

Bijlage 10 Programma van Eisen

Versie 0.9 t.b.v. pre publicatie leidraad 14-3-2026

Leeswijzer en contractuele werking deliverables

Doel en opzet

Dit PvE bevat per cluster (A-H) contractuele eisen (ME) en de daarbij horende deliverables (Dxx). Elke eis verwijst expliciet naar één of meer deliverables in de vorm “Dxx - Documenttype”. De deliverables beschrijven minimale inhoud/outputs die Opdrachtnemer opstelt, oplevert en actueel houdt.

Invulinstructie Akkoord (Ja/Nee)

Door “Ja” in te vullen in de kolom Akkoord verklaart Inschrijver dat hij aan de betreffende eis (ME) voldoet en de bijbehorende deliverables (Dxx) na (definitieve) gunning/contractstart conform dit PvE oplevert. Opdrachtgever kan deze verklaring na gunning verifiëren. Een “Nee” geldt als niet voldoen aan de eis.

Cluster-overstijgende deliverables

Sommige deliverables worden door meerdere clusters hergebruikt (bijv. registers). Deze zijn opgenomen in Cluster 0 - Overstijgend. In de eisen wordt steeds verwezen naar het relevante onderdeel (bijv. changelog, uitzonderingenregister of privileged review log).

Algemene bepalingen voor alle deliverables

Voor alle deliverables gelden de algemene bepalingen uit het PvE (opsteller/onderhoud en triggers/periodiciteit). Deze bepalingen zijn normerend, tenzij bij een specifieke deliverable of eis expliciet anders is bepaald.

Lezen in de praktijk

Lees per cluster eerst de eisen (ME), en raadpleeg daarna de bijbehorende deliverables (Dxx). Bij hergebruik van een deliverable (bijv. D07) is het voldoende om één keer kennis te nemen van de inhoud; de eis bepaalt wanneer en hoe deze wordt toegepast.

Actualiseren en onderhoud (standaard van toepassing)

De deliverables worden gedurende de looptijd actueel gehouden volgens de standaard triggers/periodiciteit: bij relevante wijziging (binnen 10 werkdagen), maandelijkse regie, kwartaalreview en jaarlijkse herijking. Waar een deliverable of eis een eigen termijn bevat (bijv. startfase week 6-10 of roadmap binnen 8 weken), geldt die aanvullende termijn naast de standaard actualisatieverplichting.

Deliverables niet bij inschrijving (onderscheid aanbestedingsfase vs uitvoeringsfase)

De in dit PvE genoemde deliverables (Dxx) hoeven niet bij de inschrijving te worden overgelegd. De volledige toelichting op het moment van oplevering, en de daarbij behorende acceptatie- en herstelafspraken, is opgenomen onder “**Deliverables: moment van oplevering (laagdrempelige inschrijving)**”.

Deliverables: moment van oplevering (laagdrempelige inschrijving)

De in dit PvE genoemde deliverables (Dxx) zijn geen onderdeel van de inschrijving en hoeven niet te worden aangeleverd bij het indienen van de offerte. Dit volgt uit de wens om de aanbesteding laagdrempelig te houden, mede op basis van signalen uit de marktconsultatie dat het opstellen van uitgebreide bewijs- en uitwerkingsdocumenten in de offertfase de drempel verhoogt.

Deliverables (Dxx) worden daarom uitsluitend opgesteld en opgeleverd door de winnende Inschrijver in de uitvoerings-/contractfase, vanaf (definitieve) gunning en/of contractstart, conform de termijnen in dit PvE (bijv. week 6-10, 2 weken, 8 weken) en de overeengekomen actualisatieverplichting.

Doel van de acceptatie- en herstelafpraak

Omdat deliverables na gunning contractueel afdwingbaar zijn, is vastgelegd hoe oplevering, beoordeling en herstel plaatsvinden. Dit voorkomt interpretatieverschillen over “voldoende oplevering” en borgt dat deliverables bruikbaar zijn als stuur- en overdrachtsinformatie gedurende de looptijd.

Acceptatie, herstel, vastlegging en escalatie

Acceptatie

Opdrachtgever accepteert een deliverable (Dxx) tenzij binnen 10 werkdagen na oplevering schriftelijk en gemotiveerd tekortkomingen worden gemeld tegen de minimale inhoudsvereisten van de betreffende deliverable (Dxx) en de bijbehorende eis (ME).

