

Bijlage 4 - Programma van Eisen

Europese aanbesteding Dataverbindingen D2025-19387

Nr.	Beschrijving
Algemeen	
1	De inschrijver gaat akkoord met een verdeling van de kosten in eenmalige en maandelijkse kosten. Deze kosten moeten uitgesplitst worden aangeleverd op het Prijzenblad.
2	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst wil de opdrachtgever flexibiliteit in het aantal afgenomen verbindingen. De omgeving is uitbreidbaar naar een onbeperkt aantal nieuwe locaties. De maandelijkse kosten voor deze locaties zijn zoals opgegeven op het prijsformulier voor de afgenomen bandbreedtes.
3	De inschrijver gaat akkoord dat de opdrachtgever een verbinding na twee jaar kosteloos mag opzeggen met één maand opzegtermijn.
4	Gestart wordt met de initiële verbinding (zie Bijlage 5 - Prijsopgave). Gedurende looptijd kan er gebruik gemaakt worden van een andere snelheid tegen het vooraf opgegeven tarief zonder extra kosten. Deze snelheden met de maandelijkse kosten worden uitgevraagd via het prijsformulier.
5	Oprachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum van een geldige/juiste factuur
6	Oprachtnemer factureert digitaal door facturen éénmalig in PDF-formaat te mailen aan: facturen@gemeentewestland.nl.
7	Oprachtnemer vermeldt op de factuur de volgende kenmerken: <ul style="list-style-type: none">-projectnummer-verplichtingnummer-de datum van geleverde dienstverlening-het btw-bedrag-btw-nummer van Oprachtnemer-KvK-nummer van Oprachtnemer-Bankrekeningnummer van Oprachtnemer Indien deze kenmerken ontbreken vindt geen betaling plaats en zal de factuur worden geretourneerd.
8	Oprachtnemer factureert: <ul style="list-style-type: none">-de eenmalige kosten in een keer na (op)levering per locatie;-de structurele kosten maandelijks achteraf op één factuur;
9	Op deze aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing.
10	Inschrijver gaat akkoord met de Overeenkomst en de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2025) (Bijlage 8).
11	Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk bereid een Wachtkamerovereenkomst met de opdrachtgever aan te gaan, zoals bedoel in bijlage 7 van het Beschrijvend document.
Netwerkconnectiviteit	
12	Oprachtnemer levert, Implementeert, Beheert en Onderhoud de Netwerkconnectiviteit tussen de locaties van de verschillende logische verbindingen.
13	De Netwerkconnectiviteit kan naar wens redundant of enkelvoudig en met verschillende bandbreedtes worden afgenomen. De locaties en de mogelijke bandbreedtes, zijn opgenomen in het Prijzenblad.
14	Netwerkconnectiviteit bandbreedte op een locatie kan eenvoudig en snel op-/afschalen, zonder verstoring in de Dienstverlening, zonder tussenkomst van een monteur op de locaties en zonder fysieke aanpassingen, binnen de mogelijkheden (grenzen) van de fysieke Apparatuur en/of Transmissielijnen.
15	Netwerkconnectiviteit bandbreedte uitbreiding op een locatie boven de aangegeven grenzen van de fysieke Apparatuur en/of Transmissielijnen, wordt uitgevoerd in overleg over de wijze van uitbreiding tussen opdrachtgever en Oprachtnemer.

