

Bijlage 04. Programma van Eisen

Leverancier dient in te stemmen met de Eis: Instemming met het Programma van Eisen op TenderNed. Het niet voldoen aan deze voorwaarde leidt tot afwijzing. In het Programma van Eisen wordt gevraagd om enkele certificaten/ diploma's. Leverancier dient hiervan een kopie toe te voegen aan de aanbidding.

Dit Programma van Eisen maakt, net als de overige Bijlagen en aanbestedingsdocumenten onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst. Het niet nakomen van het gestelde kan gevolgen hebben voor de Overeenkomst, bijvoorbeeld mogelijkheid tot ontbinding (van één) van deze overeenkomst(en) dan wel het vergoeden van schade door Leverancier.

Alle kosten voor het voldoen aan deze eisen zijn opgenomen in de Inschrijving van Leverancier op het daartoe aangewezen prijzenblad. Leverancier kan naderhand geen extra kosten voor het voldoen aan deze eisen in rekening brengen. Alle eventuele kosten die uit onderstaande eisen zouden kunnen voorkomen dient Leverancier te verwerken op het prijzenblad. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten, tenzij in de eis expliciet aangegeven.

Denkt u aan het accorderen van de bijbehorende eis op TenderNed?

Tabel 1: Eisen service en dienstverlening

NR.	ONDERWERP	OMSCHRIJVING EIS
SD.1	Contractueel	De Leverancier committeert zich aan het leveren van alle gevraagde Diensten conform deze aanbesteding, en werkt actief mee aan het realiseren van de gewenste eindsituatie zoals beschreven in het Bestek. Leverancier voert de opdracht uit met aantoonbare inzet op samenwerking, resultaatgerichtheid en continuïteit, overeenkomstig de kwaliteitscriteria en afspraken zoals vastgelegd in het Bestek en bijlagen.
SD.2	Contractueel	De Leverancier verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de procedurele voorwaarden en bepalingen van deze aanbesteding, zoals beschreven in het Bestek en alle bijbehorende bijlagen en Nota's van Inlichtingen.
SD.3	Contractueel	Leverancier verklaart zich akkoord met de in het bestek en bijlagen opgenomen uitgangspunten ten aanzien van de inhoud en vorm van de Inschrijving, waaronder de structuur, gevraagde inhoud en beoordelingswijze.
SD.4	Contractueel	De in het Prijzenblad opgenomen volumes gelden als richtvolume op basis van een realistische inschatting van de behoefte van Stadsbank Oost Nederland gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst. Leverancier dient op basis van deze volumes zijn aanbidding op te stellen. Stadsbank Oost Nederland wenst dat alle kosten flexibel en schaalbaar zijn: bij een wijzig van de behoefte of omvang van de opdracht, kunnen kosten naar rato worden aangepast, zowel naar boven als naar beneden. Hierbij geldt het gehanteerde richtvolume als uitgangspunt voor een evenredige herberekening.

NR. ONDERWERP OMSCHRIJVING EIS

SD.5	<i>Contractueel</i>	Alleen de in het Prijzenblad opgenomen kosten zijn declarabel voor de uitvoering van de in deze aanbestedingsstukken beschreven opdracht. Andere dan in het Prijzenblad opgenomen kosten kunnen uitsluitend in rekening worden gebracht indien deze voortvloeien uit door Stadsbank Oost Nederland, vooraf en schriftelijk gevraagde aanvullende werkzaamheden of Diensten.
SD.6	<i>Contractueel</i>	De in het Prijzenblad opgegeven prijzen zijn all-in en omvatten alle kosten die direct of indirect noodzakelijk zijn voor de uitvoering, levering, implementatie en voortzetting van de gevraagde diensten. Hieronder vallen onder andere: materialen, transport, reis- en verblijfskosten, installatie, configuratie, licenties, software assurance, documentatie, beheerinrichting en eventuele aanpassingen in de aanpalende ICT-omgeving van Stadsbank Oost Nederland die noodzakelijk zijn voor een correcte werking van de aangeboden oplossing. Eventuele extra kosten die tijdens implementatie blijken te ontstaan, en die redelijkerwijs voorzienbaar waren of samenhangen met de Migratie van de oplossing in de bestaande omgeving, zijn voor rekening van Leverancier.
SD.7	<i>Contractueel</i>	Indien Leverancier wijzigingen aanbrengt in het netwerk, de digitale werkomgeving, de geleverde Diensten of bijbehorende ondersteuning, geschiedt dit zonder bijkomende kosten voor; Stadsbank Oost Nederland. Indien Leverancier bepaalde functionaliteiten, Diensten of vormen van ondersteuning niet langer kan leveren, is Leverancier verplicht om – zonder extra kosten – een gelijkwaardig en passend alternatief te bieden dat minimaal voldoet aan de oorspronkelijke eisen en werking. Alle werkzaamheden en kosten die voortvloeien uit dergelijke door Leverancier geïnitieerde wijzigingen of vervangingen zijn voor rekening van Leverancier, tenzij anders schriftelijk overeengekomen met Stadsbank Oost Nederland.
SD.8	<i>Contractueel</i>	Leverancier garandeert dat alle toekomstige leveringen, uitbreidingen of aanvullende Diensten in het kader van deze Overeenkomst volledig worden uitgevoerd binnen de overeengekomen looptijd van de Overeenkomst die door Stadsbank Oost Nederland, zijn geactiveerd. Deze Overeenkomst heeft een harde einddatum. Eventuele toekomstige Diensten of prestaties zijn geen aanleiding tot stilzwijgende verlenging of aanpassing van de looptijd.
SD.9	<i>Contractueel</i>	De genoemde aantallen zijn indicatief en zijn gebaseerd op de aantallen zoals bekend op de datum van publicatie van het Bestek. Er zal op basis van daadwerkelijke afname worden gefactureerd.