Herstel

Opdrachtnemer herstelt gemelde tekortkomingen binnen 10 werkdagen. Indien herstel niet binnen 10 werkdagen mogelijk is door aantoonbare afhankelijkheid van derden of anders overeengekomen, levert Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een herstelplan met termijn en mitigatie.

Vastlegging

Acceptatie, afkeur en acties worden vastgelegd in de actie-/besluitenlijst conform D04 - DAP-Governance & overlegstructuur en/of het relevante register, waaronder D07 - Overdrachtsset-Registers (light) en/of de overeengekomen rapportagerubriek.

Escalatie

Bij herhaalde of kritieke tekortkomingen (continuïteit/security) wordt geëscaleerd conform de overeengekomen escalatiestructuur.

Algemene bepalingen Deliverablesset

Opsteller en onderhoud: Opdrachtnemer stelt alle deliverables op, levert deze op en houdt deze actueel gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Triggers & periodiciteit (default - te bevestigen bij het ondertekenen van de Overeenkomst):

1. Na relevante wijziging: binnen 10 werkdagen bijwerken van changelog en de geraakt(e) deliverable(s).
2. Maandelijks regie: status kern-deliverables + top-afwijkingen/risico's.
3. Kwartaalreview: volledigheid/actualiteit deliverablesset + lifecycle-overzicht.
4. Jaarlijkse herijking: uitzonderingenregister + exit-aanpak op hoofdlijnen.

Overkoepelend

Deliverables

D07 - Overdrachtsset-Registers (light) - Changelog / Uitzonderingenregister / Privileged review log

Deliverable: registers (light) bestaande uit: changelog, uitzonderingenregister, privileged review log.

Minimale inhoud uitzonderingenregister: reden, compenserende maatregel en herijkdatum (waar van toepassing).

CONCEPT

A - Servicedesk, keten en governance

Eisen

ME	Onderwerp	Eis	Akkoord (Ja/Nee)
ME-01	Servicedesk & routing (keten)	De Opdrachtnemer ondersteunt de aanspreekpuntstructuur van Opdrachtgever. Hoofdroute is dat Gebruikers Meldingen rechtstreeks bij Opdrachtnemer kunnen doen. Daarnaast kunnen Meldingen via het interne aanspreekpunt van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden doorgezet. Dit interne aanspreekpunt fungeert uitsluitend als tweedelijns en neemt geen eerstelijnsrol over. Opdrachtnemer borgt binnen het eigen domein afhandeling en terugkoppeling van Meldingen conform Overeenkomst en faciliteert binnen scope een eenduidige meldroute (waaronder procesmatige routing zoals formulieren/IVR/doorsturing). Voor zover deze meldroute gebruikmaakt van (self-service) formulieren/flows, borgt Opdrachtnemer dat Opdrachtgever de routeringslogica en beheersrechten hierop, voor zover in scope, behoudt of kan overnemen, en dat deze overdraagbaar wordt vastgelegd conform D01/D02. Opdrachtnemer borgt het 'niet tussen wal en schip'-principe: Meldingen die onjuist of onvolledig bij Opdrachtgever of Derden landen, worden binnen de overeengekomen meldingen- en routeringsstructuur actief correct gerouteerd, opgevolgd en teruggekoppeld. Rolverdeling, triage en escalatie worden bij start concreet vastgelegd als afdwingbare startafspraken, waaronder in ieder geval: wie neemt welke Meldingen aan, wie sluit af, hoe wordt tegenstrijdige statusinformatie richting melder voorkomen en hoe geborgd dat per Melding steeds één eigenaar aangewezen gedurende de afhandeling, inclusief overdracht naar Derden. Opdrachtnemer levert uiterlijk in week 6-10 na ingangsdatum Overeenkomst de startafspraken op conform D01 - DAP-Contacten & routing en D02 - DAP-Contacten & routing.	
ME-02	Ticketregistratie & meldercommunicatie	De Opdrachtnemer registreert, classificeert, escaleert, volgt op en sluit meldingen af op herleidbare wijze; Opdrachtgever heeft inzicht in status, doorlooptijd, eigenaar en uitkomst. De Opdrachtnemer communiceert actief met de melder over voortgang en afronding (geen 'stilte'), inclusief terugkoppeling bij doorverwijzing naar derden. Indien Opdrachtnemer een melding (deels) bij een derde belegt, borgt Opdrachtnemer terugkoppeling over status en uitkomst richting melder. Deze eis wordt ingevuld conform D05 - SLA-Servicedesk. Opdrachtgever krijgt toegang tot het ticket systeem van Opdrachtnemer.	
ME-03	Leveranciersregie (beperkt, ketenanker)	De Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij leveranciersregie binnen scope: afstemming met Derden bij incidenten, wijzigingen en structurele knelpunten, en waar passend coördinatie en opvolging op één tijdlijn en één actielijst, zodat Opdrachtgever en Gebruikers niet als doorgeefluik hoeven te fungeren. Opdrachtnemer adviseert proactief over ketenafhankelijkheden en risico's die de dienstverlening raken. Opdrachtnemer verricht de overeengekomen coördinatie- en opvolgingswerkzaamheden voor zover dit binnen scope en het door Opdrachtgever verleende mandaat ligt. Indien (nog) geen mandaat bestaat om een Derde aan te sturen, borgt Opdrachtnemer minimaal dat benodigde informatie, status, acties en overdrachtmomenten tijdig worden aangeleverd en geagendeerd binnen de overeengekomen regie-/sturingsstructuur, zodat Opdrachtgever de afstemming met de Derde kan voeren zonder dat Gebruikers als doorgeefluik fungeren.	

