

Bijlage 11 Programma van Eisen

ICT Beheer (All-in) – Stichting ICT Beheer (SIB)

i. Leeswijzer en contractuele werking deliverables

1. 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.

2. 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.

3. 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).

4. 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.

5. 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.

6. 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), maandelijks 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.

7. Deliverables niet bij inschrijving (onderscheid aanbestedingsfase vs uitvoeringsfase)

De in dit PvE genoemde deliverables (Dxx) worden uitsluitend opgeleverd door de winnende Inschrijver ná definitieve gunning en/of contractstart - niet bij de Inschrijving. De volledige toelichting op het moment van oplevering, en de daarbij behorende acceptatie- en herstelafspraken, is opgenomen onder “**Deliverables: moment van oplevering (laagdrempelige inschrijving)**”.

ii. 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 offertefase 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.

iii. Doel van de acceptatie- en herstelspraak

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.

1. 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).

2. 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.

3. 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.

4. Escalatie

Bij herhaalde of kritieke tekortkomingen (continuïteit/security) wordt geëscaleerd conform het in D04 – DAP - Governance & overlegstructuur vastgelegde escalatiepad, inclusief het directie-escalatieniveau indien de tekortkoming het tactisch niveau overstijgt.

5. Naast de bijsturing op deliverable-niveau wordt de prestatie van de Opdrachtnemer periodiek beoordeeld via de KPI-rapportage conform D06 – SLA - KPI's / Rapportage. Bij structurele KPI-afwijking geldt de escalatieladder zoals beschreven in ME-04.

iv. Algemene bepalingen Deliverableset

- **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. Maandelijksse regie: status kern-deliverables + top-afwijkingen/risico's.
 3. Kwartaalreview: volledigheid/actualiteit deliverableset + lifecycle-overzicht.
 4. Jaarlijkse herijking: uitzonderingenregister + exit-aanpak op hoofdlijnen.

v. Overkoepelend

Deliverables

Dxx	Documenttype	Onderwerp	Additionele informatie
D07	Overdrachtsset-Registers	Registers - changelog, uitzonderingen, privileged review log, rechtenoverzicht IAM	<p>Levende registers. Minimale inhoud:</p> <p>(1) Changelog - wijzigingen in configuratie, beleid, toegangslogica en infrastructuur;</p> <p>(2) Uitzonderingenregister - reden, compenserende maatregel, herijkdatum;</p> <p>(3) Privileged review log - uitkomsten periodieke review kritieke beheerrechten;</p> <p>(4) Rechtenoverzicht IAM - actueel overzicht van rol- en rechten-toekenningen met motivering (wie / welke rechten / waarom), voor zover het platform dit ondersteunt.</p> <p>Triggers/periodiciteit conform standaardbepaling.</p>

A - Servicedesk, keten en governance: Eisen

De eisen en deliverables in dit cluster borgen de drie lagen van de dienstverlening zoals beschreven in §2.4 van de leidraad: de Laag Operationeel (ME-01, ME-02, ME-03), de Laag Proactief (ME-03, ME-04) en de Laag Sturend (ME-04). De Opdrachtnemer levert alle drie de lagen. De voortgang op de doorgroei van operationeel naar volledig ontzorgde regie wordt periodiek beoordeeld conform D04.