Bijlage 4 - Programma van Eisen

Europese aanbesteding Dataverbindingen D2025-19387

Nr.	Beschrijving
16	Netwerkconnectiviteit koppelvlak tussen de hoofd- en decentrale locatie dient op OSI-laag 2 via een E-VPN te geschieden op basis van een 802.1q trunk met native vlan 4094. De opdrachtgever wil de vrijheid hebben om vlans via Fortiswitches over de trunk naar de hoofdlocatie te kunnen sturen zonder tussenkomst van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer draagt er dan ook zorg voor dat op elke locatie een switch ten behoeve van de door de opdrachtgever aan te sluiten Fortiswitches komt te staan. Op de hoofdlocatie moet ieder decentrale locatie via een eigen glas-poort worden ontsloten.
17	Netwerkconnectiviteit koppelvlak op locaties voor aansluiting op de bestaande switches of firewalls op basis van: <ul style="list-style-type: none">- RJ45 of fiber/glas t/m 500Mbps en daaronder;- Fiber/glas koppelvlak vanaf 1 Gbps
18	Netwerkconnectiviteit per locatie heeft een minimale gegarandeerde bandbreedte zoals opgenomen in het Prijzenblad.
19	Netwerkconnectiviteit per locatie voldoet aan de volgende minimum eisen: <ul style="list-style-type: none">- Verbindingen zijn symmetrisch (download snelheid = upload snelheid)- Bandbreedte is gegarandeerd (overboeking is niet toegestaan).- RTT (Round trip Time) netwerk delay: <20 msec- Jitter in RTT: <10 msec- Packet loss: <0,05%
Internettoegang	
20	Opdrachtnemer levert, Implementeert, Beheert en Onderhoud de netwerktoegang vanaf de aangegeven locaties op het prijzenblad.
21	Internettoegang heeft een minimale gegarandeerde bandbreedte zoals opgenomen in het Prijzenblad.
22	Internettoegang van de hoofdlocatie dient twee IPv4 /28 subnetten en twee IPv4 /29 subnetten publieke IP-adresreeks ter beschikking worden gesteld voor primair uitgaand maar ook voor binnenkomend verkeer. In de toekomst moet IPv6 mogelijk zijn.
23	Internettoegang dient geschikt te zijn voor het werken met Microsoft 365 en te werken conform de Microsoft 365-connectiviteitsprincipes: https://learn.microsoft.com/nl-nl/microsoft-365/enterprise/microsoft-365-network-connectivity-principles?view=0365-worldwide Hieronder verstaat de Aanbestedende dienst dat de Internettoegang voorziet in de kortst mogelijke, meest directe route tussen het netwerk van Aanbestedende dienst en het dichtstbijzijnde Microsoft 365-eindpunt met een minimale Round Trip Time (RTT).
24	Opdrachtnemer levert DDoS beveiliging op de Internettoegang. De DDoS beveiliging dienst voldoet aan: <ul style="list-style-type: none">- 24 x 7 bewaking om DDoS aanvallen te herkennen;- Automatische filtering van het internetverkeer bij een DDoS-aanval;- Normaal internetverkeer blijft mogelijk tijdens een DDoS-aanval;- Proactieve alarmering bij de start van een DDoS-aanval en online inzicht in het internetverkeer tijdens en na een DDoS-aanval.
Toekomstige koppeling andere netwerken	
25	Opdrachtnemer levert, Implementeert, Beheert en Onderhoud een private, niet-publieke Cloudkoppeling tussen het hoofdkantoor van de Opdrachtgever en Microsoft-cloudregio's (Azure en Microsoft 365) via Azure ExpressRoute, zonder transport via het publieke internet.
26	Cloudkoppeling tbv de Microsoft ExpressRoute wordt geleverd via een optisch Ethernet-koppelvlak.
27	Cloudkoppeling wordt geleverd in schaalbare bandbreedtes van minimaal 200 Mbit/s tot 10 Gbit/s, waarbij bandbreedte wijzigingen zonder fysieke interventie mogelijk zijn.
28	Cloudkoppeling voldoet aan de volgende minimum eisen: <ul style="list-style-type: none">- Latency binnen de door Microsoft vastgestelde regio-specifieke normen- Jitter ≤ 5 ms voor bedrijfskritisch verkeer- Packet loss ≤ 0,1% op het pad tot aan de Microsoft-edge
29	Cloudkoppeling ondersteunt verkeer met realtime karakter (bijv. applicatiekoppelingen, replicatie, databasesynchronisatie), zonder congestie door andere tenants.
30	Cloudkoppeling ondersteunt multi-region (bijv. West-Europe + North-Europe).

Bijlage 4 - Programma van Eisen

Europese aanbesteding Dataverbindingen D2025-19387

Nr.	Beschrijving
31	Opdrachtnemer levert een Diginetwerkaansluiting en zorgt daarbij voor de beschikbaarheid, juiste werking, capaciteit, continuïteit en beveiliging conform de Diginetwerk aansluitvoorwaarden . Hiervoor heeft de opdrachtnemer een samenwerkingsovereenkomst met Logius.
32	Opdrachtnemer levert en plaatst de benodigde apparatuur in de daarvoor beschikbaar gestelde ruimte. De te leveren apparatuur dient in een 19" rack gemonteerd en aangesloten te worden.
Lijnen	
33	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanleg, doorvoering en afmontage van de lijnen in de (technische) ruimte op de locatie waar de huidige lijnen zijn afgemonteerd op de apparatuur. Dit in samenspraak met de opdrachtnemer aan de hand van een afgestemd schouwdocument.
34	Indien aangegeven op het prijsblad moeten de lijnen naar de betreffende locaties worden dubbel en fysiek gescheiden vanuit twee verschillende POPs en een redundant achterliggend netwerk ontsloten, waarbij het hele tracé geografisch gescheiden is uitgevoerd;
Apparatuur	
35	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering en Installatie van de benodigde Apparatuur geschikt voor 19-inch racks van Aanbestedende dienst met alle benodigde accessoires, inclusief rackmounts voor plaatsing en bekabeling (kabel voorzien van stekker voor de Nederlandse stroomnet en minimaal 2 meter lengte), om de apparatuur volledig functioneel te kunnen gebruiken. De apparatuur op de locaties, uitgezonderd Laan van de glazen stad, mag maximaal 3HE hoog zijn.
36	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden apparatuur, software en diensten geen onaanvaardbare risico's vormen voor de informatiebeveiliging of de continuïteit van de dienstverlening van opdrachtgever. Op verzoek van opdrachtgever dient opdrachtnemer inzicht te geven in de herkomst van kritieke netwerkcomponenten,
37	Apparatuur dient over een redundante voeding te beschikken en aangesloten te worden.
38	Apparatuur voldoet aan vigerende wet- en regelgeving dan wel aan toekomstige wet- en regelgeving.
39	Apparatuur voldoet aan de Energy Star-certificering of een gelijkwaardige norm.
40	Apparatuur dient zowel het IPv4 als het IPv6 protocol te ondersteunen.
41	Apparatuur is voorzien van managementprotocollen met ingebouwde beveiligingsfuncties conform actuele standaarden in de huidige informatiebeveiligingspraktijk (e.g., SNMPv3, SSHv2 et cetera).
42	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor apparatuur, software of diensten te weigeren of te laten vervangen indien deze afkomstig zijn van leveranciers of producenten die door bevoegde Nederlandse of Europese autoriteiten zijn aangemerkt als een verhoogd cyberveiligheidsrisico of een risico vormen voor de nationale veiligheid.
43	Apparatuur wordt niet geproduceerd door een fabrikant die gevestigd is in een land waar wet- of regelgeving de overheid of veiligheidsdiensten de bevoegdheid geeft om bedrijven te verplichten vertrouwelijke informatie of netwerkverkeer te overhandigen, en werkt niet samen met bedrijven die aan dergelijke wettelijke verplichtingen zijn onderworpen.
44	Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat een leverancier of producent als hoog-risico wordt aangemerkt door dergelijke autoriteiten, zal opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever passende maatregelen treffen, waaronder vervanging van betreffende componenten.
Oplossing en standaarden	
45	Oplossing maakt gebruik van algemeen geldende standaarden voor 'internetworking' zoals beschreven door de IEEE (IEEE 802.3) en IETF organisaties.
46	Oplossing voldoet waar van toepassing en gebruikt, minimaal aan de opgenomen standaarden op de pas-toe-leg-uit lijst, alsmede de aanbevolen standaarden welke door het forum standaardisatie (zie: https://forumstandaardisatie.nl/) worden gesteld.
47	Oplossing biedt volledig werkende ondersteuning voor de open standaarden IPv4 én IPv6 ('dual stack'), zoals opgenomen op de 'pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie.
48	Oplossing dient toekomstvast te zijn, hier wordt onder verstaan: de mate van geschiktheid van de oplossing om nieuwe ontwikkelingen te kunnen faciliteren.
49	Oplossing is daar waar relevant en/of van toepassing, voorzien zijn van beveiligingsmaatregelen zoals gedefinieerd in de ISO-27001/27002, en voldoet minimaal aan de BIO2 en NIS2 / Cyberbeveiligingswet (Cbw)

Bijlage 4 - Programma van Eisen

Europese aanbesteding Dataverbindingen D2025-19387

Nr.	Beschrijving
Service levels	
50	Opdrachtnemer garandeert de Dienstverlening volgens de overeengekomen Service levels binnen het servicewindow 24 x 7.
51	Netwerkconnectiviteit en Internettoegang heeft een beschikbaarheidsgarantie op maandbasis exclusief gepland onderhoud van tenminste 99,9%.
52	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verhelpen van Storingen (incidenten), met onderscheid in minimaal de volgende verschillende prioriteringen en maximale Functiehersteltijden na melding of signalering als gevolg van monitoring:</p> <ul style="list-style-type: none">- Security: alle beveiligings- en privacy-incidenten zoals o.a. aanvallen, compromittering, ongeoorloofde toegang, datalek e.d. - zelfde Hersteltijd als P1;- P1 (Hoog): uitval van volledige Netwerkconnectiviteit en/of Internettoegang op een locatie - Functiehersteltijd ≤ 4 klokuren;- P2 (Middel): uitval van één verbinding bij redundante Netwerkconnectiviteit en/of Internettoegang op een locatie - Functiehersteltijd ≤ 8 klokuren;- P3 (Laag): degradatie van Netwerkconnectiviteit en/of Internettoegang op een locatie - Functiehersteltijd ≤ 16 klokuren. <p>Voor P1 geldt:</p> <ul style="list-style-type: none">- Reactietijd ≤ 10 minuten na melding of signalering als gevolg van monitoring.- Statusmelding iedere 60 minuten;- 100% van alle incidenten worden opgelost binnen Functiehersteltijd.- Indien herstel niet binnen Hersteltijd wordt gehaald volgt de Opdrachtnemer de escalatieprocedure. <p>Voor P2/P3 geldt:</p> <ul style="list-style-type: none">- Reactietijd ≤ 1 klokuur na melding of signalering als gevolg van monitoring;- 95% van alle incidenten worden opgelost binnen Functiehersteltijd. <p>In de escalatiematrix is opgenomen wie er op welk moment wordt geïnformeerd. Deze wordt tijdens de implementatiefase gevuld.</p>
53	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor Preventief en Correctief Onderhoud van de Apparatuur op locaties, dit bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Apparatuur beschikt over de laatste (N) of voorlaatste (N-1) release van Standaardprogrammatuur;- Apparatuur met end of life status wordt tijdig vervangen zonder additionele kosten voor opdrachtgever;- Hotfixes, Patches en Verbeterde versies van de fabrikant van Apparatuur worden afhankelijk van severity level na release geïnstalleerd:- Critical: ≤ 1 dag;- High: ≤ 2 dagen;- Moderate: ≤ 1 week;- Low: ≤ 2 weken. <p>Er geldt een resultaatverplichting voor de Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van opdrachtgever een overzicht van de huidige Apparatuur en versies.</p>
Beheer en Onderhoud	
54	<p>Opdrachtnemer zal de Dienstverlening op een professionele wijze Beheren en Onderhouden en heeft de IT-servicemanagementprocessen gebaseerd op ITIL best-practices (of soortgelijke marktstandaarden):</p> <ul style="list-style-type: none">- Processen zijn beschreven,- Taken en verantwoordelijkheden zijn toegewezen,- Medewerkers werken volgens deze processen,- Werkinstructies voor algemene operationele activiteiten zijn beschikbaar,- Continue verbetering is het leidende principe (PDCA).
55	Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers zullen de communicatie met en documentatie naar de opdrachtgever, zowel online als offline, netjes, accuraat, vriendelijk en zakelijk in woord en geschrift in het Nederlands uitvoeren.

Bijlage 4 - Programma van Eisen

Europese aanbesteding Dataverbindingen D2025-19387

Nr.	Beschrijving
56	Opdrachtnemer zal één Nederlandstalige servicedesk met deskundige medewerkers ter beschikking stellen, waar door opdrachtgever aangewezen medewerkers en/of leveranciers van opdrachtgever vragen kunnen stellen over het gebruik en het functioneren van de aangeboden Dienstverlening en waar incidenten (Storingen) en wijzigingsverzoeken kunnen worden gemeld: - 24/7 bereikbaar via telefoon en - 24/7 bereikbaar via email en/of webportaal.
57	Opdrachtnemer garandeert dat de opdrachtgever bij telefonisch contact met de servicedesk binnen maximaal 5 minuten daadwerkelijk in gesprek is met een servicedesk-medewerker, gemeten vanaf het moment dat er telefonisch verbinding is.
58	De servicedesk van opdrachtnemer fungeert als single point of contact voor opdrachtgever, ook wanneer opdrachtnemer voor bepaalde dienstverlening werkt met derde(n); daarnaast stellen de opdrachtnemer en de opdrachtgever een vaste accountmanager/servicemanager aan voor overleg- en escalatiemomenten.
59	Opdrachtnemer garandeert dat hij de Dienstverlening op een adequate manier monitort en bewaakt om aan de Service levels te voldoen en daartoe alerts en logging vastlegt, waaronder tenminste events/alerts, changes en authenticaties.
60	Opdrachtnemer werkt actief mee met opdrachtgever en/of leveranciers van opdrachtgever voor het oplossen van een Incident of het doorvoeren van een Change, bijvoorbeeld indien het onduidelijk is waar in het netwerk de oorzaak van de Storing ligt of in het netwerk meerdere wijzigingen tegelijkertijd (in samenhang) dienen te worden uitgevoerd. Opdrachtnemer houdt hierin de regie.
61	Opdrachtnemer levert na afhandeling van een P1-incident binnen 8 werkuren (gedurende kantooruren en werkdagen) na afsluiting van het incident een Root Cause Analyse (RCA) rapportage over de afhandeling van het incident.
62	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het registreren en actueel houden van Configuratiegegevens die betrekking hebben op de Dienstverlening in de configuratie management database (CMDB) van Opdrachtnemer.
63	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de meest recente Documentatie met betrekking tot de Configuratiegegevens van de Dienstverlening op verzoek van opdrachtgever.
64	Opdrachtnemer levert en onderhoud een webportaal met near realtime inzage in de operationele status van de afgenomen Diensten, de configuratie management database (CMDB) en Documentatie. Hierbij biedt zij de mogelijkheid om: - SLA: voortgang incidenten, problemen en changes; - Prestatie Dienst: bandbreedte gebruik, Apparatuur status (up/down); - CMDB: Locatie, CI en specificaties Apparatuur, Mac en IP-adres, ID en specificatie verbinding; - Factuurspecificatie: per locatie en per dienst.
65	Opdrachtnemer voert gepland Onderhoud uit in het onderhoudswindow op maandag tot en met vrijdag van 0:00 uur tot 06:00 de volgende ochtend. Op andere momenten alleen in overleg.
66	Opdrachtnemer voert Onderhoud bij redundante Netwerkconnectiviteit en Internettoegang op een locatie slechts uit op 1 verbinding tegelijkertijd om volledige uitval van een locatie te voorkomen.
67	Opdrachtnemer kondigt gepland Onderhoud aan de Dienstverlening minimaal 10 Werkdagen voor het beoogde onderhoudswindow
68	Opdrachtnemer zal in geval van noodonderhoud als gevolg van onvoorziene omstandigheden dit vooraf en zo spoedig mogelijk melden aan de opdrachtgever.
69	Opdrachtnemer garandeert dat binnen 14 dagen na afloop van de kalendermaand, een SLA-rapportage wordt gedeeld met opdrachtgever welke in ieder geval bevat: - aantal, prioriteit, soort melding (tenminste incidenten, servicerequests en wijzigingen) - prestatieoverzichten van afhandeling meldingen (duur openstaande melding, Reactietijd, Hersteltijd) - aantal, soort en beschrijving beveiligingsincidenten - DDOS rapportage - oordeel en/of advies n.a.v. rapportage - maatregelen ter verbetering van service levels indien deze beneden het vereiste niveau zijn of dreigen te raken

Bijlage 4 - Programma van Eisen

Europese aanbesteding Dataverbindingen D2025-19387

Nr.	Beschrijving
70	<p>Opdrachtnemer garandeert dat hij tenminste eens per jaar strategisch overleg heeft met de opdrachtgever waarbij onder meer de volgende zaken besproken worden:</p> <ul style="list-style-type: none">- Algehele beeld prestatie afgelopen periode;- Ontwikkelingen in de organisatie en de overeengekomen prestatie bij zowel opdrachtgever als opdrachtnemer;- Tevredenheid over het contract ten aanzien van contractdoelstellingen;- Definitief maken eventuele contractwijzigingen; <p>Opdrachtnemer garandeert dat hij tenminste eens per kwartaal operationeel/tactisch overleg heeft met de opdrachtgever waarbij onder meer de volgende zaken besproken worden:</p> <ul style="list-style-type: none">- Bespreking SLA-rapportage;- Status en kwaliteit van de prestaties;- Afwijkingen in de geleverde prestaties en acties die daarop nodig zijn zoals verbeterplannen;- Lopende aanvragen; incidenten en problemen;- Trendanalyses en verwacht gebruik voor de komende periode;- Facturatie en andere financiële aspecten;- Bespreken contractwijzigingen;- Escalaties.- Actualisatie van CMDB en documentatie. <p>Als er aanleiding is om de frequentie van de overleggen naar boven of naar beneden bij de stellen dan is opdrachtgever hiertoe gerechtigd.</p>
71	Opdrachtnemer levert op verzoek van opdrachtgever advies over het optimaal gebruik van de Dienstverlening, waaronder de schaling van de bandbreedte, de gebruikte Apparatuur, de maatregelen om de beschikbaarheid te verhogen en een roadmap van de Dienstverlening.
Implementatie	
72	Opdrachtnemer zal in de eerste fase na Gunning een Initiatiefase uitvoeren met de volgende werkzaamheden:
73	Opdrachtnemer hanteert als belangrijkste doelstelling voor het Implementatieplan de afronding van de Implementatie en Migratie uiterlijk per 1 november 2026, binnen budget en kwaliteitsnormen, waarbij de continuïteit van de bedrijfsvoering geborgd is en de gebruikersoverlast tot een minimum beperkt zal blijven.
74	Opdrachtnemer neemt in het Implementatieplan een duidelijke verantwoordelijkheidsverdeling (RACI of soortgelijk) op tussen opdrachtgever en Opdrachtnemer van de uit te voeren activiteiten en op te leveren project(deel)resultaten (producten).
75	Opdrachtnemer levert 1 aanspreekpunt, en een vaste vervanger bij diens afwezigheid, tijdens de hele implementatie t/m de oplevering van de laatste locatie
76	Opdrachtnemer mag er/ kan er niet zondermeer vanuit gaan dat er voldoende ruimte is voor de doorvoering van de bekabeling van de Transmissielijnen en het plaatsen van benodigde Apparatuur in 19-inch racks en is zelf verantwoordelijk voor de schouw.
77	Opdrachtnemer levert en Installeert Apparatuur en Transmissielijnen in overleg met opdrachtgever.
78	Opdrachtnemer voorziet alle leveringen van een initiële registratie die correspondeert met de Configuration Management Database (CMDB) van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal een lijst met welk CI-nummer waar is geplaatst aanleveren bij opdrachtgever.
79	Opdrachtnemer maakt voor Netwerconnectiviteit en/of Internettoegang per locatie een detailontwerp en migratiedraaiboek inclusief test- en fall-/rollback procedures.
80	Opdrachtnemer garandeert dat de Implementatie en Migratie geen hinder veroorzaakt voor de reguliere bedrijfsvoering van opdrachtgever. Werkzaamheden die potentieel verstorend kunnen zijn, mogen uitsluitend buiten de reguliere kantoor tijden worden uitgevoerd, na overleg met opdrachtgever.
81	Opdrachtnemer levert na oplevering van de Dienstverlening een definitief (as-built) ontwerp van de gebruikte Apparatuur, Configuratiegegevens en Transmissielijnen, inclusief details over de kabelroutes en POPs.

Bijlage 4 - Programma van Eisen

Europese aanbesteding Dataverbindingen D2025-19387

Nr.	Beschrijving
82	Opdrachtnemer actualiseert het as-built ontwerp van de gebruikte Apparatuur, Configuratiegegevens en Transmissielijnen, inclusief details over de kabelroutes en POPs na ieder aanpassing binnen 14 dagen en levert dit aan bij opdrachtgever
83	Opdrachtnemer biedt proactief nazorg op restpunten (de niet live-gang belemmerende punten) uit het migratiedraaiboek. Per restpunt wordt afgesproken met opdrachtgever wanneer het is opgelost en vastgelegd in het overdrachtdocument.
Informatiebeveiliging	
84	Opdrachtnemer voldoet bij de levering, Installatie, Beheer en Onderhoud aan de volgende richtlijnen, normenkaders, wet- en regelgevingen of uitvloeisels daarvan die Aanbestedende dienst hanteert voor de informatiebeveiliging: B102 en NIS2 / Cyberbeveiligingswet (Cbw).
85	Opdrachtnemer dient de Apparatuur die onderdeel uitmaken van de Dienstverlening voor opdrachtgever te beveiligen \ te hardenen.
86	Security incidenten worden direct (binnen 10 minuten) gemeld bij de opdrachtgever.
87	Opdrachtnemer zal alle opslag en verwerking van data, inclusief die van eventuele sub-processors, uitvoeren binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
88	Opdrachtnemer zal op verzoek van de opdrachtgever, meewerken aan een Attack & Penetration test op de Apparatuur die deel uitmaakt van de Dienstverlening aan opdrachtgever door een onafhankelijke 3e partij met expertise op het gebied van informatiebeveiligingsdiensten.
89	Opdrachtnemer borgt dat bij een retransitie (Exit) er geen klant informatie achterblijft op 'uit bedrijf genomen' Apparatuur welke zijn gebruikt voor de oplossing.
Prijzen en voorwaarden	
90	Opdrachtnemer en opdrachtgever komen na gunning gezamenlijk een Service Level Agreement (SLA) en Dossier Afspraken en Procedures (DAP) overeen. Jaarlijks zal de SLA en het DAP gecontroleerd en getoetst worden op actualiteit.
91	Opdrachtnemer en opdrachtgever stemmen als onderdeel van de DAP een formele klachtenprocedure af. Opdrachtnemer bevestigt ontvangst van een klacht binnen één werkdag en doet uiterlijk binnen twee werkdagen na melding een concreet voorstel voor de afhandeling. Een klacht wordt pas afgesloten nadat opdrachtgever schriftelijk heeft bevestigd akkoord te zijn met de afhandeling.
92	Opdrachtnemer zal de maandelijkse vergoedingen voor het gebruik van de Dienstverlening pas laten ingaan nadat de deze is onderworpen aan een Acceptatietest en deze met goed gevolg is afgerond en akkoord bevonden door de opdrachtgever.
93	Opdrachtnemer levert op volgens de gestelde deadline (1 november 2026). Wordt een locatie na deze datum opgeleverd zijn de eventuele extra kosten voor desbetreffende locatie voor rekening van de Opdrachtnemer.
94	Opdrachtnemer moet alle voor een bedrijfsvaardige oplevering noodzakelijke installatie- en configuratiewerkzaamheden (voor alle locaties) uitvoeren en opnemen in de afgegeven prijzen.
95	Bij deze opdracht eist de Gemeente dat de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van deze Opdracht 3% van de totale opdrachtwaarde inzet op Social Return. In Bijlage 12 staat beschreven welke kaders en richtlijnen de Gemeente hierbij hanteert.

Bijlage 4 - Programma van Eisen

Europese aanbesteding Dataverbindingen D2025-19387

Nr.	Beschrijving
96	<p>Inschrijver verklaart het volgende:</p> <p>Hierbij verklaar ik naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt.</p> <p>Ik verklaar in het bijzonder dat:</p> <ul style="list-style-type: none">a) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland;b) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd;c) noch ik noch de onderneming die ik vertegenwoordig een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b);d) er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.