ME	Onderwerp	Eis	Akkoord (Ja/Nee)
		Opdrachtnemer levert uiterlijk in week 6-10 na ingangsdatum van de Overeenkomst de afspraken op conform D03 - DAP-Ketenregie & escalatie, gebruikmakend van D01 en D02 als grondslag.	
ME-04	Governance-cadans & vaste outputs	De Opdrachtnemer hanteert een vaste overleg-, sturings- en escalatiestructuur met vaste outputs, waaronder ten minste een actie-/besluitenlijst, risico's, afhankelijkheden en verbeterpunten. De Opdrachtnemer hanteert een continue verbetercyclus voor dienstverlening en samenwerking: signaleren, prioriteren, besluitvoorbereiding, uitvoeren (binnen scope of als afzonderlijke opdracht) en terugrapporteren in de periodieke rapportages. De Opdrachtnemer levert periodieke rapportage over prestaties, trends en verbeterpunten en stuurt bij afwijkingen. Verbetermaatregelen zijn niet beperkt tot een minimumaantal; Opdrachtnemer borgt dat verbeteringen doorlopend worden gesignaleerd en bestuurbaar worden gemaakt via eigenaarschap, status en beoogd besluitmoment. Opdrachtnemer levert uiterlijk in week 6-10 na ingangsdatum van de Overeenkomst de initiële inrichting op conform D04 – DAP-Governance & overlegstructuur. Periodieke rapportage en sturing vinden plaats conform D06 – SLA-KPI's / Rapportage, met vastlegging in D07 – Overdrachtsset-Registers (light).	

A - Servicedesk, keten en governance

Deliverables

Dxx	Documenttype	Onderwerp	Additionele informatie
D01	DAP-Contacten & routing	Contact- en escalatiekaart (keten)	Startfase deliverable (week 6-10), light (3-6 pagina's totaal); incl. servicevensters.
D02	DAP-Contacten & routing	Demarcatiematrix (RACI-light)	Met zittende/derde leveranciers (incl. change-freeze indien relevant); startfase (week 6-10), light.
D03	DAP-Ketenregie & escalatie	Werkwijze ketenafstemming met derden	Doel: Opdrachtgever niet als doorgeefluik; gebruikt D01/D02; startfase (week 6-10), light.
D04	DAP-Governance & overlegstructuur	Overleg- en escalatiestructuur met vaste outputs	Vaste outputs: actie-/besluitenlijst, risico's, afhankelijkheden, verbeterpunten; startfase (week 6-10), light. Minimaal omvat D04 de overlegmomenten zoals afgeleid uit triggers/periodiciteit: maandelijkse regie, kwartaalreview (deliverables + lifecycle), jaarlijkse herijking (uitzonderingen + exit-aanpak) en ad-hoc overleg bij kritieke verstoring conform D08/D09.
D05	SLA-Servicedesk	Ticketregistratie, statusinzicht en communicatie	Herleidbare registratie; inzicht status/doorlooptijd/eigenaar/uitkomst; actieve communicatie; terugkoppeling bij doorverwijzing.
D06	SLA-KPI's / Rapportage	Periodieke rapportage, trends en sturing	Rapportage + bijsturing; bevat status continue verbetercyclus (top-verbetermaatregelen met eigenaar/status/besluitmoment).