ME	Onderwerp	Eis (volledig)	Akkoord (Ja/Nee)
ME-01	Servicedesk & routing (keten)	<p>De Opdrachtnemer ondersteunt de aanspreekpuntstructuur van Opdrachtgever. Hoofdroute is dat Gebruikers Meldingen rechtstreeks bij Opdrachtnemer doen. Daarnaast kunnen Meldingen via het interne aanspreekpunt van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden doorgezet. Dit interne aanspreekpunt vervult bij aanvang een coördinerende en doorgeleidende rol en neemt geen structurele eerstelijnsrol over. Opdrachtnemer borgt binnen de overeengekomen scope afhandeling en terugkoppeling van Meldingen conform de Overeenkomst en faciliteert een eenduidige meldroute (waaronder procesmatige routing zoals formulieren/IVR/doorsturing). De Opdrachtnemer voert binnen de overeengekomen scope operationele regie op meldingen en relevante ketenafhankelijkheden, waaronder bewaken, coördineren, escaleren, opvolgen en terugkoppelen. Voor zover deze meldroute gebruikmaakt van self-serviceformulieren of flows, borgt Opdrachtnemer dat Opdrachtgever de routeringslogica en beheerrechten hierop, voor zover in scope, behoudt of kan overnemen, en dat deze overdraagbaar wordt vastgelegd conform D01/D02. Opdrachtnemer geeft invulling aan het 'niet tussen wal en schip'-principe: Meldingen die onjuist of onvolledig bij Opdrachtgever of Derden landen, worden actief overgenomen dan wel correct gerouteerd, opgevolgd en teruggekoppeld. Rolverdeling, triage en escalatie worden bij start concreet vastgelegd als afdwingbare startafspraken: wie neemt welke meldingen aan, wie sluit af, hoe wordt tegenstrijdige statusinformatie richting melder voorkomen en hoe is één eigenaar (single owner) per melding geborgd gedurende de afhandeling (incl. overdracht naar derden). Opdrachtnemer levert uiterlijk in week 6-10 na ingangsdatum Overeenkomst de startafspraken op conform D01 - DAP-Contacten & routing en D02 - DAP- Demarcatie & routing.</p> <p>De Opdrachtnemer draagt actief bij aan de doorgroei naar een meer eenduidige SPOC-structuur waarbij de Opdrachtnemer een steeds grotere regierol op zich neemt. De voortgang hierop wordt periodiek beoordeeld conform D04 - DAP-Governance & overlegstructuur aan de hand van: het aandeel Meldingen dat zonder tussenkomst van het intern aanspreekpunt wordt afgehandeld, de mate waarin de Opdrachtnemer aantoonbaar de operationele lead heeft bij ketenafstemming, en de reductie van verstoringen met gebruikersimpact.</p>	
ME-02	Ticketregistratie & meldercommunicatie	<p>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.</p>	
ME-03	Leveranciersregie (beperkt, ketenanker)	<p>De Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij leveranciersregie binnen de scope, voert daarbij operationele regie op de afstemming met derden bij incidenten, changes en structurele knelpunten en neemt de operationele lead in coördinatie (één tijdlijn, één actielijst) en bemiddelt/escaleert zodat Opdrachtgever niet als doorgeefluik hoeft te fungeren. De Opdrachtnemer voert daarbij binnen de overeengekomen scope operationele regie op de opvolging van relevante ketenafhankelijkheden. Opdrachtnemer adviseert proactief over ketenafhankelijkheden en risico's die de dienstverlening raken. Indien (nog) geen mandaat bestaat om een derde aan te sturen, borgt Opdrachtnemer minimaal dat benodigde informatie, status en overdrachtmomenten tijdig worden aangeleverd en geagendeerd in de regiestructuur, zodat Opdrachtgever de afstemming met de derde kan voeren zonder dat Gebruikers als doorgeefluik fungeren. Opdrachtnemer levert uiterlijk in week 6-10 de afspraken op conform D03 - DAP-Ketenregie & escalatie, gebruikmakend van D01 en D02 als grondslag.</p>	

