

---

**Bijlage A1 Programma van Eisen en Wensen**

**Openbare Europese aanbesteding**

**Perceel 1 Werkplekservices**

**Kadaster**

---

## Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1.</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>5</b>
<b>Hoofdstuk 2.</b>	<b>Bestaande omgeving (IST)</b> .....	<b>7</b>
2.1	Technische eisen en aantallen .....	7
<b>Hoofdstuk 3.</b>	<b>SOLL – Perceel 1 Werkpleksservices (4)</b> .....	<b>8</b>
3.1	Levering van hardware .....	9
3.2	Digitale Soevereiniteit en autonomie .....	10
3.3	H. Device management .....	11
	3.3.1 <i>Install, Moves, Adds, Changes, Deletes (IMACD)</i> .....	12
	3.3.2 <i>Patch management</i> .....	13
3.4	A. Fysieke werkplek .....	14
	3.4.1 <i>Monitoren</i> .....	15
	3.4.2 <i>Stereo kijken (special)</i> .....	16
3.5	B. Telecom .....	16
	3.5.1 <i>Microsoft Teams Phones</i> .....	17
	3.5.2 <i>Anywhere365</i> .....	17
3.6	C. Printen/plotten/scannen .....	18
3.7	J. KA applicaties .....	19
3.8	L. Applicatie portaal .....	20
	3.8.1 <i>Applicatie deployment</i> .....	21
3.9	S. Virtuele werkplek .....	22
3.10	Kadaster M365 .....	24
	3.10.1 <i>M. Collaboration Space</i> .....	25
	3.10.2 <i>J. KA applicaties M365</i> .....	26
	3.10.3 <i>P. Mail @ Messaging</i> .....	27
	3.10.4 <i>O. Conferencing</i> .....	28
	3.10.5 <i>K. Social Intranet</i> .....	28
	3.10.6 <i>R. Low code App Development &amp; Automation</i> .....	29
	3.10.7 <i>Q. AI</i> .....	29
3.11	WCAG en EN 301 549 .....	30
<b>Hoofdstuk 4.</b>	<b>Identity (1), Governance (2) en Security en Control (3)</b> .....	<b>31</b>
4.1	Identity (1) .....	31
4.1.1	Identity Governance & Administration (A) .....	31
4.1.2	Access Management (B) .....	32
4.1.3	Directory Services (C) .....	32
4.2	Governance (2) .....	32
4.2.1	Projectmanagement (A) .....	32
4.2.2	SIAM (B) .....	33
4.2.3	Architectuur (C) .....	36

4.2.4	KSD (D).....	37
4.2.5	Service management .....	38
4.3	Security en Control (3) .....	39
<b>Hoofdstuk 5.      Additionele Diensten .....</b>		<b>40</b>
5.1	Advies .....	40
5.2	Consultancy .....	40
5.3	Kennispartner.....	41
5.4	Training/Opleiding .....	42
	5.4.1 Algemene trainingseisen .....	42
	5.4.2 Structurele trainingen .....	43
	5.4.3 Kennisborging en trainingsorganisatie .....	43
5.5	Offertetraject en opdrachtverstrekking Additionele diensten .....	43
<b>Hoofdstuk 6.      VIP support.....</b>		<b>45</b>
<b>Hoofdstuk 7.      Beveiligingskaders en risicomangement .....</b>		<b>46</b>
7.1	AVG.....	46
7.2	Informatiebeveiligingseisen .....	47
7.3	Business continuity management.....	47
<b>Hoofdstuk 8.      Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI).....</b>		<b>48</b>
8.1	Milieu.....	48
8.2	Klimaat .....	49
8.3	Circulariteit (inclusief Biobased) .....	50
8.4	Ketenverantwoordelijkheid (ISV) .....	51
8.5	Social return .....	51
8.6	Diversiteit en inclusie (D&I) .....	52
8.7	Overkoepelende toetsing en bewijs .....	52
<b>Hoofdstuk 9.      Juridische kaders .....</b>		<b>53</b>
9.1	Voorwaarden Kadaster.....	53
9.2	(Concept) overeenkomst.....	53
9.3	Voorwaarden Artificial Intelligence (AI) en Algoritmische toepassingen (AT).....	53
<b>Hoofdstuk 10.     Prijsstelling.....</b>		<b>54</b>
<b>Hoofdstuk 11.     Opties tot opdracht.....</b>		<b>55</b>
11.1	Referentiebezoek .....	55
11.2	Marktconformiteit.....	55
11.3	Offertetraject en opdrachtverstrekking .....	56
11.4	Acceptatietest.....	56
11.5	Na Acceptatie .....	56