B - Incidenten, changes en verbetercyclus

Eisen

ME	Onderwerp	Eis	Akkoord (Ja/Nee)
ME-05	Major incident management	De Opdrachtnemer hanteert een major incident aanpak met duidelijke rollen (incident lead, communicatie, technisch eigenaar), neemt de lead op coördinatie binnen de scope (ook richting ketenpartners waar nodig), werkt met timeboxing en levert nazorg (RCA/leerpunten) inclusief opvolging. Timeboxing houdt in: werken in vaste tijdsblokken met afgesproken updatefrequentie en besluitmomenten totdat stabilisatie is bereikt. Vastlegging conform D08 - DAP-Incident (Major).	
ME-06	Security incident management	De Opdrachtnemer volgt security-incidenten binnen scope tijdig op (triage, containment, communicatie en afstemming met Opdrachtgever). Indien een security-incident als major incident wordt geclassificeerd, is tevens ME-N05 van toepassing. Vastlegging conform D09 - DAP-Security incident.	
ME-07	Wijzigingsbeheer & impactchecks	De Opdrachtnemer hanteert een herleidbaar en beheerst changeproces voor wijzigingen binnen scope, met onderscheid tussen Standaard Wijzigingen en overige wijzigingen conform de Overeenkomst, de SLA en de Standaard Wijzigingen Catalogus (SWC). Voor wijzigingen die impact hebben op de dienstverlening, meerdere domeinen raken of afstemming met Derden of Ketenleveranciers vereisen, borgt Opdrachtnemer ten minste: • een passende impactbeoordeling; • inzicht in afhankelijkheden en keteneffecten; • een afweging van risico's, waaronder continuïteit en beveiliging; • een rollback- of terugvaloverweging waar relevant; • vastlegging van besluitvorming, uitvoering en opvolging. Voor zover wijzigingen meerdere partijen raken, verzorgt Opdrachtnemer binnen scope de overeengekomen coördinatie, afstemming en opvolging over ketenpartners heen, voor zover dit noodzakelijk is voor een beheerste uitvoering van changes en past binnen het door Opdrachtgever verleende mandaat. Indien geen rechtstreeks mandaat bestaat om een Derde aan te sturen, borgt Opdrachtnemer minimaal dat benodigde informatie, afhankelijkheden, acties, besluitpunten en overdrachtsmomenten tijdig en herleidbaar worden ingebracht in de overeengekomen afstemmings- en change-structuur. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat wijzigingen die niet binnen de SWC vallen tijdig worden herkend en correct worden gekwalificeerd als Niet-standaard wijziging of Project, overeenkomstig de in de Overeenkomst en Bijlage A opgenomen afbakeningscriteria. De inrichting en toepassing van het changeproces worden vastgelegd conform D10 - DAP-Changeproces, met herleidbare registratie van relevante wijzigingen, besluiten en afhankelijkheden in D07 - Overdrachtsset-Registers (light), waaronder ten minste de changelog.	
ME-08	Problem management & trends	Structurele verstoringen worden via problemmanagement geanalyseerd (trendanalyse en root cause analysis) en leiden tot aantoonbare verbeteracties. Problemmanagement richt zich op structurele oorzaken en herhalingpreventie; RCA bij major incidents valt onder ME-N05. Vastlegging conform D11 - DAP-Problemmanagement; bestuurbaar maken via D06 - SLA-KPI's / Rapportage.	

Deliverables

Dxx	Documenttype	Onderwerp	Additionele informatie
D08	DAP-Incident (Major)	Major incident aanpak	Rollen, coördinatie, timeboxing, communicatie; nazorg (RCA/leerpunten) incl. opvolging.
D09	DAP-Security incident	Security incident opvolging	Triage, containment, communicatie/afstemming; indien major incident geldt D08.
D10	DAP-Changeproces	Changeproces + impactcheck	Standaardchanges vs impactvolle wijzigingen; impact/rollback; ketenimpact; prijs/offerte buiten standaard; vastlegging via D07 (changelog).
D11	DAP-Problemmanagement	Procedure problemmanagement	Trendanalyse, RCA, verbeteracties; herhalingpreventie; RCA major incidents onder D08.

C - Transitie en startbeheersing

Eisen

ME	Onderwerp	Eis	Akkoord (Ja/Nee)
ME-09	Takeover & startbeheersing	De Opdrachtnemer realiseert een beheerste takeover van de bestaande ICT-omgeving ('as is' beheer) zonder onderbreking van de continuïteit, binnen drie maanden na ingangsdatum Overeenkomst. De takeoverperiode omvat minimaal: verkrijgen en verifiëren van toegang/beheerpaden, overnemen van tickets/changes binnen scope en uitvoeren van de startbeheersing. Open aandachtspunten (keuzes, aannames en afhankelijkheden) worden in de startfase vastgelegd in een startlog en bestuurbaar gehouden (minimaal: onderwerp, impact, eigenaar, voorgesteld besluitmoment en status). Startdeliverables: (a) change-freeze (minimaal 2 weken vóór en 4 weken ná cut-over; uitzonderingen uitsluitend bij security- of continuïteitsnoodgevallen met expliciete schriftelijke goedkeuring Opdrachtgever), (b) initiële risicorapportage binnen 2 weken (patchniveau, privileged/rechtenstructuur en eerste afwijkingen documentatie vs werkelijkheid), (c) geactualiseerde risicorapportage binnen 8 weken incl. top-10 open aandachtspunten met eigenaar en beoogd besluitmoment (geen detailontwerp). Vastlegging conform D12-D15 - DAP-Transitie/takeover.	

Deliverables

Dxx	Documenttype	Onderwerp	Additionele informatie
D12	DAP-Transitie/takeover	Takeoveraanpak ('as is' beheer)	Takeover binnen 3 maanden; omvat toegang/beheerpaden, overnemen tickets/changes en startbeheersing.
D13	DAP-Transitie/takeover	Startlog open aandachtspunten	Minimaal: onderwerp, impact, eigenaar, voorgesteld besluitmoment, status.
D14	DAP-Transitie/takeover	Change-freeze afspraken rond cut-over	2 weken vóór en 4 weken ná cut-over; uitzonderingen alleen security/continuïteit met schriftelijke goedkeuring opdrachtgever.
D15	DAP-Transitie/takeover	Risicorapportages startfase	Initiële binnen 2 weken; geactualiseerde binnen 8 weken; top-10 aandachtspunten; geen detailontwerp.

D - Platformdiensten, IAM en privileged access

Eisen

ME	Onderwerp	Eis	Akkoord (Ja/Nee)
ME-10	Platform/tenant beheer (scope-anker)	De Opdrachtnemer levert operationeel beheer op de overeengekomen platformdiensten binnen scope, inclusief beheerhandelingen en wijzigingen. Deze eis is een algemene scope- en beheeranker en vervangt niet de specifieke verplichtingen uit ME-N11 en ME-N12; die blijven onverkort van toepassing. De Opdrachtnemer levert bij aanvang een beheerinventaris op (tenants/domeinen, kritieke ketens, beheeraccounts/paden) die dient als uitgangspunt voor operationeel beheer, ketenafstemming en change-/incidentbeheersing; deze beheerinventaris wijzigt de contractuele scope niet en wordt geleverd conform D16 - DAP-Platformdiensten.	
ME-11	Identity lifecycle	De Opdrachtnemer borgt instroom/doorstroom/uitstroom (incl. rol- en rechtenwijzigingen) als gecontroleerd proces, met herstel bij autorisatiefouten. Het proces en de minimale vastlegging/herleidbaarheid worden uitgewerkt conform D17 - DAP-IAM (identity lifecycle). Waar het platform dit ondersteunt, houdt Opdrachtnemer een actueel en raadpleegbaar overzicht bij van rol- en rechten-toekenningen inclusief motivering (wie/welke rechten/waarom), als onderdeel van D17 - DAP-IAM.	
ME-12	Beheerpaden & privileges	Beheerhandelingen vinden plaats via herkenbare beheerprocessen met passende autorisatie (least privilege), traceerbaarheid en periodieke review van kritieke beheerrechten. De werkwijze en vastlegging van de periodieke reviews worden uitgewerkt conform D18 - DAP-Privileged access en vastgelegd in D07 - Overdrachtsset-Registers (light) (privileged review log).	