ME	Onderwerp	Eis (volledig)	Akkoord (Ja/Nee)
ME-04	Governance-cadans & vaste outputs	<p>De Opdrachtnemer hanteert een vaste overleg- en escalatiestructuur met vaste outputs (actie-/besluitenlijst, risico's, afhankelijkheden, verbeterpunten) en een continue verbetercyclus voor dienstverlening en samenwerking. SLA's en KPI's dienen voor het meten van de overeengekomen prestatieniveau's. De continue verbetercyclus is hieraan gekoppeld, maar niet daartoe beperkt: zij gebruikt KPI-uitkomsten mede als input en richt zich daarnaast op trends, structurele knelpunten, risico's, proactieve signalen en verbetermogelijkheden in dienstverlening en samenwerking. De Opdrachtnemer signaleert, prioriteert, bereidt besluiten voor, voert verbetermaatregelen uit (binnen scope of als afzonderlijke opdracht) en rapporteert hierover periodiek. De Opdrachtnemer maakt daarbij expliciet inzichtelijk hoe meldingen en ketenafhankelijkheden worden opgevolgd, inclusief stagnaties, overdrachtsmomenten en escalaties. Verbetermaatregelen zijn niet beperkt tot situaties waarin KPI's worden overschreden. Ook indien KPI's formeel aan de norm voldoen, maar de praktijk aanleiding geeft tot verbetering, wordt dit bestuurbaar gemaakt via eigenaarschap, status en beoogd besluitmoment.</p> <p>Opdrachtnemer levert uiterlijk in week 6-10 na ingangsdatum 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.</p> <p>De Opdrachtnemer signaleert proactief relevante ontwikkelingen die de continuïteit, beveiliging of beheerbaarheid van de ICT-omgeving raken, brengt deze in tijdens de periodieke governance-cadans en legt deze vast conform D06.</p> <p>Bij structurele afwijking op de overeengekomen KPI's geldt de volgende escalatieladder:</p> <p>(i) bij afwijking op twee of meer KPI's gedurende twee opeenvolgende rapportageperiodes is de Opdrachtnemer verplicht binnen 10 werkdagen een verbeterplan in te dienen met per KPI een oorzaakanalyse, concrete maatregelen, eigenaar en beoogde hersteldatum;</p> <p>(ii) indien na de hersteldatum de afwijking aanhoudt, escaleert de Opdrachtgever naar directieniveau conform het in D04 vastgelegde escalatiepad;</p> <p>(iii) bij voortdurende structurele tekortkoming gedurende vier opeenvolgende kwartalen heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden wegens toerekenbare tekortkoming.</p> <p>De procedure en drempelcriteria worden nader uitgewerkt in D04 - DAP - Governance & overlegstructuur.</p> <p>De Opdrachtnemer kan wijzigingen in de KPI-set voorstellen indien een KPI het onderliggende doel onvoldoende weerspiegelt. Een wijzigingsvoorstel wordt minimaal één kwartaal voor de beoogde ingangsdatum ingebracht in de governance-cadans (D04) en treedt uitsluitend in werking na schriftelijke instemming van de contractmanager van de Opdrachtgever. De bestaande KPI blijft van kracht totdat de wijziging is geaccordeerd.</p>	

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-Demarcatie & routing	Demarcatiematrix (RACI-light)	Met zittende/derde leveranciers (incl. change-freeze indien relevant); startfase (week 6-10).
D03	DAP-Ketenregie & escalatie	Werkwijze ketenafstemming met derden	Doel: Opdrachtgever niet als doorgeefluik; gebruikt D01/D02; startfase (week 6-10).
D04	DAP-Governance & overlegstructuur	Overleg- en escalatiestructuur met vaste outputs	<p>Vaste outputs: actie-/besluitenlijst, risico's, afhankelijkheden, verbeterpunten; startfase (week 6-10). Minimaal omvat D04 de overlegmomenten zoals afgeleid uit triggers/periodiciteit: maandelijks regie, kwartaalreview (deliverableset + lifecycle), jaarlijkse herijking (uitzonderingen + exit-aanpak) en ad-hoc overleg bij kritieke verstoring conform D08 - DAP - Incident (Major), D09 – DAP - Security incident.</p> <p>D04 omvat tevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) de contactgegevens en het mandaat van de door Opdrachtgever aangewezen contractmanager; (ii) het overeengekomen directie-escalatiepad met drempelcriteria en alle betrokken functionarissen; en (iii) de procedure bij structurele KPI-afwijking, inclusief verbeterplanverplichting en escalatieladder conform ME-04; (iv) een periodieke voortgangsrapportage op de doorgroei van operationele dienstverlening naar ontzorgde regie conform ME-01. Frequentie voortgangsrapportage: kwartaalreview. <p>D04 bevat het KPI-wijzigingsproces. Een voorstel tot wijziging van een KPI wordt ingebracht via de governance-cadans. De contractmanager van de Opdrachtgever besluit over accordering. Totdat een wijziging schriftelijk is geaccordeerd, blijft de bestaande KPI van kracht.</p> <p>D04 bevat daarnaast de werkwijze voor het volgen van verbetermaatregelen, inclusief per maatregel ten minste eigenaar, status, beoogd besluitmoment en terugkoppeling in het eerstvolgende passende overleg.</p>
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	<p>Rapportage + bijsturing; D06 bevat de periodieke rapportage over SLA's, KPI's, trends en de status van lopende verbetermaatregelen. D06 rapporteert per doel én per KPI tenminste:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) de gerealiseerde score ten opzichte van de norm; (ii) de trend ten opzichte van eerdere perioden; (iii) een toelichting op afwijkingen, inclusief oorzaak, maatregel en eigenaar; (iv) de status van lopende verbetermaatregelen voor zover relevant voor het betreffende doel of de betreffende KPI; en (v) inzicht in de opvolging van meldingen en ketenafhankelijkheden, inclusief stagnaties, overdrachtsmomenten, escalaties en onduidelijk eigenaarschap. <p>Het doel geldt als behaald indien de daaraan gekoppelde KPI's voldoen aan de vastgestelde norm, met dien verstande dat D06 tevens signaleert wanneer formele normrealisatie niet overeenkomt met de feitelijke realisatie van het doel in de praktijk. Een verschil tussen formele normrealisatie en de in de praktijk ervaren doelbereiking leidt niet tot herkwalificatie van het behaalde resultaat, maar wel tot een signaal over de geschiktheid van de KPI-set.</p> <p>D06 bevat een vast onderdeel proactieve signalering: per rapportageperiode een overzicht van relevante ontwikkelingen gesignaleerd door de Opdrachtnemer, met per signaal de potentiële impact, het advies en de beoogde opvolging.</p>