<b>Hoofdstuk 12.</b>	<b>Kaders voor (Re)Transitie .....</b>	<b>57</b>
12.1	Inleiding.....	57
12.2	Samenwerkingsplicht Opdrachtnemer.....	57
12.3	Kaders voor de retransitiefase .....	57
<b>Hoofdstuk 13.</b>	<b>Contractmanagement, overlegstructuur en rapportage .....</b>	<b>58</b>
13.1	Contractmanagement:.....	58
13.2	Overlegstructuur.....	58
<b>Hoofdstuk 14.</b>	<b>Voldoen aan eisen .....</b>	<b>59</b>

## Hoofdstuk 1. Inleiding

In deze Bijlage staan de eisen en Wensen beschreven die Opdrachtgever stelt in het kader van de Europese aanbesteding Digitale werkplek perceel 1 Werkplekservices. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

Opdrachtnemer dient te voldoen aan de eisen zoals beschreven in dit PVEW en de bijbehorende Bijlagen. Dit PVEW vormt, in samenhang met het Beschrijvend Document en de overige aanbestedingsstukken, het inhoudelijke en normatieve kader voor de beoordeling van inschrijvingen, de gunning van de opdracht en de uitvoering van de Overeenkomst.

Voor Perceel 1 Werkplekservices wordt een Overeenkomst gesloten met één Opdrachtnemer. Binnen de scope van deze Overeenkomst neemt Opdrachtgever de benodigde diensten af bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever geeft daarbij geen garantie ten aanzien van minimale aantallen, volumes of omzet. Eventuele ramingen zijn indicatief en aan deze ramingen kunnen geen rechten worden ontleend.

Indien in dit Programma van Eisen en Wensen (PVEW) merken en/of merknamen worden gebruikt, dan betreft dit een indicatie van de gewenste kwaliteit en dan dient Opdrachtnemer te lezen "of ten minste gelijkwaardig".

Dit PVEW is gericht op de SOLL-situatie, zoals nader uitgewerkt in Bijlage 19 SOLL referentiearchitectuur. De bestaande situatie is opgenomen in Bijlage 18 IST en vormt in die zin geen onderdeel van het normatieve toetsingskader, tenzij in dit PVEW anders is vermeld.

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren Prestatie. De eisen in dit PVEW worden als volgt weergegeven.

- Uitvoeringseisen: Dit zijn voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden.
- Gunningseisen: Dit zijn knock-out criteria en moet dus aan worden voldaan bij inschrijving. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de Gunningseisen.
- Wensen: Wensen maken onderdeel uit van subgunningscriteria op basis waarvan de economisch meest voordelige Inschrijving wordt bepaald.

In Bijlage 9a zijn de Wensen, beoordelingsaspecten en wegingen opgenomen. Ten aanzien van de beantwoording van de Wensen (zie ook paragraaf 7.1 Beschrijvend Document) het volgende:

- De beantwoording op de Wensen dient in te gaan op de vraagstelling en de daarbij behorende beoordelingsaspecten. Niet relevante uitweidingen worden niet op prijs gesteld en kunnen leiden tot een lagere beoordeling!
- Inschrijver dient geen verwijzingen naar manuals, productbeschrijvingen, URL's etc. te gebruiken, tenzij in de Wens anders wordt vermeld. Indien Inschrijver toch verwijst naar manuals, productbeschrijvingen, URL's etc. dan wordt dit door Opdrachtgever niet beschouwd als voldoende onderbouwing.
- Inschrijver wordt in staat geacht kort en bondig antwoord te geven op de Wensen.
- De Wensen dient Inschrijver per Wens chronologisch zoals uitgevraagd te beantwoorden!
- Het samenvoegen van antwoorden op de Wensen is niet toegestaan en daaronder wordt eveneens verstaan het verwijzen naar andere antwoorden.