Deliverables

Dxx	Documenttype	Onderwerp	Additionele informatie
D16	DAP-Platformdiensten	Beheerinventaris (beheerobjecten)	Inventaris: tenants/domeinen, kritieke ketens, beheeraccounts/paden; uitvoerings-/beheerhulpmiddel; wijzigt contractuele scope niet.
D17	DAP-IAM (identity lifecycle)	Instromer/doorstromer/uitstromer + rechtenoverzicht	Gecontroleerd proces incl. rol-/rechtenwijzigingen; herstel; waar ondersteund: overzicht rol-/rechten-toekenningen incl. motivering.
D18	DAP-Privileged access	Beheerpaden, traceerbaarheid en review	Least privilege; traceerbaarheid; periodieke review kritieke beheerrechten; vastlegging review-uitkomsten in D07 (privileged review log).

E - Endpoint & netwerk (operationeel beheer)

Eisen

ME	Onderwerp	Eis	Akkoord (Ja/Nee)
ME-13	Werkplek/devices beheer	De Opdrachtnemer verzorgt operationeel beheer van werkplekken en devices binnen de overeengekomen configuraties, inclusief beheer van device-beleid en configuraties en - waar in scope - beheer van applicatie-beleid voor beheerde apps. Opdrachtnemer ondersteunt het (opnieuw) uitgeven van werkplekken zodanig dat het inspoolproces voor nieuwe of opnieuw uit te geven laptops/desktops voor Opdrachtgever bijna geen handmatige inspanning vergt en zonder fysieke aanwezigheid van Opdrachtnemer op locatie kan plaatsvinden, behoudens uitzonderingen die expliciet zijn vastgelegd. Opdrachtnemer voert device-lifecycleprocessen uit (uitgifte, wijziging/vervanging en inname/afvoer) en ondersteunt Gebruikers bij standaard hardware, randapparatuur en standaard software. Opdrachtnemer houdt een actueel overzicht bij van beheerde assets (minimaal: type, eigenaar/categorie, locatie, status) en - waar in scope - licenties/subscriptions. Conform D19 - DAP-Endpointbeheer, D23 - DAP-Inspoolproces werkplekken en D20 - Overdrachtsset (assetoverzicht).	
ME-14	Netwerkbeheer	De Opdrachtnemer verzorgt beheer en monitoring van netwerkcomponenten binnen scope, inclusief (voor zover opgenomen in Bijlage A) internetskoppelingen, interne en externe DNS-dienstverlening, en de aansturing/escalatie richting internetprovider(s) bij verstoringen of wijzigingen. Wijzigingen worden uitgevoerd conform D10 - DAP-Changeproces (incl. impact-/rollbackafweging). De huidige omgeving maakt gebruik van de Fortinet-stack (FortiGate, FortiSwitch, FortiAP). De Opdrachtnemer beschikt aantoonbaar over actuele beheerervaring met bestaande Fortinet-omgevingen en zet Fortinet-gecertificeerde engineers in (NSE of opvolger) voor de uitvoering binnen scope. Deze eis ziet uitsluitend op het beheersbaar uitvoeren van 'as-is' beheer in de bestaande omgeving en is niet bedoeld als verplichting voor toekomstige productkeuzes. Conform D21 - DAP-Netwerkbeheer en D22 - DAP-Competentieplan netwerkbeheer.	

Deliverables

Dxx	Documenttype	Onderwerp	Additionele informatie
D19	DAP-Endpointbeheer	Operationeel beheer werkplekken/devices	Beheer device-beleid/configuraties; waar in scope app-beleid; device lifecycle; support standaard hard-/software.
D20	Overdrachtsset	Assetoverzicht werkplekken/devices	Actueel overzicht: type, eigenaar/categorie, locatie, status; waar in scope licenties/subscriptions.
D21	DAP-Netwerkbeheer	Beheer en monitoring netwerkcomponenten	ISP-aansturing/escalatie; DNS waar in scope; wijzigingen conform D10 (changeproces).
D22	DAP-Competentieplan netwerkbeheer	As-is beheer bestaande Fortinet-omgeving	Gecertificeerde engineers of opleidings-/inwerkplan (max 6 maanden); competentie as-is; geen productvoorschrift toekomst.
D23	DAP-Inspoolproces werkplekken	(Her)uitgifte met minimale inspanning opdrachtgever	Inspoolproces bijna geen handmatige inspanning; zonder fysieke aanwezigheid leverancier op locatie (behoudens expliciet vastgelegde uitzonderingen); werkwijze/randvoorwaarden voor uitgifte/heruitgifte.

F - Security baseline, minimumnormen en roadmap

Eisen

ME	Onderwerp	Eis	Akkoord (Ja/Nee)
ME-15	Security basismaatregelen + baseline + minimumnormen + roadmap	A. Beheer en incidentopvolging: beheer gangbare securitymaatregelen binnen scope (o.a. identity-, endpoint- en netwerkbeveiliging) en tijdige opvolging security-incidenten conform ME-N06. Waar in scope: e-mailbeveiliging (anti-phishing/spam; DMARC/DKIM/SPF) en beveiligingsgerelateerde DNS-instellingen. B. Periodieke security-verbetercyclus: signaleren, adviseren, besluitvoorbereiding (incl. impact/afhankelijkheden en - indien van toepassing - prijs-/offertevoorstel conform overeengekomen proces), uitvoeren binnen scope of als project/meerwerk conform overeengekomen proces; terugkoppeling in regiecyclus. Geen detailontwerpdOCUMENTEN vereist, wél toetsbare besluitvoorstellen en vastlegging/terugkoppeling. C. Zero Trust: identity-first/Zero Trust benadering als uitgangspunt (expliciete toegang op basis van identiteit/context/device-posture/Conditional Access; least privilege; herleidbare beheerhandelingen; impactbeperking), in lijn met Architectuorkader Toegang en Beveiliging (referentiekader) voor zover dit raakt aan beheersbaarheid en overdraagbaarheid. D. Baseline: startfase baseline in kaart (logging/monitoring baseline; privileged/rechtenstructuur; patch-/compliance-status; uitzonderingen zoals gedeelde/balie-PC's) en rapportage afwijkingen/verbeteracties in regiecyclus. E. Minimumnormen: binnen 60 dagen aantoonbaar bereikt, tenzij uitzondering onvermijdelijk (keten/OT/legacy of devicecategorie) en vooraf vastgelegd in uitzonderingenregister (D07) met compenserende maatregel en herijksdatum: (i) patch-compliance endpoints min 90% binnen 14 dagen; (ii) device compliance via Conditional Access min 95%. F. Roadmap: binnen 8 weken compliance-roadmap op basis gap-analyse gericht op gefaseerde voorbereiding NIS2/BIO2 met mijlpalen per jaar, afhankelijkheden en besluitpunten; visiedocument zonder planning volstaat niet. Deliverables: D25, D26, D28 + D07.	

Deliverables

Dxx	Documenttype	Onderwerp	Additionele informatie
D25	DAP-Security beheer & verbetercyclus	Security beheerafspraken + verbetercyclus	Deliverable: document/procesbeschrijving. Minimale inhoud: beheerde securitydomeinen; aansluiting incidentopvolging; verbetercyclus (signaleren/adviseren/besluitvoorbereiding/uitvoeren/terugkoppeling).
D26	DAP-Security baseline	Baseline-rapportage startfase	Deliverable: baseline-rapportage/document. Minimale inhoud: logging/monitoring baseline; privileged/rechtenstructuur; patch-/compliance-status; uitzonderingen; afwijkingen en verbeteracties voor regie.
D28	DAP-Compliance roadmap	Gap-analyse + roadmap NIS2/BIO2	Deliverable: roadmapdocument incl. gap-analyse; mijlpalen per jaar; afhankelijkheden; besluitpunten; oplevering binnen 8 weken; visiedocument zonder planning volstaat niet.

G - Lifecycle management

Eisen

ME	Onderwerp	Eis	Akkoord (Ja/Nee)
ME-16	Lifecycle management (EoL/EoS)	De Opdrachtnemer signaleert en beheerst lifecycle-risico's (EoL/EoS, patchbaarheid, supportstatus) van relevante componenten binnen scope en attendeert Opdrachtgever proactief op noodzakelijke vervanging of maatregelen. Opdrachtnemer houdt hiervoor een beknopt lifecycle-overzicht bij met een vooruitkijkhorizon van minimaal 12 maanden, inclusief eigenaar, afhankelijkheden en beoogd besluitmoment. Conform D29 - Overdrachtsset (lifecycle-overzicht) en D30 - DAP-Lifecycle management.	

Deliverables

Dxx	Documenttype	Onderwerp	Additionele informatie
D29	Overdrachtsset	Lifecycle-overzicht (12 maanden)	Deliverable: lifecycle-overzicht/register (horizon min. 12 maanden) met EoL/EoS/patchbaarheid/supportstatus, eigenaar, afhankelijkheden, beoogd besluitmoment.
D30	DAP-Lifecycle management	Werkwijze signalering & attendering	Deliverable: procesbeschrijving signaleren/beheersen lifecycle-risico's en attenderen; relatie met besluitmomenten in D29.

H - Exit en overdraagbaarheid

Eisen

ME	Onderwerp	Eis	Akkoord (Ja/Nee)
ME-17	Exit-by-design & overdraagbaarheid (actueel houden)	De Opdrachtnemer werkt mee aan beheerste beëindiging en overdracht. Gedurende de looptijd houdt de Opdrachtnemer de overdraagbaarheidsset (Beheer- & Overdrachtsset Light) actueel: na relevante wijzigingen én minimaal periodiek (review) zodat heraanbesteding zonder excessieve reconstructie mogelijk is. Opdrachtnemer onderhoudt tevens een exit-aanpak op hoofdlijnen (exit-by-design) die jaarlijks wordt herijkt. De Beheer- & Overdrachtsset Light bevat tevens een instapklare documentatieset voor opvolgend beheer en heraanbesteding, zodat een andere leverancier zonder reconstructie kan starten op basis van de beschikbare documentatie, inclusief de aanbestedingsdocumenten die op de dienstverlening betrekking hebben. Conform D31 - Overdrachtsset (actueel) en D32 - DAP-Exit-by-design.	
ME-18	Exit deliverables bij beëindiging	Bij beëindiging werkt Opdrachtnemer mee aan beheerste overdracht en levert: overdracht van de volledige Beheer- & Overdrachtsset Light-set + laatste exports/config-overzichten; log-/auditextracten conform bewaartermijnen en reconstructiebehoefte; overdrachtswerkshops (1-2 sessies, eenmalig) voor opvolgend leverancier/Opdrachtgever gericht op toelichting en vragen (geen langdurige training); afwikkeling open tickets/changes met duidelijke cut-off afspraken en resterende risico's. Conform D33 - Overdrachtsset (exit deliverables).	

Deliverables

Dxx	Documenttype	Onderwerp	Additionele informatie
D31	Overdrachtsset	Beheer- & Overdrachtsset Light (actueel)	Deliverable: overdraagbaarheidsset actueel na relevante wijziging en minimaal periodiek. Bevat instapklare documentatieset incl. documentatie-index (titel/versie/datum/eigenaar/locatie) en actuele contract- en aanbestedingsdocumenten (leidraad/PvE/bijlagen/nota's van inlichtingen) voor de dienstverlening, plus actuele kernregistraties/overzichten.
D32	DAP-Exit-by-design	Exit-aanpak op hoofdlijnen	Deliverable: exit-aanpak op hoofdlijnen; minimale eis: jaarlijkse herijking.
D33	Overdrachtsset	Exit deliverables (bij beëindiging)	Deliverable: exitpakket. Minimale inhoud: overdracht volledige set + exports/config-overzichten; log-/auditextracten; 1-2 workshops; cut-off afspraken voor open tickets/changes en resterende risico's.