			Elke afwijking op een overeengekomen KPI wordt in D06 voorzien van een verplichte toelichting door de Opdrachtnemer: oorzaak, genomen of voorgenomen maatregel en eigenaar. Een eenmalige afwijking zonder toelichting en maatregel geldt als niet-nagekomen rapportageverplichting en wordt geagendeerd in het eerstvolgende regieoverleg conform D04 – DAP - Governance & overlegstructuur.
D34	Verklaring-MVO	Duurzaamheids- en MVO-aanpak	Deliverable: verklaring/rapportage. Eerste versie bij aanvang (startfase week 6–10); daarna jaarlijks geactualiseerd. Minimale inhoud: beleid en uitgangspunten op het gebied van duurzaamheid en MVO voor zover relevant voor de opdracht; concrete acties rondom omgang met apparatuur, hergebruik en verwerking; waar passend ook energiegebruik, vervoersbewegingen, cloudgebruik en samenwerking met leveranciers.

B - Incidenten, changes en verbetercyclus: Eisen

ME	Onderwerp	Eis (volledig)	Akkoord (Ja/Nee)
ME-05	Major incident management	De Opdrachtnemer hanteert een major incident aanpak met duidelijke rollen (incident lead, communicatie, technisch eigenaar), voert de operationele regie op coördinatie binnen de scope en richting ketenpartners, 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-05 van toepassing. Vastlegging conform D09 - DAP-Security incident.	
ME-07	Change management & impactchecks	Wijzigingen worden uitgevoerd via een afgesproken changeproces. Het changeproces onderscheidt ten minste standaardchanges (vooraf geautoriseerde/routinematige wijzigingen) en impactvolle wijzigingen (vooraf af te stemmen met Opdrachtgever). Impactvolle wijzigingen worden vooraf afgestemd met Opdrachtgever (impact, risico, afhankelijkheden, rollback). Opdrachtnemer levert conform de termijnen in bijlage 13 Kwalificatiegrenzen & SWC een beknopte impactinschatting (incl. ketenimpact) en - indien van toepassing - een prijs-/offertevoorstel voor werkzaamheden buiten de standaarddienstverlening. Opdrachtnemer neemt binnen scope de operationele regierol op coördinatie van changes over ketenpartners en bewaakt de voortgang en samenhang van de uitvoering. Vastlegging conform D10 - DAP-Changeproces en herleidbare registratie in D07 - Overdrachtsset-Registers (light) (changelog). Opdrachtnemer is uitvoerder en voorzitter van het Change Advisory Board (CAB). Het CAB komt in het eerste contractjaar maandelijks bijeen; daarna kwartaalijks, tenzij het volume of de impact van impactvolle wijzigingen een hogere frequentie vereist. Opdrachtnemer levert uiterlijk vijf werkdagen vóór iedere CAB-bijeenkomst een overzicht aan van geplande impactvolle wijzigingen, inclusief impactinschatting, ketenimpact en rollbackplan. Wijzigingen die niet tijdig zijn aangeleverd, worden niet in dezelfde bijeenkomst geagendeerd, tenzij Opdrachtgever hiermee instemt.	
ME-08	Probleembeheer & trends	Structurele verstoringen worden via probleembeheer geanalyseerd (trendanalyse en root cause analysis) en leiden tot aantoonbare verbeteracties. Probleembeheer richt zich op structurele oorzaken en herhalingpreventie; RCA bij major incidents valt onder ME-05. Vastlegging conform D11 - DAP-Probleembeheer; bestuurbaar maken via D06 - SLA-KPI's / Rapportage.	

B - Incidenten, changes en verbetercyclus: 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	<p>Standaardchanges vs impactvolle wijzigingen; impact/rollback; ketenimpact; prijs/offerte buiten standaard; vastlegging via D07 (changelog).</p> <p>D10 omvat de Standaard Wijzigingen Catalogus (SWC): een levende lijst van vooraf geautoriseerde routinematige wijzigingen binnen scope, met per wijziging minimaal een omschrijving, categorie, uitvoeringstermijn en eventuele randvoorwaarden. De SWC wordt opgeleverd in de startfase (week 6-10) en actueel gehouden; wijzigingen in de SWC vereisen instemming van de contractmanager.</p> <p>D10 bevat tevens de generieke change-freeze regeling: de voorwaarden waaronder een change-freeze wordt afgekondigd, de duur, wie het besluit neemt, hoe uitzonderingen worden geaccordeerd (uitsluitend bij security- of continuïteitsnoodgevallen, schriftelijk door contractmanager Opdrachtgever) en hoe de freeze wordt opgeheven. Deze regeling geldt voor alle situaties waarin een change-freeze van toepassing is, waaronder grootschalige LCM-projecten, beveiligingsincidenten en de takeover.</p> <p>D10 bevat tevens de CAB-inrichting: frequentie en vaste deelnemers; informatieaanleveringsprotocol (overzicht geplande impactvolle wijzigingen incl. impactinschatting, ketenimpact en rollbackplan, uiterlijk vijf werkdagen vóór bijeenkomst); besluitvormingsprocedure; escalatiepad bij classificatiegeschil; registratie van besluiten conform changelog in D07.</p>
D11	DAP-Probleembeheer	Procedure probleembeheer	Trendanalyse, RCA, verbeteracties; herhalingpreventie; RCA major incidents onder D08 - DAP - Incident (Major).

C - Transitie en startbeheersing: Eisen

ME	Onderwerp	Eis (volledig)	Akkoord (Ja/Nee)
ME-09	Takeover & startbeheersing	<p>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 Opdrachtnemer borgt dat ook in de startfase meldingen en ketenafhankelijkheden onder operationele regie blijven en niet tussen wal en schip raken. 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:</p> <p>(a) change-freeze conform de generieke regeling in D10 – DAP – Changeproces toegepast op het takeover-window van minimaal 2 weken vóór en 4 weken ná de feitelijke beheer-overname; uitzonderingen conform D10,</p> <p>(b) initiële risicorapportage binnen 2 weken (patchniveau, privileged/rechtenstructuur en eerste afwijkingen documentatie vs werkelijkheid),</p> <p>(c) geactualiseerde risicorapportage binnen 8 weken incl. top-10 open aandachtspunten met eigenaar en beoogd besluitmoment (geen detailontwerp).</p> <p>De in deze eis opgenomen termijnen en momenten geven de vereiste voortgang en prioritering van de startfase weer. Opdrachtnemer mag de uitvoering nader faseren en activiteiten in onderlinge samenhang plannen, mits de continuïteit van de dienstverlening, de beheersing van open aandachtspunten en het tijdig opleveren van de vereiste deliverables gewaarborgd blijven. Indien Opdrachtnemer meent dat afwijkende fasering noodzakelijk is, wordt dit uiterlijk bij contractstart gemotiveerd ingebracht, met behoud van de in deze eis bedoelde uitkomsten en eindtermijnen.</p> <p>Vastlegging conform D12 (Plan-Transitie/takeover), D13 (Overdrachtsset-Transitie), D14 (Plan-Transitie/takeover), D15 (Rapport-Transitie).</p>	

C - Transitie en startbeheersing: Deliverables

Dxx	Documenttype	Onderwerp	Additionele informatie
D12	Plan-Transitie/takeover	Plan van Aanpak Transitie/Takeover ('as is' beheer)	Takeover binnen 3 maanden; omvat toegang/beheerpaden, overnemen tickets/changes en startbeheersing.
D13	Overdrachtsset-Transitie (startlog)	Startlog open aandachtspunten (startfase)	Minimaal: onderwerp, impact, eigenaar, voorgesteld besluitmoment, status. Register: per aandachtspunt minimaal onderwerp, impact, eigenaar, voorgesteld besluitmoment en status. Actueel gehouden gedurende de startfase; na takeover-acceptatie onderdeel van D31 Overdrachtsset-Documentatie.
D14	Vervallen		
D15	Rapport-Transitie	Risicorapportages startfase	<p>Initiële rapportage binnen 2 weken: patchniveau, privileged/rechtenstructuur, eerste afwijkingen documentatie vs. werkelijkheid.</p> <p>Geactualiseerde rapportage binnen 8 weken: top-10 open aandachtspunten met eigenaar en beoogd besluitmoment. Geen detailontwerp.</p> <p>De in de startfase op te leveren deliverables zijn bedoeld als lichtgewicht en bestuurlijke basis voor beheerste overname en regie, en niet als voorwaarde voor afronding van alle transitieactiviteiten.</p>

D - Platformdiensten, IAM en privileged access: Eisen

ME	Onderwerp	Eis (volledig)	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 algemeen scope- en beheeranker en vervangt niet de specifieke verplichtingen uit ME-11 en ME-12; 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 – Overdrachtsset-Inventaris.	
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). Opdrachtnemer houdt een actueel en raadpleegbaar overzicht bij van rol- en rechten-toekenningen inclusief motivering (wie/welke rechten/waarom), als onderdeel van D17 - DAP-IAM. Indien het platform dit niet volledig ondersteunt, wordt dit als uitzondering vastgelegd in D07 - Overdrachtsset-Registers met een compenserende maatregel en herijkdatum.	
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).	

D - Platformdiensten, IAM en privileged access: Deliverables

Dxx	Documenttype	Onderwerp	Additionele informatie
D16	Overdrachtsset-Beheer Inventaris	Beheerinventaris (beheerobjecten)	Register: inventaris van tenants/domeinen, kritieke ketens, beheeraccounts/paden. Uitvoeringshulpmiddel voor operationeel beheer, ketenafstemming en change-/incidentbeheersing. Wijzigt de contractuele scope niet. Actueel gehouden bij relevante wijzigingen.
D17	DAP-IAM (identity lifecycle)	Instromer/doorstromer/uitstromer - IDM-procedure	Gecontroleerd IDM-proces: instroom, doorstroom, uitstroom incl. rol- en rechtenwijzigingen incl. motivatie; herstel bij autorisatiefouten. Het actuele rechtenoverzicht (wie/welke rechten/waarom) zie D07.
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 (volledig)	Akkoord (Ja/Nee)
ME-13	Werkplek/devices beheer	<p>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 zo min mogelijk handmatige inspanning vergt conform de norm in de SLA-KPI (bijlage 12) en zonder fysieke aanwezigheid van Opdrachtnemer op locatie kan plaatsvinden, behoudens uitzonderingen die expliciet zijn vastgelegd.</p> <p>Opdrachtnemer voert device-lifecycleprocessen uit (uitgifte, wijziging/vervanging en inname/afvoer) en ondersteunt Gebruikers bij standaard hardware, randapparatuur en standaard software.</p> <p>Opdrachtnemer houdt een actueel overzicht bij van beheerde assets (minimaal: type, eigenaar/categorie, locatie, status) en - waar in scope - licenties/subscripties. Conform D19 - DAP-Endpointbeheer, D23 - DAP-Inspoelproces werkplekken en D20 – Overdrachtsset-Assetoverzicht. Voor printvoorzieningen geldt dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het operationeel beheer van de printomgeving aan de ICT-zijde, inclusief configuratie, koppelingen, integratie met Microsoft/Entra ID voor zover van toepassing, gebruikersbeheer, printbeleid, monitoring, incidentafhandeling en ondersteuning van Gebruikers.</p> <p>De Opdrachtnemer verzorgt tevens de coördinatie en doorgeleiding van meldingen naar de leverancier van de printoplossing en bewaakt de voortgang en terugkoppeling richting Gebruikers en Opdrachtgever.</p> <p>De feitelijke printinrichting verschilt per deelnemer. Voor een deelnemer betreft dit de bestaande printoplossing (PaperCut), waarbij licenties en levering van de printdienst buiten de Opdracht vallen en door een derde partij worden verzorgd. Voor de andere deelnemer betreft dit een cloudgebaseerde printoplossing (PrintIX of gelijkwaardig), waarbij licenties en levering van de printdienst via de huidige leverancier worden afgenomen. De Opdrachtnemer beheert de bestaande inrichting en ondersteunt, waar van toepassing, een overgang naar een cloudgebaseerde printoplossing binnen de overeengekomen dienstverlening.</p> <p>Voor cloudgebaseerde printoplossingen geldt dat deze overdraagbaar dienen te zijn en geen onnodige leveranciersafhankelijkheid mogen creëren. Hardware-onderhoud van printers en fysieke logistiek en supplies vallen buiten scope. Vastlegging van de printomgeving als beheerobject conform D19 - DAP-Endpointbeheer en D20 - Overdrachtsset-Assetoverzicht.</p>	
ME-14	Netwerkbeheer	<p>De Opdrachtnemer verzorgt beheer en monitoring van netwerkcomponenten binnen scope, inclusief (voor zover opgenomen in Bijlage 13 Kwalificatiegrenzen & SWC) internetkoppelingen, 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 is als verplichting voor toekomstige productkeuzes.</p> <p>Communicatiematrix: Opdrachtnemer stelt in de startfase een beknopt overzicht op van de voornaamste communicatiepaden tussen domeinen binnen scope (bron, doel, protocol/poort, functionele reden, eigenaar). Het overzicht heeft niet het karakter van een volledig netwerkontwerp, maar vormt de basis waarop wijzigingen en uitzonderingen in de looptijd toetsbaar kunnen worden vastgelegd.</p> <p>Opdrachtnemer houdt dit overzicht actueel bij relevante wijzigingen in de netwerkinrichting.</p> <p>Conform D21 - DAP-Netwerkbeheer, D24 - Overdrachtsset-Communicatiepaden.</p>	

E - Endpoint & netwerk (operationeel beheer): 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	Assetoverzicht werkplekken/devices	Actueel overzicht: type, eigenaar/categorie, locatie, status; waar in scope licenties/subscripties.
D21	DAP-Netwerkbeheer	Beheer en monitoring netwerkcomponenten	ISP-aansturing/escalatie; DNS waar in scope; wijzigingen conform D10 - DAP-Changeproces.
D22	Vervallen		
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 (volledig)	Akkoord (Ja/Nee)
ME-15	Beveiligingsmaatregelen + baseline + beveiligingsregister + roadmap	<p>A. Beheer en incidentopvolging: beheer gangbare securitymaatregelen binnen scope (o.a. identity-, endpoint- en netwerkbeveiliging) en tijdige opvolging security-incidenten conform ME-06. Waar in scope: e-mailbeveiliging (anti-phishing/spam; DMARC/DKIM/SPF) en beveiligingsgerelateerde DNS-instellingen.</p> <p>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.</p> <p>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 Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid SIB (referentiekader) voor zover dit raakt aan beheersbaarheid en overdraagbaarheid.</p> <p>D. Baseline: de Opdrachtnemer legt bij aanvang de geïmplementeerde beveiligingsmaatregelen vast in een beveiligingsregister (D26 – Overdrachtsset-Beveiligingsregister (Baseline)), minimaal omvattend: geïmplementeerde maatregelen per domein (endpoint, netwerk, identity/access, e-mail), configuratiestatus, uitzonderingen met reden, compenserende maatregel en herijkdatum, en bekende afwijkingen.</p> <p>Het register wordt bij aanvang vastgesteld door de Opdrachtgever en geldt als de baseline voor de contractperiode. Wijzigingen in de baseline worden overeengekomen conform de governance-cadans (D04 — DAP-Governance & overlegstructuur).</p> <p>E. Roadmap: binnen 8 weken een gap-analyse opleveren gebaseerd op de vastgestelde baseline, met als oriëntatie NIS2/BIO2, en een roadmap van aanbevolen maatregelen buiten de standaarddienstverlening, met mijlpalen, afhankelijkheden en besluitpunten voor de Opdrachtgever (D28 - DAP-Beveiligings-roadmap). Een visiedocument zonder planning volstaat niet.</p> <p>F. Microsoft 365 back-up: de Opdrachtnemer levert en beheert een cloudback-upoplossing voor Microsoft 365-data (OneDrive, SharePoint en Teams). Het operationeel beheer van back-up- en restoreprocessen, waaronder monitoring, signalering, opvolging van afwijkingen en uitvoering van restores, valt onder de reguliere dienstverlening. De bijbehorende back-updienst, inclusief licenties en opslagcapaciteit, wordt separaat geprijsd en inzichtelijk gemaakt in het prijzenblad. De back-upoplossing dient overdraagbaar te zijn en mag geen onnodige leveranciersafhankelijkheid creëren.</p> <p>De Opdrachtnemer legt de security beheerafspraken en verbetercyclus vast in D25 (startfase week 6–10).</p> <p>Deliverables: D25 - DAP-Security beheer & verbetercyclus, D26 – Overdrachtsset-Beveiligingsregister (Baseline), D28 – Rapport-Beveiligingsroadmap + D07 - Overdrachtsset-Registers.</p>	

F - Security baseline, minimumnormen en roadmap: Deliverables

Dxx	Documenttype	Onderwerp	Additionele informatie
D25	DAP-Security beheer & verbetercyclus	Security beheerafspraken + verbetercyclus	Deliverable: document/procesbeschrijving. Oplevering startfase week 6–10. Minimale inhoud: beheerde securitydomeinen; aansluiting incidentopvolging (ME-06); verbetercyclus (signaleren/adviseren/besluitvoorbereiding/uitvoeren/terugkoppeling).
D26	Overdrachtsset-Beveiligingsregister (baseline)	Beveiligingsregister (Baseline)	Deliverable: levend register, eerste versie bij aanvang (startfase week 6-10); daarna actueel gehouden bij relevante wijzigingen. Minimale inhoud: geïmplementeerde maatregelen per domein (endpoint, netwerk, identity/access, e-mail); configuratiestatus; privileged access-structuur en rechtenoverzicht; uitzonderingen met reden, compenserende maatregel en herijkdatum; bekende afwijkingen.
D27	Vervallen		
D28	DAP-Beveiligings-roadmap	Beveiligingsroadmap	Deliverable: levend document; eerste versie binnen 8 weken na contractstart, gebaseerd op een gap-analyse ten opzichte van de vastgestelde baseline (D26) met oriëntatie op NIS2/BIO2. Daarna minimaal jaarlijks herzien, of vaker wanneer de baseline, de oriëntatie op NIS2/BIO2 of externe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Minimale inhoud: aanbevolen maatregelen buiten de standaarddienstverlening met mijlpalen; afhankelijkheden; besluitpunten voor Opdrachtgever; Een visiedocument zonder planning volstaat niet.

G - Lifecycle management: Eisen

ME	Onderwerp	Eis (volledig)	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 – Overdrachtset-Lifecycle en D30 - DAP-Lifecycle management.	

G - Lifecycle management: Deliverables

Dxx	Documenttype	Onderwerp	Additionele informatie
D29	Overdrachtset-Lifecycle	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 - Overdrachtset-Lifecycle.

H - Exit en overdraagbaarheid: Eisen

ME	Onderwerp	Eis (volledig)	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- & Overdrachtset) 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- & Overdrachtset 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 – Overdrachtset-Documentatie 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- & Overdrachtset Light + 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 en changes met duidelijke overdrachtsafspraken over peildatum, resterende verantwoordelijkheden en openstaande risico's. Conform D33 – Overdrachtset-Exit.	

H - Exit en overdraagbaarheid: Deliverables

Dxx	Documenttype	Onderwerp	Additionele informatie
D31	Overdrachtset-Documentatie	Beheer- & Overdrachtset (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-Aanpak Exit-by-design	Exit-aanpak op hoofdlijnen + jaarlijkse signalering herijking architectuurraster	Exit-aanpak op hoofdlijnen; minimale eis: jaarlijkse herijking. Jaarlijkse signaleringsnotitie: Opdrachtnemer levert jaarlijks een beknopte notitie als input voor herijking van het Architectuurraster Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid SIB door Opdrachtgever. Minimale inhoud: (i) afwijkingen van of uitzonderingen op het architectuurraster die gedurende het jaar zijn vastgelegd; (ii) near-EOL componenten of nieuwe afhankelijkheden die de principes raken; (iii) relevante externe ontwikkelingen (wetgeving, platformwijzigingen) voor zover bekend uit de reguliere dienstverlening. De notitie is input voor Opdrachtgever. Het herschrijven of formeel vaststellen van het architectuurraster is een verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
D33	Overdrachtset-Exit	Exit deliverables (bij beëindiging)	Deliverable: exitpakket. Minimale inhoud: overdracht volledige set + exports/config-overzichten; log-/auditextracten; 1-2 workshops; overdrachtsafspraken over peildatum, open tickets/changes en resterende risico's.