- Voor een eis aan hoeveelheid A4 wordt van Inschrijver in de beantwoording lettertype Arial, minimaal lettergrootte 9 en regellafstand 1.15 verwacht.
- De positieve beantwoording van de Wensen door de winnende Inschrijver, zoals opgenomen in diens inschrijving is, conform het beschrijvend document juridisch bindend en maakt onderdeel uit van de overeenkomst.
- Inschrijver dient de beantwoording van de Wensen aan te leveren in een bijlage met de naam "Bijlage VIII-a SGC 5 Beantwoording Wensen"

## Hoofdstuk 2. Bestaande omgeving (IST)

### 2.1 Technische eisen en aantallen

Voor de bestaande omgeving wordt u verwezen naar Bijlage 18 IST. Deze IST-referentie architectuur beschrijft de huidige situatie (IST) van de digitale werkplekomgeving en vormt daarmee het feitelijke vertrekpunt voor deze aanbesteding. De IST-beschrijving biedt potentiële inschrijvers inzicht in de bestaande inrichting, scope, verantwoordelijkheidsverdeling en volumes, zodat zij hun voorstellen kunnen baseren op een realistisch en transparant uitgangspunt.

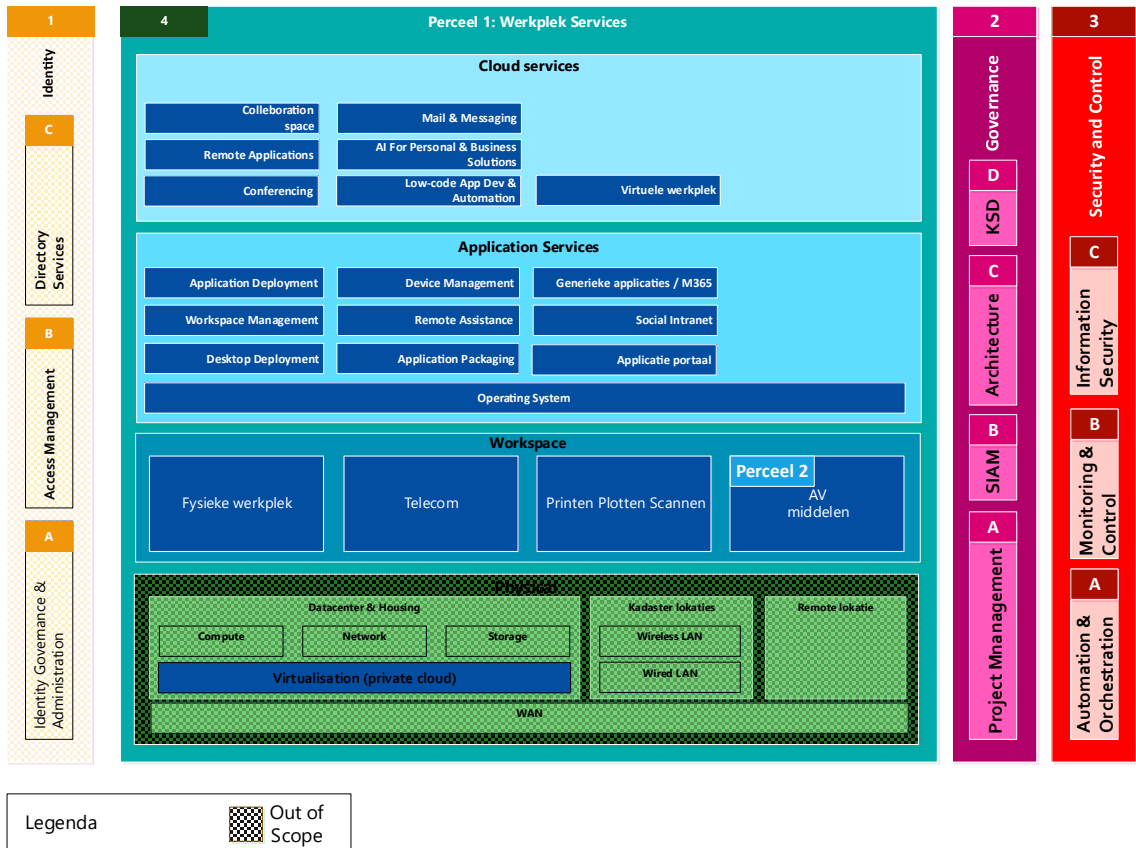
De digitale werkplek ondersteunt circa 2.500 medewerkers van het Kadaster en is ingericht voor een breed palet aan persona's, waaronder kantoormedewerkers, landmeters, geo-specialisten, ontwikkelaars en speciale doelgroepen zoals directieleden en medewerkers met een beperking, zie ook Bijlage 23. De werkplek faciliteert hybride werken en bestaat uit een samenhang van fysieke en virtuele werkplekken, mobiele devices, Microsoft 365-diensten, applicaties, audiovisuele middelen en ondersteunende faciliteiten zoals printen, plotten en scannen.