NR. ONDERWERP OMSCHRIJVING EIS

SD.10	<i>Contractueel</i>	De Leverancier past het licentiebeheer zodanig in dat Stadsbank Oost Nederland gebruikerslicenties flexibel kan op- en afschalen in lijn met wijzigingen in de personele bezetting (5% toe en/of afname per jaar). Hierbij houdt de Leverancier rekening met een zo kostenefficiënt mogelijke verhouding tussen maand- en jaarlicenties. De Leverancier: • Spant zich maximaal in om het structureel betalen voor ongebruikte licenties te voorkomen; • Adviseert proactief over passende licentieconstructies; • Beschrijft in zijn aanbieding de beschikbare opties voor flexibele licentieafname, inclusief eventuele beperkingen vanuit derden leveranciers.
SD.11	<i>Contractueel</i>	Leverancier verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden (Bijlage 07), die integraal onderdeel zullen uitmaken van de Overeenkomst.
SD.12	<i>Facturatie</i>	Alleen de Leverancier (optredend als hoofdaannemer) factureert aan Stadsbank Oost Nederland voor de geleverde diensten en producten die onderdeel uitmaken van de aangeboden ICT-dienstverlening. Leverancier blijft volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht, ook indien daarbij derden of onderaannemers worden ingezet. Leverancier vrijwaart Stadsbank Oost Nederland tegen alle aanspraken en verplichtingen van door hem ingeschakelde derden. Stadsbank Oost Nederland accepteert uitsluitend de Leverancier als contractueel en operationeel aanspreekpunt voor de totale ICT-dienstverlening.
SD.13	<i>Facturatie</i>	Na oplevering van de integrale oplossing zal Leverancier de eerste factuur toelichten aan Stadsbank Oost Nederland, in een persoonlijk gesprek of via Microsoft Teams. Leverancier onderbouwt daarbij hoe de factuur aansluit op de ingediende Inschrijving en het Prijzenblad. De factuur wordt pas in behandeling genomen voor betaling na schriftelijke goedkeuring door Stadsbank Oost Nederland. Vervolgfacturen dienen qua opbouw, componenten en prijsstructuur overeen te komen met de eerste goedgekeurde factuur.
SD.14	<i>Facturatie</i>	Mutaties zijn op de eerst volgende factuur verwerkt, mits deze door de Stadsbank Oost Nederland minimaal vijf werkdagen voor aanvang van de nieuwe factuurperiode zijn aangemeld. Op elke 24e van de maand vindt een telling plaats van de aantallen die de volgende maand in rekening worden gebracht.
SD.15	<i>Facturatie</i>	Meerwerk wordt afzonderlijk gefactureerd. Stadsbank Oost Nederland en Leverancier dienen voorafgaand overeenstemming te bereiken over het uit te voeren meerwerk. Meerwerk kan alleen worden gefactureerd en in uitvoering worden genomen als Stadsbank Oost Nederland daar vooraf tijdig over is geïnformeerd, inclusief de prijsconsequentie van eventueel meerwerk en de Stadsbank Oost Nederland naar aanleiding daarvan schriftelijk heeft ingestemd met eventueel meerwerk.
SD.16	<i>Facturatie</i>	Voor geen enkele aan deze aanbesteding onderhavige Dienst of levering is sprake van automatische incasso.

NR. ONDERWERP OMSCHRIJVING EIS

SD.17	<i>SLA en DAP</i>	Leverancier levert één integrale, overkoepelende Service Level Agreement (SLA) aan voor de volledige scope van de dienstverlening zoals omschreven in deze aanbesteding. Indien Leverancier gebruikmaakt van onderaannemers of combinanten, dan zijn de onderliggende kwaliteitsafspraken en prestaties zodanig afgestemd en gebundeld dat deze zijn verwerkt in één set van overkoepelende performance-indicatoren. De aangeboden SLA dient minimaal te voldoen aan de eisen en KPI's zoals opgenomen in dit Programma van Eisen. Deze KPI's gelden onverkort voor de gehele keten en worden gemonitord op basis van de overkoepelende SLA.
SD.18	<i>SLA en DAP</i>	Leverancier wijst gedurende de looptijd van het contract één vaste contactpersoon aan. Leverancier zorgt voor vervanging bij eventuele meerdaagse afwezigheid van de vaste contactpersoon. Communicatie vindt alleen plaats met de daarvoor aangestelde contactpersoon(en) binnen Stadsbank Oost Nederland.
SD.19	<i>SLA en DAP</i>	Leverancier houdt een actuele en volledige administratie bij van alle software en programmatuur die in het kader van deze Overeenkomst wordt ingezet of beheerd. Deze administratie bevat ten minste een overzicht van gebruikte software, versies, licentieaantallen en gebruikersstatus. Leverancier stelt deze administratie desgevraagd en te allen tijde onverwijld beschikbaar aan Stadsbank Oost Nederland, in een gangbaar digitaal formaat.
SD.20	<i>SLA en DAP</i>	Leverancier levert een aantoonbare en actieve bijdrage aan het opstellen en onderhouden van een Dossier Afspraken en Procedures (DAP). In dit DAP worden onder regie van Stadsbank Oost Nederland de rollen, verantwoordelijkheden, procedures en samenwerkingsafspraken met andere ketenpartners vastgelegd. Leverancier draagt bij door input te leveren voor zijn eigen taken, verantwoordelijkheden en afstemming met andere betrokken partijen. Het DAP wordt tijdens de implementatiefase opgesteld en gedurende de looptijd van de overeenkomst geactualiseerd op verzoek van Stadsbank Oost Nederland.
SD.21	<i>SLA en DAP</i>	Alleen geautoriseerde personen mogen bestellingen of opzeggingen doen. Deze worden vastgelegd in een op te stellen DAP (Document Afspraken en Procedures). Bestellingen richting de Leverancier die niet conform de afgesproken DAP procedure verlopen worden als niet rechtsgeldig beschouwd en kunnen door Stadsbank Oost Nederland kosteloos ongedaan worden gemaakt.

NR.	ONDERWERP	OMSCHRIJVING EIS
-----	-----------	------------------

SD.22	SLA en DAP	In de DAP staan vanuit Leverancier tenminste de volgende onderwerpen: • Scope van de dienstverlening; • Geldigheidsduur en herzieningsmomenten; • Gepland onderhoud planning en procedure voor gepland onderhoud; • Overlegstructuur; • Communicatie afspraken met contractpersonen ; • Verantwoordelijkheden-matrix. Inclusief overzicht van alle contactpersonen (namen en telefoonnummers), specificatie van accountteam; • Overzicht van standaard wijzigingen en het wijzigingsproces; • Procedure voor het aanmelden van wijzigingen en updates; • Incident procedure algemeen; • Escalatie-matrix; • Informatie aan te leveren door Stadsbank Oost Nederland bij storing op de verbinding; • Continuïteitsbeheer; • Beschikbaarheidsbeheer; • Functionele documentatie; • Technische documentatie; • Technische gebruikersondersteuning; • Service Contract (SLA) is een separaat onderdeel van de DAP.
-------	------------	---

SD.23	SLA rapportage	Leverancier stelt periodiek een rapportage op die wordt besproken tijdens het service review overleg. Deze rapportage vormt een essentieel onderdeel van de sturing op kwaliteit, betrouwbaarheid en continuïteit van de dienstverlening. De rapportage bevat minimaal: • Serviceniveau-overzicht: beschikbaarheid systemen, responstijden, oplostijden, aantal en aard van incidenten, changes en service requests; • SLA naleving: rapportage op afgesproken KPI's, eventuele SLA overtredingen met toelichting en impactanalyse; • Trendanalyses: inzicht in herhalende incidenten structurele knelpunten en vergelijking met andere periodes; • Probleem- en wijzigingsbeheer: status van openstaande problemen en doorgevoerde wijzigingen; • Verbetermaatregelen: beschrijving van uitgevoerde of geplande verbeteracties; • Toelichting en aanbevelingen van de Leverancier.
-------	----------------	---

SD.24	Rapportages	Rapportages periodiek: • Microsoft 365 Security check plus advies • Gebruikers overzicht Microsoft 365: Laatste Activiteit en Mailbox overzicht gebruikte storage • Asset lijst inclusief warranty check voor Dell • Budgettering voor Laptops, Werkstations, Servers en Licenties (vervangingsbeleid op basis van jaarbudgetten van Stadsbank Oost Nederland).
-------	-------------	---

NR. ONDERWERP OMSCHRIJVING EIS

SD.25	<i>Security rapportages</i>	Leverancier stelt periodiek een securityrapportage op die geschikt is voor bespreking in het security-overleg en/of het service review overleg. De rapportage is afgestemd op het niveau van informatiebeveiliging dat passend is voor Stadsbank Oost Nederland en sluit aan bij de verantwoordelijkheden van Leverancier op basis van de Overeenkomst. In de onderstaande eisen wordt gespecificeerd welke onderdelen minimaal in de rapportage moeten worden opgenomen.
SD.26	<i>Security rapportages</i>	Rapportage onderdeel Microsoft Active Directory: • Status van domeincontrollers (patchniveau, beschikbaarheid); • Beveiligingsinstellingen (GPO's, wachtwoordbeleid, audit logging); • Gebruikers- en groepsbeheer (inactieve accounts, privilege escalation risico's); • Detectie van verdachte activiteiten (bijv. brute force pogingen, laterale beweging).
SD.27	<i>Security rapportages</i>	Rapportage onderdeel Windows Servers: • Patchstatus en kwetsbaarheden (CVE-overzicht); • Antivirus-/EDR-status; • Firewall- en netwerkconfiguratie; • Ongebruikte of verouderde services.
SD.28	<i>Security rapportages</i>	Rapportage onderdeel Omnisia Horizon VDI: • Beveiliging van golden images; • Toegangsbeheer en authenticatie (MFA, RBAC); • Logging en monitoring van sessies; • Integriteit van profielbeheer (DEM/FSLogix).
SD.29	<i>Security rapportages</i>	Rapportage onderdeel MS365: • Beveiligingsscore (Microsoft Secure Score); • MFA-dekking en conditional access policies; • Activiteitenlogboeken (audit logs, DLP-incidenten); • Beveiliging van Exchange, SharePoint en OneDrive.
SD.30	<i>Servicedesk</i>	Leverancier stelt een online portaal beschikbaar waarin storingen en problemen door Stadsbank Oost Nederland kunnen worden aangemeld, gemonitord en beheerd.

NR. ONDERWERP OMSCHRIJVING EIS

SD.31	<i>Servicedesk</i>	Leverancier beschikt over een Servicedesk dat fungeert als aanspreekpunt voor tweede- en derdelijns ondersteuning. Dit Servicedesk is bedoeld voor ICT-medewerkers van Stadsbank Oost Nederland en faciliteert: • het verkrijgen van inlichtingen; • het stellen van vragen; • het aanmelden van storingen; • en het indienen van klachten. De Servicedesk voldoet aan de volgende eisen: • Bereikbaarheid: op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur via een online serviceportal, per e-mail en telefonisch; De eerstelijnsondersteuning richting eindgebruikers blijft in beheer van Stadsbank Oost Nederland. De processen van het Servicedesk zijn hierop afgestemd.
SD.32	<i>Servicedesk</i>	Leverancier levert als onderdeel van de dienstverlening tweedelijnsondersteuning aan de ICT-medewerkers van Stadsbank Oost Nederland. De tweedelijns ondersteuning omvat ten minste: • Ondersteuning bij technische issues die niet door de eerstelijns servicedesk van Stadsbank Oost Nederland kunnen worden opgelost; • Advies en begeleiding bij configuratie- en beheer kwesties binnen de overeengekomen scope; • Ondersteuning bij het uitvoeren van updates, migraties of wijzigingen in de co-managed omgeving; • Zorgdragen voor tijdige escalatie naar derdelijns ondersteuning of externe leveranciers indien nodig. De werkwijze van de tweedelijns ondersteuning wordt afgestemd op de interne processen en verantwoordelijkheden van Stadsbank Oost Nederland, en wordt nader vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en de SLA.

NR. ONDERWERP OMSCHRIJVING EIS

SD.33	<i>Servicedesk</i>	Leverancier levert derdelijns ondersteuning ten behoeve van Stadsbank Oost Nederland. Deze ondersteuning richt zich op diepgaande technische analyse, coördinatie met externe partijen en ondersteuning bij complexe incidenten. De derdelijns ondersteuning omvat ten minste: • Uitvoeren van diepgaande technische analyse en probleemoplossing wanneer tweedelijns ondersteuning onvoldoende is; • Contact en afstemming met externe software- en hardware leveranciers (bijv. Microsoft, Omnisca, hostingpartners) ten behoeve van diagnose, herstel en opvolging; • Ondersteuning bij structurele of bedrijfskritische incidenten, met focus op snelle impactbeperking en duurzame oplossing. Derdelijns-ondersteuning wordt uitgevoerd door gespecialiseerde medewerkers van Leverancier of diens toeleveranciers, en vindt plaats in samenwerking met de ICT-coördinatie van Stadsbank Oost Nederland. Afspraken hierover worden vastgelegd in de SLA en het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
SD.34	<i>Servicedesk</i>	Leverancier levert een vakbekwame (skilled) Servicedesk die adequaat kan handelen binnen de scope van de geleverde diensten. De Servicedeskmedewerkers beschikken over voldoende kennis van de omgeving van Stadsbank Oost Nederland om snel tot de kern van een melding of vraag te komen, zonder dat ICT-medewerkers van Stadsbank Oost Nederland telkens opnieuw technische context hoeven aan te reiken. De Servicedesk ondersteunt de interne ICT-afdeling op tweede- en derdelijns niveau en werkt oplossingsgericht, proactief en collegiaal samen. Leverancier borgt dat de communicatie begrijpelijk, respectvol en zonder onnodige tegenvragen verloopt.
SD.35	<i>Servicedesk</i>	Het proces van de Serviceverlening is zichtbaar voor Stadsbank Oost Nederland. Stadsbank Oost Nederland wil met alle ICT-gerelateerde vragen, incidenten en verzoeken terecht kunnen bij één contactpunt. Leverancier kan tevens optreden als Single Point of Contact (SPOC) naar andere leveranciers, dienstverleners en/of onderaannemers.
SD.36	<i>Servicedesk</i>	Buiten bovenstaande, reguliere uren is er een noodnummer voor Stadsbank Oost Nederland beschikbaar voor het geval van urgente calamiteiten.

NR. ONDERWERP OMSCHRIJVING EIS

SD.37	<i>Servicedesk</i>	Servicedeskmedewerkers van de Leverancier beschikken over aantoonbare kennis van de ICT-omgeving van Stadsbank Oost Nederland. Dit omvat onder andere kennis van de gebruikte systemen, infrastructuur, co-managed werkwijze, interne structuur en de relevante ICT-contactpersonen binnen Stadsbank Oost Nederland. Leverancier borgt dat meldingen en gebruikersvragen door de Servicedesk adequaat en zelfstandig kunnen worden afgehandeld, zonder onnodige overdracht of vertraging. Voor technische afstemming stelt Stadsbank Oost Nederland ten minste twee vaste ICT-contactpersonen beschikbaar. Leverancier stemt af op deze structuur en zorgt voor continuïteit in de inzet van eigen contactpersonen richting Stadsbank Oost Nederland.
SD.38	<i>Servicedesk</i>	De Servicedesk van de Leverancier beschikt over tooling waarmee devices op afstand kunnen worden beheerd en overgenomen. Daarbij geldt dat een medewerker van Stadsbank Oost Nederland op het moment van overname via één expliciete toestemmingshandeling (zoals één klik of bevestiging) toestemming geeft voor toegang.
SD.39	<i>Servicedesk</i>	Leverancier draagt zorg voor transparantie in het meldingenbeheer. Informatie over de status, voortgang en afhandeling van meldingen is zodanig georganiseerd dat ICT-medewerkers van Stadsbank Oost Nederland op elk gewenst moment inzicht hebben in de actuele status. Stadsbank Oost Nederland krijgt hiertoe toegang tot een online omgeving (zoals een portal of ticketsysteem) met inlogrechten, waarmee zij meldingen kunnen inzien, monitoren en – indien passend binnen de afspraken – zelf actie kunnen ondernemen of escaleren.
SD.40	<i>Servicedesk</i>	Binnen één werkdag wordt terugkoppeling gegeven aan de melder over de status van de melding, ongeacht via welke wijze de melding is gedaan.
SD.41	<i>Servicedesk</i>	Een melding wordt pas als 'afgerond' geregistreerd in het servicemanagementsysteem van de Leverancier nadat deze actief als zodanig is bevestigd door Stadsbank Oost Nederland via het serviceportaal. De Leverancier faciliteert hiervoor een helder notificatie- en bevestigingsproces waarin wordt aangegeven welke meldingen gereed zijn voor beoordeling. Stadsbank Oost Nederland bepaalt zelf welke functioneel beheerders of key users gemachtigd zijn om meldingen via het serviceportaal te monitoren, beoordelen en definitief af te sluiten. Leverancier richt het portaal hierop in en verstrekt de benodigde inloggegevens en rechten
SD.42	<i>Servicedesk</i>	Leverancier biedt een online portaal aan waarmee meldingen kunnen worden ingediend en gevolgd. Inhoudelijke beantwoording van vragen vindt plaats binnen twee werkdagen. Op klachten wordt eveneens binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd, inclusief een duidelijke oplostermijn.

NR. ONDERWERP OMSCHRIJVING EIS

SD.43	<i>Servicedesk</i>	De Leverancier monitort 24/7 proactief de beschikbaarheid en prestaties van het netwerk van Stadsbank Oost Nederland. Hierbij wordt gebruikgemaakt van geautomatiseerde monitoringtools die storingen of afwijkingen signaleren en meldingen genereren. De Leverancier onderneemt direct actie bij gedetecteerde verstoringen en verricht preventieve acties bij afwijkingen die kunnen leiden tot uitval. Stadsbank Oost Nederland krijgt toegang tot het monitoringdashboard of een vergelijkbare omgeving, waarin actuele status, storingen en trends inzichtelijk zijn.
SD.44	<i>Servicedesk</i>	Na gunning en voorafgaand aan de start van de dienstverlening stellen Stadsbank Oost Nederland en de Leverancier gezamenlijk een incidentclassificatiemodel op, waarin P1-, P2- en P3-incidenten worden gedefinieerd. Dit model beschrijft per prioriteitsniveau onder meer de reactietijd, oplostijd, escalatieroutes en communicatieverplichtingen. De inhoud van het model wordt vastgesteld onder regie van Stadsbank Oost Nederland, die bij verschil van inzicht de doorslaggevende stem heeft. Het definitieve model maakt onderdeel uit van het SLA en vormt het uitgangspunt voor het incidentmanagementproces.
SD.45	<i>Servicedesk</i>	Indien eenzelfde type probleem zich meer dan driemaal voordoet binnen een periode van twaalf maanden, wordt dit aangemerkt als een structureel probleem. In dat geval is de Leverancier verplicht om binnen redelijke termijn een onderbouwd alternatief aan te dragen dat herhaling voorkomt. Indien het door de Leverancier voorgestelde alternatief niet aantoonbaar leidt tot structurele oplossing, behoudt Stadsbank Oost Nederland zich het recht voor om – na schriftelijke ingebrekestelling – de werkzaamheden door een derde partij te laten uitvoeren. De daarmee gemoeide kosten kunnen op de Leverancier worden verhaald. Onder ‘eenzelfde type probleem’ wordt verstaan: terugkerende meldingen of incidenten met dezelfde oorzaak of binnen dezelfde functionele component van de dienstverlening, die leiden tot vergelijkbare verstoring of hinder voor gebruikers of systemen.
SD.46	<i>Informatiebeveiliging</i>	Leverancier voorziet in een, na gunning opgesteld en door Stadsbank Oost Nederland goedgekeurd, securitybeleid voor dataveiligheid in lijn met het Netwerk Informatiebeveiliging en Privacy
SD.47	<i>Informatiebeveiliging</i>	Personeel: De medewerkers van Leverancier en door Leverancier ingehuurd derden, houden zich op de terreinen van de Stadsbank Oost Nederland aan de instructies en veiligheidsvoorschriften. Alle medewerkers die werkzaamheden voor of op locatie van Stadsbank Oost Nederland uitvoeren dienen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en dienen zich te kunnen identificeren. De VOG dient op eerste verzoek overlegd te kunnen worden. Deze VOG mag niet ouder zijn dan drie maanden gerekend vanaf het moment van tewerkstelling.

NR.	ONDERWERP	OMSCHRIJVING EIS
-----	-----------	------------------

SD.48	<i>Informatiebeveiliging</i>	Leverancier voldoet aan de standaard normenkaders zoals ISO 27001. Deze moeten ten grondslag liggen aan: • Aantoonbaar informatiebeveiligingsbeleid • Aantoonbare procedures op het gebied van informatiebeveiliging • Aantoonbaar werken conform bovenstaande Daarnaast voldoet Leverancier op het gebied van personeel aan aantoonbaar geschoold personeel op het gebied van informatieveiligheid en geheimhoudingsverklaring personeel. Op verzoek moet de Leverancier Stadsbank Oost Nederland in staat stellen te controleren of bovenstaande wordt nageleefd.
SD.49	<i>Migratie en implementatie</i>	Leverancier verwerkt alle kosten voor installatie, implementatie, migratie en ingebruikname van de integrale oplossing volledig in het Prijzenformulier. Deze werkzaamheden maken onlosmakelijk onderdeel uit van de aanbidding en worden niet afzonderlijk in rekening gebracht.
SD.50	<i>Migratie en implementatie</i>	Leverancier stelt, conform het door hem ingediende implementatieplan, tijdig en aantoonbaar voldoende gekwalificeerde medewerkers beschikbaar voor de uitvoering van de implementatie en migratie. Dit betreft de benodigde rollen, ureninzet en beschikbaarheid zoals opgenomen in de implementatieplanning en projectstructuur. Leverancier draagt zorg voor continuïteit van kritieke projectrollen gedurende de implementatie, tenzij vooraf schriftelijk anders overeengekomen met Stadsbank Oost Nederland.
SD.51	<i>Migratie en implementatie</i>	Na gunning is de Leverancier verantwoordelijk voor het opstellen van een definitief implementatieplan. De aanpak wordt afgestemd met de projectmanager en relevante beheerders van Stadsbank Oost Nederland. Leverancier levert hiervoor een projectmanager en uitvoerende specialisten, en rapporteert gedurende de uitvoering aan de projectmanager van Stadsbank Oost Nederland.
SD.52	<i>Migratie en implementatie</i>	De Leverancier is verantwoordelijk voor een zorgvuldige en probleemloze implementatie van de nieuwe oplossing. Daarbij voert Leverancier een actieve regierol richting de vertrekkende leverancier, met het belang van Stadsbank Oost Nederland als leidend uitgangspunt. Na afronding van elke migratiefase stelt Leverancier op locatie deskundig personeel en trainers beschikbaar voor ondersteuning bij technische storingen en gebruikersvragen.
SD.53	<i>Migratie en implementatie</i>	Een eventuele inventarisatie op locatie, vormt onderdeel van de implementatie en dus ook van de aangeboden implementatiekosten. De inventarisatie is mede noodzakelijk om te bepalen op welke wijze er gekoppeld wordt en welke afhankelijkheden er in de omgeving zijn.

NR.	ONDERWERP	OMSCHRIJVING EIS
SD.54	<i>Migratie en implementatie</i>	Overgangsregeling: Leverancier is eindverantwoordelijk voor een goede functionele samenwerking tussen het huidige netwerk dat afgebouwd wordt en het nieuwe netwerk dat opgebouwd wordt. Leverancier beschrijft de overgangsregeling in het implementatieplan. Hierin dient minimaal het projectmanagement, beheersbaarheid van wijzigingen en de mogelijkheid van terugval naar oude situatie beschreven te worden. Hierbij dient er sprake te zijn van geen tot een minimale uitval van het huidige netwerk.
SD.55	<i>Migratie en implementatie</i>	Acceptatie procedure: De migratie wordt afgerond met een acceptatieprocedure waarbij Stadsbank Oost Nederland de uiteindelijke oplossing accepteert. Onderdeel van de acceptatieprocedure is het testen van de opgeleverde diensten waarbij de hele lijst met technische en functionele eisen uit dit pakket van eisen wordt getoetst. Op deze wijze maakt de beantwoording van het pakket van eisen onlosmakelijk onderdeel uit van de acceptatie.
SD.56	<i>Borging</i>	Maandelijks wordt een gedetailleerde beschikbaarheidsrapportage opgeleverd voor de totale dienstverlening.
SD.57	<i>Borging</i>	Kwaliteitsborging: De oplossing neemt passende technische en organisatorische maatregelen waaronder monitoring om incidenten in de productieomgeving snel te kunnen detecteren, onderzoeken en op te lossen.
SD.58	<i>Borging</i>	Ten minste één keer per kwartaal vindt tactisch overleg plaats tussen Stadsbank Oost Nederland en Leverancier, waarin onder meer de volgende onderwerpen aan bod komen: • Aanpassingen en/of wijzigingen van abonnementen; • Marktconformiteit; • Contract- en factuuranalyse; • Escalaties; • Performance van de dienstverlening in het algemeen; • Rapportages; • Servicelevels; • Evaluatie van bestellingen en leveringen; • Bijzonderheden rond facturatie; • Beschikbaarheid en kwaliteit van dienstverlening; • Optimalisatie van dienstverlening; • Toekomstige verwachtingen; • Werkafspraken; • Innovaties en ontwikkelingen; • Signalen van structurele problemen op basis van trends in incidenten en gebruikersvragen; • Adviezen van Leverancier over structurele oplossingen naar aanleiding van gesignaleerde trends.

NR.	ONDERWERP	OMSCHRIJVING EIS
SD.59	<i>Optionele afname – extra support</i>	Leverancier geeft op verzoek van Stadsbank Oost Nederland lokale ondersteuning voor de volgende specifieke werkzaamheden: • Gebruikersvragen / storingen (bij o.a. werkplekproblemen) • Oplossen van problemen die niet op afstand kunnen worden verholpen
SD.60	<i>Optionele afname – extra support</i>	Bij het opstellen van het Prijzenblad is uitgegaan van een richtinggevende inschatting van de benodigde hoeveelheid on-site beheer. Deze inschatting dient als uniforme basis voor het onderling vergelijken van inschrijvingen, maar is niet bindend voor de daadwerkelijke afname. De feitelijke behoefte aan on-site inzet kan in de praktijk hoger of lager uitvallen en wordt in overleg afgestemd.
SD.61	<i>Extra Support – extra support</i>	Medewerkers van Leverancier op locatie kunnen zelfstandig en zelfredzaam de werkzaamheden zoals bovengenoemd, uitvoeren.

Tabel 2: Eisen aan toegang, onderhoud en beheer

NR.	ONDERWERP	OMSCHRIJVING EIS
TOB.1	<i>Toegang</i>	Leverancier waarborgt de beveiliging van beheerders- en onderhoudsaccounts, door minimaal gebruik te maken van multi-factor authenticatie (MFA).
TOB.2	<i>Toegang</i>	Multifactor authenticatie (MFA) is verplicht voor alle medewerkers, tenzij zij met een door Stadsbank Oost Nederland beheerd device binnen het interne netwerk inloggen.
TOB.3	<i>Toegang</i>	Leverancier ondersteunt het instellen van restricties op gebruikersdevices, zodanig dat eindgebruikers geen wijzigingen kunnen aanbrengen in systeeminstellingen of software kunnen installeren. De mate van beperking is configureerbaar per gebruikersgroep.
TOB.4	<i>Toegang</i>	Leverancier gebruikt geen algemene accounts voor het beheer. In alle gevallen is te achterhalen wie welke wijziging heeft gemaakt in de omgeving.
TOB.5	<i>Toegang</i>	Leverancier maakt tijd- en plaats-onafhankelijk werken mogelijk; gebruikersaccounts zijn ook buiten het netwerk, zoals vanuit huis, veilig benaderbaar.
TOB.6	<i>Toegang</i>	Leverancier en ICT-contactpersonen van Stadsbank Oost Nederland moeten op afstand de werkplek van gebruikers kunnen overnemen voor beheer en ondersteuning. Indien een gebruiker is ingelogd, moet deze expliciet toestemming kunnen geven of weigeren.
TOB.7	<i>Toegang</i>	Medewerkers van ICT en toeleveranciers verkrijgen beheertoegang tot de volledige werkomgeving, uitsluitend via de VDI-omgeving.
TOB.8	<i>Toegang</i>	ICT-medewerkers kunnen zelfstandig basisbeheer uitvoeren, zoals het instellen van snelkoppelingen, beheren van accounts (blokkeren, deblokkeren, wachtwoordbeheer) en gebruikers kunnen hun eigen wachtwoord wijzigen.

NR. ONDERWERP OMSCHRIJVING EIS

TOB.9	<i>Toegang</i>	Toegang via Single-Sign-On (SSO) op basis van Entra ID: Het systeem moet naadloos integreren met Microsoft Entra ID om een veilige en eenvoudige toegang te garanderen voor alle gebruikers.
TOB.10	<i>Toegang</i>	Gebruikerssynchronisatie: Het systeem moet in staat zijn om gebruikersgegevens automatisch te synchroniseren, zodat alle gebruikers altijd up-to-date zijn.
TOB.11	<i>Toegang</i>	Synchronisatie van DNS-records voor domeinnamen: Het systeem moet DNS-records kunnen synchroniseren om zo inzicht te hebben wanneer er aanpassingen geweest zijn en wat deze aanpassingen zijn geweest.
TOB.12	<i>Toegang</i>	Synchronisatie van web-certificaten inclusief waarschuwing einde looptijd.
TOB.13	<i>Toegang</i>	Rol gebaseerde toegang: Het systeem moet rol gebaseerde toegang ondersteunen, zodat zowel Stadsbank Oost Nederland en leverancier toegang hebben tot de juiste documenten op basis van hun rol en verantwoordelijkheden.
TOB.14	<i>Toegang</i>	Registratie van apparatuur en licenties: Het systeem moet in staat zijn om apparatuur zoals monitoren, docking stations, servers en mobiele apparaten te registreren en beheren. Het systeem moet tevens in staat zijn om software licenties inclusief de looptijd te beheren.
TOB.15	<i>Algemeen</i>	Leverancier is volledig verantwoordelijk voor het uitvoeren, beheren en onderhouden zoals beschreven in dit document en stelt voor deze werkzaamheden een Service Level Agreement (SLA) op die na gunning wordt afgestemd met Stadsbank Oost Nederland en na akkoord van Stadsbank Oost Nederland onderdeel zal uitmaken van de te sluiten overeenkomst. De SLA is gebaseerd op de afgegeven parameters (KPI's), zie: Tabel 4: SLA – KPI's
TOB.16	<i>Algemeen</i>	Stadsbank Oost Nederland verlangt inzage in het monitoringsysteem van de serveromgeving, zodat zij als klanteigenaar regie kan voeren op de dienstverlening en actief toezicht kan houden op de status en prestaties van de omgeving.
TOB.17	<i>Algemeen</i>	Het tijdsinterval waarin het onderhoud door Leverancier kan worden uitgevoerd (onderhoudsvenster) is op alle dagen tussen 20:00 uur en 6:00 uur.
TOB.18	<i>Technisch onderhoud</i>	Technische onderhoudswerkzaamheden die verstorend kunnen zijn voor de gehele of gedeeltelijke dienstverlening vinden alleen plaats na overleg met Stadsbank Oost Nederland (IT servicedesk) en zoveel mogelijk buiten kantoortijden van Stadsbank Oost Nederland. Voor geplande onderhoudswerkzaamheden wordt minimaal twee (2) werkdagen van tevoren contact over opgenomen. Afhankelijk van de impact stelt inschrijver Stadsbank Oost Nederland in staat de gewijzigde onderdelen te testen en houdt u een fallback mogelijkheid open. Bij grote verstoringen wordt Stadsbank Oost Nederland proactief geïnformeerd.
TOB.19	<i>Updates</i>	Updates: Leverancier zorgt ervoor dat Stadsbank Oost Nederland altijd met de laatste besturingssysteem/security updates werkt
TOB.20	<i>Updates</i>	Updates worden gemanaged doorgevoerd zodat deze niet verstorend werken voor de medewerkers.

NR. ONDERWERP OMSCHRIJVING EIS

TOB.21	<i>Updates</i>	Een door Leverancier geboden ontwikkeling (wijziging/update) dient getest te zijn alvorens hij wordt geïmplementeerd bij Stadsbank Oost Nederland. Stadsbank Oost Nederland dient vooraf geïnformeerd te worden over de wijziging en heeft het recht vast te stellen of de wijziging getest is en kan de wijziging afwijzen indien dat niet het geval is of als de test niet tot het gewenste resultaat heeft geleid.
TOB.22	<i>Certificaten</i>	Leverancier verzorgt alle certificaten horende bij de specifieke dienstverlening van deze opdracht. Dit omvat minimaal het installeren van de certificaten op onze servers, het configureren van de benodigde instellingen, en het bieden van ondersteuning bij eventuele problemen.
TOB.23	<i>Co-managed server</i>	Stadsbank Oost Nederland biedt aanvullende expertise en ondersteuning bij co-managed servers (bijvoorbeeld Allegroserver, printserver, JOIN servers), terwijl ons interne team de dagelijkse operationele taken blijft uitvoeren. De vereisten voor de co-managed server zijn als volgt: • Samenwerking: Leverancier werkt nauw samen met ons interne IT-team. • Flexibiliteit: Mogelijkheid om specifieke taken intern te houden en andere taken uit te besteden. • Monitoring en Patch Management: Leverancier verzorgt de monitoring en patch management van de servers.
TOB.24	<i>Full-managed server</i>	De vereisten voor de full managed server (bijvoorbeeld Omnissa en domeincontrollers) zijn als volgt: • Volledige Uitbesteding: Leverancier neemt alle IT-taken over. • Expertise: Leverancier biedt uitgebreide expertise en ervaring in IT-beheer. • Monitoring en Onderhoud: Inclusief continue monitoring, onderhoud, strategische planning en upgrades.
TOB.25	<i>NAS</i>	We verwachten dat de nieuwe toeleverancier deze aspecten in acht neemt en zorgt voor een betrouwbare en efficiënte werking van de NAS binnen onze IT-omgeving. Het is essentieel dat de NAS naadloos integreert met onze bestaande infrastructuur en voldoet aan de hoogste beveiligingsstandaarden. Daarnaast is het belangrijk dat de NAS regelmatig wordt gecontroleerd en onderhouden om optimale prestaties en veiligheid te garanderen. Dit omvat het monitoren van de schijven, de back-up processen en de verbindingen om eventuele problemen vroegtijdig op te sporen en te verhelpen.
TOB.26	<i>Patch-management</i>	Het patchmanagement dient minimaal maandelijks te worden uitgevoerd op de server(s). Hierbij moet er een interval van een week zijn tussen de primaire en de stand-by servers. Dit omvat onder andere de connection, UAG, domain controller en SQL servers. Daarnaast is het essentieel dat voor de volledig beheerde servers ook alle overige niet-Microsoft applicaties van de benodigde updates worden voorzien. Voor co-managed servers zal de informatie door de verantwoordelijke voor de applicatie worden aangeleverd; dit betreft dan enkel hun specifieke applicaties. De standaard Microsoft security patches moeten echter altijd worden geïmplementeerd.

NR. ONDERWERP OMSCHRIJVING EIS

TOB.27	<i>Patch-management</i>	Bij een CVSS-score van 9.0 of hoger verwachten wij dat binnen drie dagen deze patch wordt geïmplementeerd op uw aangeboden diensten en producten. Voordat de security patches worden uitgevoerd, moet de monitoring vrij zijn van incidenten en moet de laatste back-up succesvol zijn voltooid. Dit zorgt ervoor dat er geen onverwachte problemen optreden tijdens het patchproces en dat er altijd een recente back-up beschikbaar is in geval van nood.
TOB.28	<i>Patch-management</i>	Voordat de security patches worden uitgevoerd, moet de monitoring vrij zijn van incidenten en moet de laatste back-up succesvol zijn voltooid. Dit zorgt ervoor dat er geen onverwachte problemen optreden tijdens het patchproces en dat er altijd een recente back-up beschikbaar is in geval van nood.
TOB.29	<i>Patch-management</i>	Patchmanagement omvat tevens het actueel houden van alle relevante documentatie, zodat wijzigingen inzichtelijk zijn en de actuele status van servers en applicaties te allen tijde duidelijk is. Dit bevordert snelle probleemidentificatie en -oplossing na het doorvoeren van patches.
TOB.30	<i>Patch-management</i>	Leverancier zorgt dat er duidelijke communicatie is tussen de verschillende teams die betrokken zijn bij het patchmanagement. Dit omvat het informeren van alle relevante stakeholders over de geplande patchactiviteiten, de verwachte impact en de stappen die worden ondernomen om eventuele verstoringen tot een minimum te beperken.
TOB.31	<i>MS365 onderhoud</i>	Het dient voor Stadsbank Oost Nederland mogelijk te zijn om de onderstaande zaken in eigen beheer uit te voeren: • Office-applicaties: Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote • E-mail en agenda: Microsoft Exchange • Bestandsopslag en -beheer: OneDrive, SharePoint • Samenwerkingstools: Microsoft Teams • Automatisering: Power Automate • Boekingsbeheer: Microsoft Bookings • Presentaties en verhalen: Microsoft Sway • Formulieren en enquêtes: Microsoft Forms • Projectbeheer: Microsoft Planner • Video bewerking: Clipchamp • Samenwerkingsruimte: Microsoft Loop • Beveiliging en compliance; Microsoft Purview (Conditional Access, Data Loss Prevention (DLP), Microsoft Cloud App Security).

NR.	ONDERWERP	OMSCHRIJVING EIS
TOB.32	<i>Device Management</i>	De Windows-laptops van Stadsbank Oost Nederland zijn ingericht via Autopilot en worden beheerd met Microsoft Intune, in combinatie met een RMM-oplossing. Een automatisch patchmanagementbeleid is van toepassing; monitoring vindt plaats uitsluitend op situaties waarin patches niet worden geïnstalleerd. Gebruikers loggen in op hun laptop met gebruikersnaam en wachtwoord en starten vervolgens de virtuele desktopomgeving via Omnissa Horizon. Lokaal zijn enkel Microsoft Office, Teams en Adobe Reader beschikbaar. De werkzaamheden vinden grotendeels plaats binnen de VDI-omgeving. Na afmelding wordt het gebruikersprofiel automatisch opgeschoond; er blijft geen data achter op de laptop. Er bestaan geen lokale koppelingen met datashares of client/serverapplicaties.
TOB.33	<i>Mobile Device Management</i>	Het Mobile Device Management voor de devices wordt uitgevoerd via Microsoft Intune. Het beheer van Windows Autopilot valt binnen de scope van deze aanbesteding en behoort tot de verantwoordelijkheid van de Leverancier. Het fysieke uitrollen en uitgeven van devices aan eindgebruikers wordt verzorgd door de ICT-afdeling van Stadsbank Oost Nederland.
TOB.34	<i>VDI Omnissa Horizon</i>	De software van Omnissa dient volledig beheerd te worden. Het volgende is ingericht en actief en moet operationeel blijven: • Hardware onderhoud van vier (4) fysieke VDI-servers ; • Onderhoud van HyperVisor (VMWare ESXi) voor vier VDI-servers • Onderhoud van VMware vCenter voor de bovengenoemde vier VDI-servers; • Twee virtuele Connection Servers; • Twee virtuele UAG-servers; • Eén Omnissa Dynamic Environment Manager (DEM); • Integratie met FSLogix; • Minimaal vijf (5) Windows 11-templates; • SSO-integratie met Microsoft Entra; • Integratie met Microsoft 2FA.
TOB.35	<i>LifeCycle Management (LCM)</i>	Alle hardware die in beheer is bij de Leverancier of opgenomen in de RMM omgeving dient opgenomen te zijn in LCM: • Laptops: Overzicht met einddatums qua ondersteuning van de hardware Leverancier. Momenteel wordt er enkel gebruik van Dell hardware. • Servers, software licenties en NAS systemen: Gedetailleerd LCM-plan waarin beheer, onderhoud, capaciteitsplanning, beveiligingsupdates en end-of-life procedures zijn opgenomen.
TOB.36	<i>Algemeen</i>	Leverancier garandeert dat de monteur binnen 45 minuten op locatie van het datacentrum van Enschede (dan wel Hengelo) is.

Tabel 3: Eisen IT licenties en diensten

NR.	OMSCHRIJVING EIS	
SOFT.1	MS365	Er moet voor de gebruiker één systeem zijn waar, door middel van inlog, bepaald wordt welke functionaliteiten aangeboden worden. Indien een gebruiker meerdere rollen heeft binnen de organisatie worden, op basis van één account, alle benodigde functionaliteiten integraal geboden.
SOFT.2	MS365	Stadsbank Oost Nederland maakt gebruik van Microsoft 365 (voorheen Office 365). In de nieuwe situatie blijft Microsoft 365 volledig geïntegreerd met de ICT-omgeving, waarbij informatie en bestanden te allen tijde toegankelijk zijn voor gebruikers, ongeacht locatie. Leverancier is verantwoordelijk voor het beheer en de ondersteuning van Microsoft 365, inclusief toekomstige uitbreidingen zoals nieuwe apps en functionaliteiten binnen het Microsoft 365-portfolio.
SOFT.3	MS365	Stadsbank Oost Nederland voert zelf gebruikersbeheer uit. Dit moet daarom mogelijk zijn. Hieronder vallen minimaal de volgende werkzaamheden: • Aanmaken, wijzigen en verwijderen van gebruikersaccounts. Hierbij zal het grootste deel geautomatiseerd plaatsvinden; • Toewijzen van juiste toegangsrechten en licenties aan gebruikers. Hierbij zal het grootste deel geautomatiseerd plaatsvinden; • Configureren van gebruikersinstellingen (b.v. Out of office beleid, MFA).
SOFT.4	MS365	Stadsbank Oost Nederland voert zelf toegangsbeheer van Microsoft 365 uit. Dit moet daarom mogelijk zijn. Hier valt minimaal onder: • Instellen van wachtwoordbeleid en beheren van authenticatie via o.a. AzureAD en Intune; • Implementeren van MFA; • Controle van toegang tot gevoelige gegevens, policies of DLP.
SOFT.5	MS365	Stadsbank Oost Nederland voert zelf beheer uit inzake e-mailbeheer. Dit moet daarom mogelijk zijn. Hier valt minimaal onder: • Beheren van e-mailaccounts; • Configureren van distributielijsten en gedeelde mailboxen; • Oplossen van e-mail gerelateerde problemen.
SOFT.6	MS365	Stadsbank Oost Nederland voert zelf beheer inzake SharePoint en OneDrive uit. Dit moet daarom mogelijk zijn. Dit houdt minimaal in: • Beheren van documentbibliotheken; • Instellen van toegangsrechten en samenwerkingsfuncties in SharePoint en OneDrive;
SOFT.7	MS365	Leverancier is op verzoek van Stadsbank Oost Nederland in staat om gebruikers te ondersteunen bij het effectief gebruik van M365-apps en functies.
SOFT.8	MS365	Leverancier kan op verzoek ondersteunen bij het identificeren en oplossen van technische problemen in de Microsoft 365-omgeving.

SOFT.9	<i>MS365</i>	Leverancier is verantwoordelijk voor het beheer en de uitrol van clientupdates en beveiligingspatches voor Windows- en iOS-apparaten via Microsoft Intune.
SOFT.10	<i>MS365 Back-up</i>	De MS365 back-upvoorziening dient minimaal de volgende onderdelen te omvatten: • Microsoft SharePoint Online (volledige back-up van sites, documenten, lijsten en metadata); • Microsoft Teams (back-up van Teams chats, kanalen, bestanden en instellingen, herstel individuele berichten, bestanden en volledige teams); • Microsoft Exchange Online (back-up van mailboxen, agenda's, contactpersonen, bijlagen, herstel op item-, mailbox- en organisatieniveau).
SOFT.11	<i>MS365 Back-up</i>	Eisen aan de back-up: • Back-upfrequentie: Minimaal dagelijks, met mogelijkheid tot near real-time back-up; • Retentiebeleid: Flexibel instelbaar, minimaal één jaar retentie vereist; • Herstelmogelijkheden: Granulair herstel (individuele bestanden/e-mails) en volledige restore; • Beheerportaal: Toegankelijk voor de ICT medewerkers van Stadsbank Oost Nederland dashboard voor monitoring, rapportage en selfservice herstel; • Beveiliging: Versleutelde opslag, MFA-ondersteuning, logging en auditing; • Opslaglocatie: Dataopslag binnen de EU (bij voorkeur Nederland) • Periodieke rapportage over back-upstatus; • Monitoring: Fouten en herstelacties is volledig de verantwoordelijkheid van de Leverancier.
SOFT.12	<i>Omnissa Horizon licenties</i>	Stadsbank Oost Nederland stelt de volgende functionele eisen: • Volwaardige Windows 11-desktops op basis van meerdere templates (golden images); • Ondersteuning voor gebruikerspersonalisatie en profielbeheer via; ○ VMware Dynamic Environment Manager (DEM); ○ Microsoft FSLogix; • Licenties dienen geschikt te zijn voor on-premises implementatie van Omnissa Horizon (standalone); • De oplossing moet schaalbaar zijn en geschikt voor toekomstige uitbreiding. De voorkeur is op basis van betalen per gelijktijdige gebruiker. De huidige technische omgeving zoals beschreven in het Bestek dient volledig behouden te blijven.
SOFT.13	<i>Omnissa Horizon licenties</i>	Licenties op basis van VMware Horizon 8 (standalone) inclusief software onderhoud zodat Stadsbank Oost Nederland altijd over laatste versie kan beschikken.

Remote Management en Monitoring (RMM) systeem voor werkstation en servers

- Te gebruiken voor Leverancier en ICT medewerkers Stadsbank Oost Nederland;
- Optie alarmering doormiddel van SMS functionaliteit naast by default by Mail;
- Minimale autorisatie doormiddel van gebruikersnaam, wachtwoord en MFA (Niet via een eigen App maar via de Microsoft Authenticator);
- Integratie met aangeboden document management systeem (SSO);
- Remote management (RMM) via een tool zoals vergelijk aan Team Viewer, waarbij het mogelijk is direct zonder eindgebruiker te benaderen Power Shell commando's door te voeren, Services herstarten en huidige taken zichtbaar te krijgen;
- Uitlezen randapparatuur zoals Dell Monitoren en Dockings stations;
- Integratie met endpoint protection (uitlezen van status en alarmering bij offline en uitlezen van status van definities en alarmering als client niet up to date is);
- Integratie met Microsoft Defender (uitlezen van status en alarmering bij offline en uitlezen van status van definities en alarmering als client niet up to date is);
- Monitoring op Windows services (uitlezen van status en alarmering inactief)SNMP checks;
- Memory, Netwerk en CPU gebruik voor servers;
- Storage verbruik;
- Foute logins op de machine;
- NLB Cluster status check;
- Certificaten check vier (4) weken voor verlopen melding;
- TCP port check;
- SQL Server;
- Patch management status plus patch management module (Planbaar, patches niet enkel voor de Microsoft producten. groepen aan te maken voor Test systemen, Pilot gebruikers en alle gebruikers);
- Eigen scripts uit te voeren door Stadsbank Oost Nederland plus controle op een werkstation of server;
- API integratie mogelijkheden voor uitlezen van informatie.

SOFT.15	<i>RRM</i>	Stadsbank Oost Nederland stelt de volgende minimale aanvullende functionele eisen aan het RMM: • Monitoring en alerting: 24/7 monitoring van hardware, software en netwerkstatus, configureerbare checks en realtime meldingen bij afwijkingen of storingen); • Patchmanagement: Automatisch patchbeheer voor Windows en (optioneel) macOS/Linux, ondersteuning voor Microsoft én third-party applicaties, rapportage over patchstatus en compliance; • Remote Access: Beveiligde toegang tot endpoints (attended en unattended), ondersteuning voor live chat, bestandsoverdracht en sessieopname, integratie met MFA en logging van sessies; • Asset management: Inzicht in hardware- en software-inventaris, rapportage over levensduur, garantie en gebruik; • Antivirus / EDR integratie: Beheer van antivirusstatus en meldingen, integratie met bestaande AV/EDR-oplossingen; • Automatisering en scripting: Ondersteuning voor PowerShell, Bash en andere scripttalen, mogelijkheid tot het plannen en automatisch uitvoeren van taken, gebruik van templates en beleidsregels; • Rapportage en dashboards: Klant- en managementrapportages (dagelijks, wekelijks, maandelijks), visuele dashboards met statusoverzichten en trends; • Beveiliging en compliance: Versleutelde communicatie, logging en auditing van alle acties, ondersteuning voor compliance-eisen (AVG, ISO 27001, NIS2)
SOFT.16	<i>DMS</i>	Document Management Systeem (DMS) met tenminste de volgende technische informatie: • SSO login via Microsoft Entra (Login); • User Sync; • Microsoft 365 License Sync ; • Internet domein namen inclusief Sync DNS records Office Online voor Word, Excel en PowerPoint integratie; • Documenten etc. aan te passen voor beheerders Stadsbank maar ook voor de in te schrijven organisatie.
SOFT.17	<i>Portaal</i>	Portaal voor Microsoft 365 Licenties: • Portaal waar de ICT medewerkers van de stadsbank zelf licenties op en af kunnen schalen; • Autorisatie op portaal doormiddel van gebruikersnaam, wachtwoord en MFA.
SOFT.18	<i>Handtekening</i>	Microsoft 365 Handtekening tool Exclaimer Pro voor alle Microsoft 365 gebruikers
SOFT.19	<i>Endpoint protection</i>	Leverancier verzorgt adequate endpoint protection voor de VDI-omgeving, met inachtneming van het feit dat sprake is van dagelijkse nieuwe installaties binnen een flexibele gebruikerspool. Het maximale aantal licenties is gelijk aan het aantal gebruikers.

SOFT.20 *Wachtwoord
kluis*

De minimale eisen die gesteld worden aan de wachtwoordkluis zijn als volgt:

- Compatibiliteit met meerdere browsers, waaronder Microsoft Edge, Google Chrome en Mozilla Firefox;
- Mogelijkheid tot het veilig delen van wachtwoorden met collega's en/of groepen binnen de organisatie;
- Integratie met Microsoft Entra ID (voorheen Azure Active Directory) voor Single Sign-On (SSO), zodat gebruikers eenvoudig en veilig kunnen inloggen;
- Beheerfunctionaliteiten op organisatieniveau, zoals gebruikersbeheer, toegangscontrole, auditlogs en rapportages;
- Sterke beveiligingsmaatregelen, waaronder end-to-end encryptie, Multi Factor Authenticatie (MFA) en naleving van relevante beveiligingsstandaarden (zoals ISO 27001, SOC 2, etc.);
- Mogelijkheid tot opslaan van MFA en passkeys.

OMSCHRIJVING

SLA – KPI's

Service Level Management Service Level Rapportage Service Level overleg Service Level Agreement overleg	1 x per kwartaal 1 x per kwartaal 1 x per jaar
Servicedesk Taal Bereikbaarheid Wachttijd	Nederlands Werkdagen 8:00 – 17:00 uur 15 minuten
Incident management (onderdeel servicedesk) Prioriteitsbepaling door Prio 1 (Calamiteit) Prio 2 Prio 3 Follow-up meldingen Norm Escalatieproces	Stadsbank Oost Nederland Responsetijd 15 min. - Functiehersteltijd 4 werkuren Responsetijd 15 min. - Functiehersteltijd 8 werkuren Responsetijd 15 min. - Functiehersteltijd 24 werkuren Prio 1: iedere 30 minuten Prio 2 & 3: binnen de functiehersteltijd ingeval de norm dreigt te worden overschreden. 95% Incidenten binnen de norm opgelost Procesbeschrijving dient in de SLA beschreven te zijn. Escalatiemanager is 7x24 uur bereikbaar voor Servicemanager.
Change management Nieuwe licentie	2 werkdagen