsperiode voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor kennisoverdracht, begeleiding en beantwoording van vragen.
Eis 76	De Leverancier garandeert dat na overdracht alle data en back-ups bij de Inschrijver worden vernietigd, tenzij anders overeengekomen, en levert hiervan een vernietigingsverklaring aan.
Eis 77	Na afronding van de overdracht vindt een gezamenlijke evaluatie plaats, waarbij eventuele restpunten worden vastgelegd en opgevolgd. De overdracht wordt pas als afgerond beschouwd na schriftelijke akkoordverklaring van de VRFGV.
Eis 78	Na schriftelijke overdracht blijft de Leverancier gedurende minimaal vier weken beschikbaar voor het beantwoorden van vragen, het bieden van ondersteuning en het oplossen van eventuele restpunten die voortvloeien uit de overdracht. Deze nazorg wordt zonder extra kosten geleverd, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen