



Bijlage 5

Programma van eisen

MSP-dienstverlening

Datum: 9 april 2025

1. Algemeen

Nr.	Omschrijving
1.	Inschrijver stemt in met de inhoud en voorwaarden zoals gesteld in de Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen waaronder (niet uitputtend) de wijze van aanbesteding, beoordelingsmethoden en indiening van de Inschrijving inclusief de(eventueel) door opdrachtgever hierop in de Nota('s) van Inlichtingen vermelde wijzigingen, aanvullingen en/of toelichtingen.
2.	Uitsluitend de door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden (GIBIT 2025) zijn van toepassing. In de aanbieding van inschrijver wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak zouden zijn met de voorwaarden van de opdrachtgever.
3.	Inschrijver draagt met zijn gehanteerde aanpak bij aan het behalen van de doelstellingen zoals geformuleerd in de aanbestedingsleidraad.
4.	Inschrijver verklaart zich akkoord dat een af te sluiten Overeenkomst eerst tot stand komt wanneer alle toestemmingen van de Opdrachtgever zijn verkregen.
5.	Tijdens de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst hanteren de opdrachtnemer en al haar medewerkers als voertaal het Nederlands in woord en geschrift. Alle correspondentie en documenten bij uitvoering van de overeenkomst worden in het Nederlands opgesteld dan wel in het Nederlands vertaald (inclusief al dan niet in het Engels opgestelde Privacystatements, disclaimers, etc.).
6.	Opdrachtnemer hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten van Opdrachtgever. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per mail is ingediend. Opdrachtnemer draagt zorg dat iedere klacht binnen vijf (5) werkdagen inhoudelijk schriftelijk is beantwoord. Indien de afhandeling van een klacht, vanwege nader onderzoek, niet binnen deze termijn kan plaats vinden, wordt in de beantwoording de uiterste termijn van afhandeling genoemd met een maximale termijn van één maand.
7.	De beschreven en gevraagde dienstverlening in de Aanbestedingsstukken (Aanbestedingsleidraad, Programma van Eisen en antwoorden in Nota(s) van Inlichtingen) dient geheel verwerkt te zijn in de aangeboden Opslagen. Alle (implementatie)kosten en eventuele kortingen zijn door Inschrijver in de aanbieding verwerkt.
8.	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van noodzakelijke vergunningen en/ of certificeringen. Deze kosten dienen in de Prijzen/ Tarieven zijn berekend en kunnen niet achteraf in rekening worden gebracht.
9.	Indien wettelijke voorschriften bepalen, dat Personeel van Opdrachtnemer nieuwe opleidingen moet volgen en dient te beschikken over nieuwe/ extra diploma's, en voor Opdrachtnemer nieuwe wettelijke vergunningen en/of keurmerken zijn vereist, dan wel aanvullend, dan zal Opdrachtnemer terstond maatregelen nemen hieraan te voldoen zonder dat dit financiële consequenties heeft voor Opdrachtgever.
10.	Opdrachtnemer waarborgt een zorgvuldige omgang met alle voor hem ter beschikking gestelde informatie en de hiermee samenhangende bescherming van de privacy van medewerkers van Opdrachtgever conform het gestelde in de Verwerkersovereenkomst.
11.	Inschrijver verklaart dat de Inschrijving niet tot stand is gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlands of Europese mededingingsrecht. Opdrachtnemer verklaart dat hij zich zal onthouden van gedragingen die de mededinging tussen Inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de Inschrijver geen informatie over zijn Inschrijving of over het overleg met de Opdrachtgever uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden.
12.	Opdrachtgever heeft geen verplichting tot het afnemen van een bepaalde hoeveelheid diensten/producten.
13.	Alle prijzen en bedragen welke worden weergegeven in de Inschrijving zijn exclusief BTW. De opbouw van de tarieven, staat vast voor de duur van de Overeenkomst. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan hetgeen is aangeboden bij de Inschrijving.
14.	Opdrachtnemer voldoet en zal blijvend voldoen aan de, in de Aanbestedingsleidraad, beschreven Geschiktheidseisen (Hoofdstuk 6)

Specifieke wet- en regelgeving

Nr.	Omschrijving
15.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er wordt voldaan aan de Wet op de Identificatieplicht. Personen dienen zich (altijd) te kunnen identificeren met een paspoort/ID kaart/rijbewijs. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de Externe medewerker altijd een paspoort/ID kaart/rijbewijs bij zich heeft. Indien noodzakelijk dienen de identificatiebewijzen vooraf aan Opdrachtgever te worden verstrekt.
16.	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade (waaronder mede wordt verstaan kosten sancties en eventuele boetes) die Opdrachtgever lijdt doordat Opdrachtnemer en door Opdrachtnemer aangestelde derden, haar verplichtingen uit hoofde van hetgeen is bepaald in de eisen omtrent Specifieke wet- & regelgeving, niet tijdig dan wel niet volledig nakomt.
17.	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van Derden, Toeleveranciers op vergoeding van schade (waaronder mede wordt verstaan kosten, sancties en eventuele boetes) als gevolg van het niet, niet tijdig dan wel niet volledig nakomen van zijn verplichtingen uit hoofde van hetgeen is beschreven bij de eisen omtrent Specifiek wet- & regelgeving. Voor zover Opdrachtgever gehouden is tot het voldoen van enige verplichting van Opdrachtnemer en/of door haar gecontracteerde Derden, Toeleveranciers, vergoedt Opdrachtnemer aan

	Opdrachtgever op eerste verzoek daartoe de daarmee gemoeide bedrag(en) te vermeerderen met de wettelijke rente, te rekenen vanaf het moment dat Opdrachtgever die bedragen heeft betaald aan de desbetreffende instantie
--	--

Dienstverlening

Nr.	Omschrijving
18.	<p>Opdrachtnemer zal voor Opdrachtgever de standaard diensten uitvoeren zoals opgenomen in de Overeenkomst en bijbehorende annexen. Onder deze Diensten wordt in ieder geval verstaan:</p> <p>1. Beheer van IT infrastructuur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring en lifecycle management van servers, netwerken, storage en cloudomgevingen • Patch management & updates • Capaciteitsbeheer en prestatie-optimalisatie • Redundantie <p>2. Service Desk & Support</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1e-, 2e- en 3e-lijns ondersteuning • Incidentmanagement • Remote en on-site support • Problem management (structureel oplossen van terugkerende issues) <p>3. Endpointbeheer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laptop-, desktop- en mobiele apparaatbeheer • Software-distributie • Asset & lifecycle management <p>4. Cybersecurity Services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antivirus/EDR/XDR • Firewallbeheer • Security monitoring (SOC/SIEM) • Identity & access management (IAM), Active Directory en Domain beheer • Phishing simulaties & security awareness training <p>5. Cloud & Microsoft 365 beheer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beheer Microsoft 365 en Azure • Teams/Sharepoint beheer • Cloud governance • Licentie en Apps beheer • Tenantbeheer <p>6. Continuïteit, Backup- en Disaster Recovery</p> <ul style="list-style-type: none"> • SAN beheer, Automatische back-ups (on-prem, cloud of hybrid) • Opslag replicatie • Recovery testing en Continuïteitsplannen <p>7. Netwerkbeheer</p> <ul style="list-style-type: none"> • WiFi-beheer, VLAN-beheer, SD-WAN • Network Policies en Access Control • Monitoring en optimalisatie <p>8. Change Management, Consultancy & Strategie</p> <ul style="list-style-type: none"> • IT-roadmaps • Change Management en request proces • Cloud- integratie strategie en architectuur advies • Advies over security, modern workplace

	<p>9. Applicatiebeheer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licentiebeheer van bepaalde bedrijfstoepassingen • Monitoring en updates van applicaties (Intune) • Integratie met SAAS-toepassingen derden
19.	Opdrachtnemer organiseert voor Opdrachtgever de Dienstverlening op verzoek of indien de situatie daarom vraagt, op locatie te Haarlem
20.	Specifiek voor inhouse Dienstverlening: Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat het Personeel en eventuele onderaannemers van Opdrachtnemer werkend op een locatie van Opdrachtgever, over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) beschikt. Personeel van Opdrachtnemer dient voor aanvang van de werkzaamheden in het bezit van een actuele VOG te zijn. Personeel van Opdrachtnemer kan alleen starten met een actuele VOG. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor archivering van de VOG.
21.	Indien Opdrachtnemer er binnen de overeengekomen termijnen niet in slaagt een Aanvraag, verzoek tot change, of aangevraagde verbetering ten aanzien van de in de SLA vastgestelde KPI's te vervullen, dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken na verzoek van de Opdrachtgever een plan van aanpak voor verbetering samen
22.	Opdrachtgever heeft het recht om een Aanvraag op elk gewenst moment in te trekken/stop te zetten zonder schadelijktig jegens Opdrachtnemer te worden. Opdrachtgever zal zich dermate inspannen teneinde dat dit slechts incidenteel voorkomt. Opdrachtnemer mag de tot dat moment gemaakte kosten, als deze buiten de standaard dienstverlening vallen, in rekening brengen waarbij op aanvraag Opdrachtgever, facturen van derden opvraagbaar zijn bij Opdrachtnemer.
23.	Personeel/medewerkers (waaronder dus ook de Contactpersoon) van Opdrachtnemer dienen alle benodigde (markt)kennis te hebben om technische, contractuele, juridische, arbeidsrechtelijke, procesmatige en beleidsmatige vraagstukken, snel en adequaat te beantwoorden en risico's te elimineren te reduceren en Opdrachtgever hier gevraagd en ongevraagd over te adviseren.
24.	De Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Opdracht passende technische en organisatorische maatregelen te treffen ter bescherming van de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie en informatiesystemen van het NHA, conform de eisen uit de BIO 2.0 of een aantoonbaar gelijkwaardig beveiligingsniveau.
25.	De Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Opdracht passende technische, operationele en organisatorische maatregelen te treffen ter beheersing van cybersecurityrisico's met betrekking tot netwerk- en informatiesystemen, conform de uitgangspunten van de BIO2-richtlijn.

Accountmanagement

Nr.	Omschrijving
26.	Opdrachtnemer heeft een bevoegd aanspreekpunt voor Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtnemer stelt hiertoe een vaste contactpersoon met plaatsvervanger aan die contacten onderhoudt met Opdrachtgever en haar medewerkers. De contactpersoon van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voortgang, borging en overdracht van de lopende processen.
27.	Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit en beschikbaarheid van minimaal één (1) vast aanspreekpunt. Indien hij/zij niet beschikbaar is, dient hij/zij direct vervangen te worden (vervangbaar te zijn).
28.	Behoudens de vaste Contactpersoon van Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer een team van Personeel van Opdrachtnemer inzetten voor het uitvoeren van de Diensten. In de casusbehandeling (gunningscriterium) wordt Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld het team voor te stellen aan Opdrachtgever.
29.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is Opdrachtnemer bereid om op maandelijkse basis, en indien nodig frequenter, op tactisch niveau gesprekken te laten plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Afspraken over de frequentie worden vastgelegd in de DAP (Dossier Afspraken en Procedures).
30.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst initieert Opdrachtnemer minimaal eenmaal per kwartaal een evaluatieoverleg. Tijdens de evaluatie komen minimaal de volgende punten aan de orde: - Managementrapportages; - Kwaliteit en optimalisatie van en optimalisatie de dienstverlening; - Kwaliteit van de geleverde informatie en geïdentificeerde risico's.
31.	Afwijkingen t.a.v. de procesdoorlooptijden zoals beschreven in de Overeenkomst/programma van eisen worden besproken tijdens het evaluatieoverleg of zoveel eerder indien hier behoefte aan is vanuit Opdrachtgever.
32.	Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd ten aanzien van de dienstverlening en signaleert (tijdig) knelpunten of kansen met als doel de dienstverlening (verder) te verbeteren dan wel efficiënter in te richten. Opdrachtnemer draagt aantoonbaar zorg voor het beheersen, reduceren en waar mogelijk wegnemen van alle risico's met betrekking de dienstverlening. Hiertoe dient Opdrachtnemer zich in te leven in de organisatiestructuur en -cultuur van Opdrachtgever en specifiek van de afdelingen.

Prijs

Nr.	Omschrijving
33.	Het niet bekend zijn met de situatie bij de Opdrachtgever kan nimmer aanleiding zijn tot aanpassingen in de Inschrijfprijs.

34.	Alle kosten naar aanleiding van gestelde eisen en bepalingen in de Overeenkomst (waaronder programma van eisen) dienen verdisconteerd te zijn in de prijzen. Dit houdt in dat alle inspanningen die Opdrachtnemer moet verrichten om de genoemde doelstellingen van Opdrachtgever te bereiken (zie Overeenkomst en programma van eisen), gedekt worden door de afgegeven prijsstelling. De kosten voor de transitie/implementatie, trainingen en mogelijke integraties zijn inbegrepen in de Opslag en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht.
35.	Kosten die niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de bepalingen in de Overeenkomst (inclusief Programma van Eisen), zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
36.	Alle genoemde geldbedragen zijn in Euro's en worden zowel exclusief als inclusief omzetbelasting (BTW) weergegeven.
37.	Opdrachtgever betaalt alleen daadwerkelijk gewerkte en door Opdrachtgever geaccordeerde uren. Toeslagen op het standaard Uurtarief zijn niet van toepassing. Tenzij het specifieke functies betreft en dit door Opdrachtgever bij het uitzetten van de Aanvraag is aangegeven.
38.	De prijzen mogen na de initiële looptijd van de Overeenkomst, voor het eerst per 01-01-2030, jaarlijks, conform CBS Index (met een maximum van 3%) geïndexeerd worden nadat dit door Opdrachtgever is geaccordeerd.
39.	Het Prijzenblad (Bijlage 5) dient compleet, voorzien van alle gevraagde informatie, te worden ingevuld en rechtsgeldig te worden ondertekend. Opdrachtnemer past de Opslagen toe zoals opgenomen in het Prijzenblad.
40.	Alle facturen dienen op itemniveau gespecificeerd te zijn bestaande uit product/dienst/tijd in dagen-uren en uurtarief

Fase na implementatie

Nr.	Omschrijving
41.	Bij Inschrijving dient een implementatieplan ingediend te worden. In het implementatieplan wordt aandacht besteed aan de wijze waarop de overdracht in werkzaamheden van huidige naar (eventuele) nieuwe Opdrachtnemer wordt ingericht ervan uitgaand dat Opdrachtnemer in de implementatie een leidende rol vervult. Binnen het Implementatieplan ontwikkelt Opdrachtnemer een transitieplan met een bijbehorend communicatie- & veranderplan. In het Implementatieplan worden tevens de verantwoordelijkheden voor de implementatie gedetailleerd vastgelegd. Het Implementatieplan bevat een realistische tijdsplanning, met dien verstande dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de implementatie en daarvoor dus voldoende mensen en middelen ter beschikking dient te stellen. Opdrachtnemer maakt gebruik van een aantoonbaar bewezen implementatiemethode.
42.	Voorafgaand aan de transitie & implementatie stelt Opdrachtnemer Sleutelfunctionarissen voor die gedurende de transitie & implementatieperiode beschikbaar zijn voor Opdrachtgever, welke niet mogen worden vervangen op initiatief van Opdrachtnemer, tenzij vooraf schriftelijke toestemming is verleend door Opdrachtgever. Opdrachtgever kan verzoeken om vervanging van de Sleutelfunctionarissen indien de planning niet wordt gehaald en de samenwerking, naar het oordeel van Opdrachtgever, niet soepel verloopt.
43.	Binnen het Implementatieplan ontwikkelt Opdrachtnemer een migratieplan voor het migreren van de bestaande Opdrachten van de huidige opdrachtnemers (binnen de scope van de Overeenkomst) naar Opdrachtnemer, inclusief een bijbehorend communicatieplan. Acceptatie van in het implementatieplan genoemde mijlpalen en onderdelen dienen door Opdrachtgever geaccordeerd te worden om de implementatie af te kunnen ronden.
44.	Opdrachtgever hecht veel waarde aan stabiliteit en continuïteit in het personeelsbestand. Na bekendmaking van de definitieve gunning zal Opdrachtnemer overgaan tot structurele inzet van van de reeds ingezette medewerkers conform het Implementatieplan. Dit geldt alleen indien Opdrachtgever dit wenst en indien de verwachte inzetduur van deze Externe medewerkers na de ingangsdatum van de (nieuwe) Overeenkomst nog (minimaal) drie maanden voortduurt. Opdrachtnemer organiseert de transitie projectmatig. Kosten die hiermee gemoeid zijn, zijn in de prijs inbegrepen.
45.	Opdrachtgever zal, na de berichtgeving van het besluit t.a.v. de gunning van de Overeenkomst, overgaan tot de implementatie van de Overeenkomst. Opdrachtgever wenst na gunning zo spoedig mogelijk (volledig) te werken volgens de nieuwe Overeenkomst. Opdrachtnemer organiseert de implementatie projectmatig en in samenwerking met Opdrachtgever en volgens het plan van aanpak wat opgesteld wordt door Opdrachtnemer.

Service Level Agreement (SLA)

Nr.	Omschrijving
46.	Opdrachtnemer levert bij Inschrijving een operationele/uitgewerkte SLA aan. De door Opdrachtnemer voorgestelde SLA voldoet minimaal aan de in dit Programma van Eisen gestelde eisen. Tevens is in de SLA een communicatiematrix opgenomen waarin relevante stakeholders op Strategisch, Tactisch en Operationeel niveau zijn vastgelegd. De DAP wordt in overleg met de Opdrachtgever opgesteld als detailuitwerking van de SLA.
47.	Voor de operationele vertaling van de SLA zal een DAP opgesteld worden. De MSP biedt een geborgd en getoetst DAP aan. Regie en versiebeheer DAP ligt bij de MSP
48.	De SLA is van toepassing op alle Diensten van Opdrachtnemer. Bij het niet nakomen van deze SLA is sprake van escalatie en zal Opdrachtnemer een verbeterplan binnen 2 weken na melding door NHA opstellen. Opdrachtnemer is verplicht de door Opdrachtgever geconstateerde tekortkomingen te analyseren, verbetermaatregelen voor te stellen, deze op eigen kosten (na afstemming met Opdrachtgever) uit te voeren en aan Opdrachtgever te rapporteren over de effectiviteit van deze maatregelen.

49.	<p>De SLA dient minimaal inzicht te geven in de te leveren dienstverlening en bevat concrete, meetbare en toetsbare KPI's ten aanzien van onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • beschikbaarheid en continuïteit; • incident- en servicemanagement; • performance en kwaliteit; • beveiliging en compliance; • rapportage en monitoring. <p>De SLA beschrijft per KPI ten minste de normstelling, meetmethodiek, rapportagefrequentie en eventuele consequenties bij afwijkingen.</p> <p>De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om na gunning nadere invulling en aanscherping van de SLA te verlangen.</p>
-----	---

Exit

Nr.	Omschrijving
50.	Van Opdrachtnemer wordt verlangd na einddatum van deze Overeenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, dat hij alle medewerking verleent om een goede overdracht van de Dienstverlening (transitie) naar een nieuwe opdrachtnemer te bewerkstelligen, zonder hiervoor kosten te berekenen. Wat betreft de overdracht naar een nieuwe opdrachtnemer kan Opdrachtgever daartoe aan de zittende Opdrachtnemer een overbruggingsperiode waarin deze zijn Dienstverlening volledig volgens de Overeenkomst blijft uitvoeren. Opdrachtgever zal dit verzoek niet later dan twee maanden voor einddatum van de Overeenkomst, schriftelijk aan de Opdrachtnemer doen. Opdrachtnemer zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.
51.	Op verzoek van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer bij 6 van de Overeenkomst, beëindiging (opzegging) of ontbinding van de Overeenkomst de Dienst op geleidelijke, volledig en correcte wijze over aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde gedurende de Exit periode. Het behoud van continuïteit van de Dienst staat hierbij centraal en dient geborgd te zijn. Daaronder wordt onder andere verstaan het vrijgeven van alle gegevens en documentatie van Opdrachtgever die is verkregen in het kader van en tijdens het leveren van de Diensten.
52.	De Exit periode duurt in beginsel maximaal 3 maanden na einddatum, of na het beëindigen of ontbinden van de Overeenkomst. De exacte duur van de Exit periode wordt door Opdrachtgever na overleg met Opdrachtnemer bepaald.
53.	Gedurende de Exit periode, ook nadat de Overeenkomst is beëindigd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van Partijen uit hoofde van deze Overeenkomst bestaan voor zover noodzakelijk voor een geleidelijke en correcte overdracht van de Dienst.
54.	Na overdracht van data en documenten aan Opdrachtgever, verwijdert Opdrachtnemer alle data en documenten tenzij dit om aantoonbare wettelijke/fiscale redenen niet mag. Opdrachtgever heeft het recht om te controleren of de data en documenten volledig zijn verwijderd in de systemen van Opdrachtnemer. Een dergelijke controle wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde welke wordt aangewezen door Opdrachtgever. De onafhankelijke derde is onderhevig aan vertrouwelijkheid en handelt in overeenstemming met beveiligingsstandaarden die gelden voor het type (persoons)gegevens en de Overeenkomst. Een controle heeft weinig invloed op het bedrijf en/of de processen van Opdrachtnemer. Een controle wordt uitgevoerd in maximaal twee dagen. De kosten van de onafhankelijke derde komen voor rekening van Opdrachtgever.
55.	Gegevens en documenten die om aantoonbare juridische redenen een bepaalde wettelijke bewaartermijn hebben, dienen gedurende de looptijd van de Overeenkomst en (max) 7 jaar daarna, beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Bij beëindiging van de Overeenkomst zorgt Opdrachtnemer er voor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aangewezen derde partij. Opdrachtnemer verzorgt de exit als onderdeel van de Dienstverlening.
56.	Het concept exitplan wordt tijdens de implementatieperiode opgesteld en voorzien van de noodzakelijke informatiebron verwijzingen.