De huidige werkplekomgeving is grotendeels laptop cloud-gebaseerd, met een centrale rol voor Microsoft 365 en Azure Virtual Desktop (AVD), aangevuld met fysieke voorzieningen op de Kadaster-locaties. Het Kadaster voert hierbij nadrukkelijk de regie op architectuur, identity, security en governance. De operationele levering en het beheer van de werkplekdiensten zijn belegd bij één of meerdere leveranciers binnen het Kadaster SIAM-ecosysteem, waarin samenwerking met andere interne en externe dienstverleners essentieel is.

Deze IST-beschrijving geeft weer welke digitale werkplek diensten nu zijn ingericht, wat binnen en buiten scope valt van de huidige dienstverlening en hoe verantwoordelijkheden zijn verdeeld tussen het Kadaster en leveranciers. Deze IST-beschrijving is uitsluitend bedoeld ter informatieve duiding van de huidige situatie. Het document vormt geen normatief kader en bevat geen eisen of Wensen. Aan de IST-beschrijving kunnen door Inschrijvers geen rechten of verplichtingen worden ontleend.

### Hoofdstuk 3. SOLL – Perceel 1 Werkpleksservices (4)

Dit hoofdstuk bevat de SOLL-eisen en -Wensen voor perceel 1 (Werkpleksservices). Deze zijn rechtstreeks afgeleid van de Kadaster-referentiearchitectuur zoals beschreven in Bijlage 19 SOLL referentie architectuur en onderstaande figuur 1.



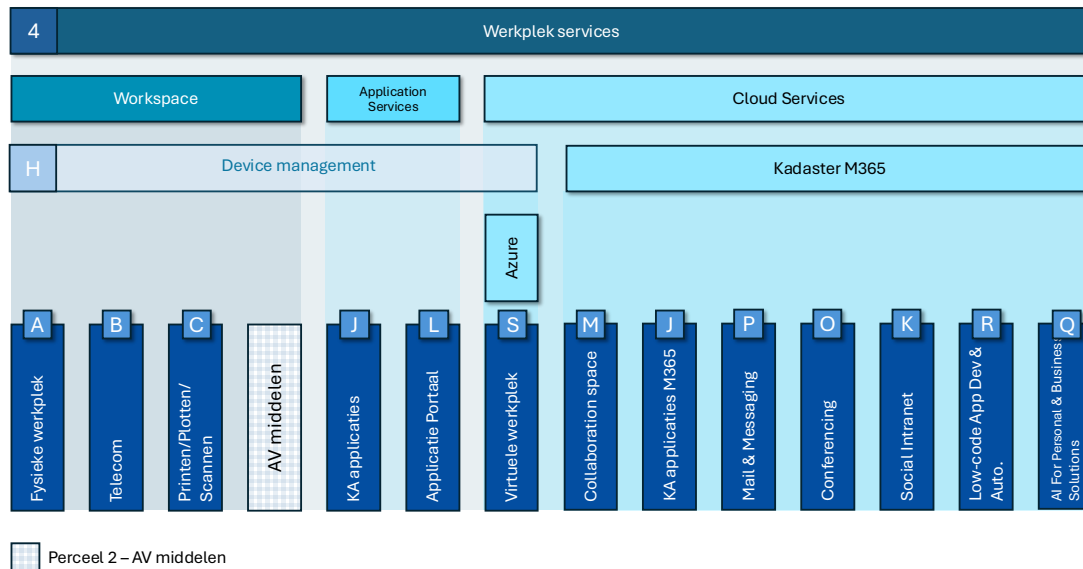
Figuur 1 referentie architectuur

De eisen en Wensen met betrekking tot de onderdelen 1. Identity, 2. Governance en 3 Security en control worden in hoofdstuk 4 behandeld.

Voor het aantal Werkdagen voor requests/standard changes, zoals vermeld in de eisen, geldt dat deze termijn van toepassing is nadat het changeproces éénmalig volledig is doorlopen. Na deze initiële doorloop is het changeproces niet langer vereist en gestandaardiseerd.

Met betrekking tot perceel 1 Werkplekservices (onderdeel 4) is de volgende figuur (2) van toepassing.

Perceel 1 – Werkplek services



Figuur 2 perceel 1 Werkplekservices

**Uitvoeringseis:**

*Eis 1. Opdrachtnemer levert actuele Documentatie aan over de te leveren diensten, voor zowel beheerders als eindgebruikers, inclusief FAQ's, handleidingen en instructievideo's. Documentatie wordt minimaal elk halfjaar geactualiseerd en bij elke functionele wijziging bijgewerkt.*

### 3.1 Levering van hardware

**Uitvoeringseis**

*Eis 2. Opdrachtnemer levert hardware waarvan de functionele en technische specificaties minimaal gelijkwaardig zijn aan de hardware zoals beschreven in Bijlage 21 Aantallen en specificaties DWP HW LCM.*

**Gunningseis:**

*Eis 3. Opdrachtnemer toont in de Offerte per hardware categorie aan hoe de aangeboden hardware gelijkwaardig is aan de Bijlage 21 Aantallen en specificaties DWP HW LCM.*

*Eis 4. (bijv. via productsheets, vergelijkingstabellen of certificeringen).*

**Uitvoeringseisen:**

*Eis 5. Voor elke hardware categorie waarin Opdrachtgever momenteel keuzeopties biedt, levert Opdrachtnemer minimaal drie varianten, oplopend in functionaliteit en prestaties.*

*Eis 6. De aangeboden varianten verschillen aantoonbaar in relevante technische en functionele kenmerken, passend bij verschillende functieprofielen en gebruiksscenario's binnen het Kadaster.*

---

*Eis 7. Opdrachtnemer biedt tijdens de contractperiode proactief nieuwe hardware generaties, Upgrades en innovaties aan zodra deze beschikbaar komen, mits deze voldoen aan de (veiligheids)kaders van Opdrachtgever.*

---

*Eis 8. Opdrachtnemer levert, vervangt en installeert vervangende apparaten, componenten of randapparatuur voor reeds in gebruik zijnde apparatuur conform SLA (standaard change categorie 2) na Ontvangst van het verzoek van Opdrachtgever.*

---

*Eis 9. Opdrachtnemer waarborgt dat nieuwe of vervangende hardware tijdens de contractperiode volledig compatibel is met de bestaande werkplekinfrastructuur en gestandaardiseerde configuraties.*

---

*Wens 1. Opdrachtnemer beschrijft op welke wijze hij binnen de dienstverlening voorziet in het leveren van IT-hardware en accessoires, waarbij aantoonbaar onderscheid wordt gemaakt tussen:*

*a. Hardware en accessoires die zijn opgenomen in het standaard Prijzenblad. Opdrachtgever wenst dat deze producten snel geleverd kunnen worden, waarbij Inschrijver beschrijft in welke mate hij, uitgedrukt in percentage van de leveringen, in staat is om leveringen binnen 10 Werkdagen na bestelling te realiseren.*

*b. Additionele hardware en accessoires die niet zijn opgenomen in het standaard Prijzenblad, waaronder tevens specials, zoals bijvoorbeeld een boekenscanner. Opdrachtgever wenst dat Inschrijver ook voor deze categorie een korte doorlooptijd kan realiseren en beschrijft in welke mate hij, uitgedrukt in een percentage van leveringen, in staat is om leveringen binnen 10 Werkdagen na akkoord op de Offerte te verzorgen.*

*Inschrijver licht toe:*

- welke ambitie hij hanteert ten aanzien van levertijden per categorie;*
- welke organisatorische en logistieke maatregelen hij inzet om snelle levering te faciliteren (bijvoorbeeld inzet van onderaannemers);*
- hoe prestaties worden gemonitord en inzichtelijk gemaakt.*

*De beschrijving sluit aantoonbaar aan op de bestaande hardware- en werkplekomgeving van Opdrachtgever zoals opgenomen in Bijlage 21.*

---

### **3.2 Digitale Soevereiniteit en autonomie**

**Uitvoeringseisen:**

---

*Eis 10. Opdrachtnemer neemt de bestaande (virtuele en fysieke) werkplekomgeving van Opdrachtgever volledig over in Beheer en Onderhoud, en borgt dat alle gebruikte systemen, configuraties, integraties en beheerprocessen migratiegeschikt en overdraagbaar blijven.*

---

*Eis 11. Opdrachtnemer voorkomt nieuwe technische of contractuele afhankelijkheden die overstapmogelijkheden belemmeren en werkt actief mee aan het vergroten van de digitale soevereiniteit van Opdrachtgever.  
Dit omvat ten minste:*

*1. Open standaarden & interoperabiliteit*

*Alle gebruikte componenten moeten aantoonbaar gebruikmaken van Open standaarden, documenteerbare API's en exporteerbare configuraties, zodat overstappen naar alternatieve platforms mogelijk blijft OF Opdrachtnemer maakt waar redelijkerwijs mogelijk gebruik van Open*

*standaarden, gedocumenteerde API's en exporteerbare configuraties. Voor onderdelen waarvoor geen realistische open alternatieven beschikbaar zijn binnen de gangbare werkplek oplossingen motiveert Opdrachtnemer dit schriftelijk en beschrijft Opdrachtnemer de aanwezige afhankelijkheden en exit mogelijkheden.*

*2. Voorkomen van nieuwe lock in*

*Proprietary tooling, maatwerk of koppelingen die alleen door Opdrachtnemer beheerd of gewijzigd kunnen worden en die de overstap naar andere leveranciers belemmeren, worden uitsluitend toegepast na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.*

*3. Transparantie van architectuur & afhankelijkheden*

*Opdrachtnemer levert volledig inzicht in gebruikte software, Licenties, cloud componenten, data-locaties, beheerprocessen en afhankelijkheden van (niet Europese) leveranciers.*

*4. Periodieke soevereiniteitsrapportage*

*Minimaal éénmaal per jaar, bij voorkeur halfjaarlijks, levert Opdrachtnemer een rapport met:*

- a. relevante Europese (cloud/virtualisatie/opensource) alternatieven,*
- b. functionele, technische, security- en juridische beoordeling,*
- c. risico en impactanalyse,*
- d. mogelijke migratiescenario's en transitiepaden,*
- e. concrete aanbevelingen voor vervolgstappen.*

*5. Migratieondersteuning*

*Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever op verzoek bij voorbereidingen, impactanalyse en uitvoering van migraties naar meer digitale soevereine alternatieven, binnen de overeengekomen SLA's en zonder aanvullende lock in.*

*6. Data onder Europese rechtsmacht*

*Data die specifiek voor de Opdrachtgever is ontwikkeld (configuratie's, scripts, site-content, alle vormen van logging, historische metric data tbv monitoring) en onderdeel uitmaakt van het leveren van de werkplekdienst wordt uitsluitend verwerkt onder Europese regelgeving en blijft voor Opdrachtgever exporteerbaar gedurende de gehele contractperiode.*

---

### **3.3 H. Device management**

Device management vormt een kernonderdeel van de werkplekdienstverlening binnen perceel 1. Het betreft het integraal beheren, configureren en beveiligen van alle eindpunten die door medewerkers worden gebruikt, waaronder laptops, desktops, tablets, smartphones, printers/plotters en overige randapparatuur. Met device management wordt geborgd dat alle apparaten uniform, veilig en up-to-date functioneren binnen de Kadaster-omgeving, in lijn met de kaders voor identity, security, governance en compliance. Binnen deze aanbesteding omvat device management het volledige Lifecycle-management van genoemde apparaten, inclusief provisioning, configuratiebeheer, patching, monitoring, IMAC-D, en de centrale aansturing via Unified Endpoint Management. Hiermee wordt een consistente, betrouwbare en toekomstbestendige digitale werkplek gegarandeerd, ongeacht locatie of apparaat.

---

*Wens 2. Opdrachtnemer beheert op verzoek, additionele IT-middelen die buiten het standaard Prijzenblad vallen, gebaseerd op een door Opdrachtgever goedgekeurde Offerte. Beheer en Onderhoud vindt plaats conform vooraf afgestemde condities.*

---

**Uitvoeringseisen:**

---

*Eis 12. Opdrachtnemer Beheert en Onderhoudt de volgende Besturingssysteem (IMACD): Windows, Linux, MacOS, IOS, iPadOS en Android voor de hardware platformen die binnen deze aanbesteding vallen.*

---

*Eis 13. Het Besturingssysteem moet minstens versie N-1 gebruiken als versie N niet beschikbaar is. Hierbij staat N voor de nieuwste versie die door de softwareleverancier wordt ondersteund. De keuze voor het Besturingssysteem wordt altijd afgestemd samen met de Opdrachtgever.*

---

**3.3.1 Install, Moves, Adds, Changes, Deletes (IMACD)**

IMACD-diensten zijn de activiteiten die verband houden met het leveren van routinematige installaties, verhuizingen, wijzigingen in de configuratie en verwijdering van alle hardware en/of -software binnen de scope van deze aanbesteding.

**Uitvoeringseisen:**

---

*Eis 14. Opdrachtnemer voert structureel Lifecyclemanagement uit over alle (virtuele en fysieke) apparaten binnen scope. Dit omvat minimaal:*  
*- jaarlijkse review van bestaande assets;*  
*- correcte verwerking in CMDB van Opdrachtgever.*

---

*Eis 15. Opdrachtnemer ontwikkelt, Beheert en Onderhoudt gedocumenteerde IMACD-procedures, in lijn met het Kadaster informatiebeveiligingsbeleid.*

---

*Eis 16. Opdrachtnemer onderzoekt, plant en coördineert alle werkzaamheden voor het aanpassen, verplaatsen, installeren of verwijderen van apparaten conform de goedgekeurde IMACD-procedure en relevante IT-serviceaanvragen (zoals netwerkconnectiviteit, stroomvoorziening of voorbereiding van aansluitpunten).*

---

*Eis 17. Opdrachtnemer bouwt, configureert en test systemen conform de door Opdrachtgever vastgestelde standaard hardware configuraties en software-images. Afwijkingen worden vooraf ter goedkeuring voorgelegd.*

---

*Eis 18. Opdrachtnemer voert IMACD's en herinstallaties van hardware en software uit conform het verzoek, de geldende procedures, het beveiligingsbeleid en — indien van toepassing — na expliciete eindgebruikersgoedkeuring.*

---

*Eis 19. Opdrachtnemer installeert, configureert en levert nieuwe of verbeterde hardware, randapparatuur en bijbehorende bekabeling op het Kadaster-netwerk.*

---

*Eis 20. Opdrachtnemer verzorgt volledig kabelmanagement, inclusief:*  
*- aanleg en wegwerking van bekabeling in daarvoor bestemde goten en voorzieningen;*  
*- verwijderen van overbodige of verouderde bekabeling;*  
*- herstel van netheid en veiligheid van de werkplek.*

---

*Eis 21. Opdrachtnemer werkt alle relevante managementtools (zoals CMDB, plattegronden en allocatieoverzichten) binnen 2 Werkdagen na uitvoering van IMACD-activiteiten bij, conform datakwaliteits- en registratie-eisen van Opdrachtgever.*

- 
- Eis 22. Opdrachtnemer voert gebruikersdata- en toepassingsmigraties uit die noodzakelijk zijn vanwege hardware- of software-IMACD's. Migraties worden vooraf afgestemd en uitgevoerd zonder verlies van functionaliteit of gegevens, en afgerond binnen 5 Werkdagen.*
- 
- Eis 23. Opdrachtnemer coördineert met de Kadaster Service Desk, leveranciers en eventueel andere Serviceproviders alle IMACD-verzoeken om deze end-to-end af te handelen. Een IMACD-verzoek wordt geregistreerd, bewaakt en afgerond volgens de SLA. Voortgang wordt geactualiseerd in het ticketsysteem.*
- 
- Eis 24. Opdrachtnemer faciliteert het veilig retourneren van apparaten naar opslaglocaties van Opdrachtgever, onder meer bij kantoorafsluiting, reorganisatie of inleverpiekmomenten.*
- 
- Eis 25. Opdrachtnemer zorgt voor professionele reiniging van gebruikte apparaten vóór heruitgifte, conform de geldende hygiëne- en kwaliteitseisen van Opdrachtgever.*
- 
- Eis 26. Opdrachtnemer wist of vernietigt alle gegevensdragers (van alle devices met persistente opslag) bij vervanging, afvoer, heruitgifte of einde contract volgens Kadaster-securityrichtlijnen, BIO en NCSC-normen, en levert per device of batch een wis- of vernietigingscertificaat op binnen 10 Werkdagen.*
- 
- Eis 27. Opdrachtnemer handelt conform de standaard Kadaster bruikleenovereenkomsten voor (tijdelijke) apparatuur en accessoires administratief volledig af tijdens uitgifte en inname.*
- 
- Eis 28. Opdrachtnemer levert functionaliteit waarmee de Kadaster Servicedesk zelfstandig on-site ondersteuning kan inplannen, inclusief real-time inzicht in beschikbaarheid van Lokaal supportmedewerkers. Afspraken worden onmiddellijk bevestigd en automatisch geregistreerd in het ticketsysteem.*
- 
- Eis 29. Opdrachtnemer levert ieder kwartaal aanbevelingen voor verbetering en standaardisatie van on-site ondersteuning, o.b.v. incidenttrends, IMACD-data en XLA-metingen.*
- 
- Eis 30. Opdrachtnemer levert on-site ondersteuning binnen SLA/XLA-vensters op alle Kadaster-locaties.*
- 
- Eis 31. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbrengen van de door Opdrachtgever aangeleverde configuratiestickers op de te leveren Oplossing.*
- 
- Eis 32. Opdrachtnemer bij uitlevering van Oplossing een (digitaal) overzicht aanlevert met hierop minimaal weergegeven het nummer wat op de configuratiesticker staat vermeld, het bijbehorende serienummer van de Oplossing en het eventuele MAC-adres.*
- 
- Eis 33. De leveranciers zal zorgen voor afhandeling van bruikleenovereenkomsten tijdens uitgifte en inname van apparatuur en accessoires aan medewerkers.*
- 

### 3.3.2 Patch management

Het Kadaster beschouwt patch management als een kritieke beveiligingsmaatregel die ervoor zorgt dat alle werkplekken, systemen, applicaties en verbonden apparaten (inclusief printers, plotters en scanners) tijdig, aantoonbaar en volgens vaste risico gestuurde termijnen worden voorzien van beveiligings- en kwaliteitsupdates. Patches moeten geautomatiseerd, gecontroleerd en binnen de vastgestelde deadlines worden uitgerold, waarbij Kwetsbaarheden direct worden gemitigeerd wanneer Updates nog niet beschikbaar zijn.

#### Uitvoeringseisen:

- 
- Eis 34. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het Lifecycle management van alle applicaties en systeem software, inclusief versiebeheer, end-of-life signalering en migratieplanning. Updates worden minimaal 1 x per kwartaal geëvalueerd en afgestemd met Opdrachtgever. Indien een leverancier een end-of-life datum aankondigt, ontvangt Opdrachtgever binnen 5 Werkdagen een migratieadvies met impactanalyse.*

---

*Eis 35. Opdrachtnemer levert release notes voor Updates zoals bijvoorbeeld: Besturingssysteem Updates; applicatie Patches en BIOS Upgrades)*

---

*Eis 36. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het Lifecycle management van alle Besturingssysteem en golden images voor de virtuele werkplek die zij namens het Kadaster Beheert en Onderhoud, inclusief versiebeheer, end-of-life signalering en migratieplanning. Updates en Upgrades worden minimaal 1 x per kwartaal geëvalueerd en afgestemd met Opdrachtgever.*

---

*Eis 37. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit van alle Besturingssysteem-images die noodzakelijk zijn voor het ontsluiten van virtuele werkplekken. Besturingssysteem-images worden minimaal maandelijks geëvalueerd en geactualiseerd volgens het wijzigingsproces.*

---

### **3.4 A. Fysieke werkplek**

Opdrachtgever stelt medewerkers een moderne fysieke werkplek ter beschikking, bestaande uit een laptop en/of desktop passend bij het gebruikersprofiel. Laptops zijn geschikt voor gebruik op kantoor en thuis; desktops uitsluitend op Kadasterlocaties. De werkplek wordt geleverd met benodigde accessoires (muis, oplader, tas) en voor specifieke teams – zoals de KSD, KCC, Bewaarders en het Schepenteam – met een beheerde headset. Op de Kadaster locaties worden ook de monitoren en toetsenborden aangeboden. Deze zijn verouderd en moeten vervangen worden.

De werkplek sluit aan op de verschillende persona's (zie Bijlage 23) en bevat het benodigde Besturingssysteem en applicaties conform *Application Services*. Op alle Kadastervestigingen vormt de fysieke werkplek één geheel met de digitale werkplek, waaronder printing, plotting, scanning en audiovisuele middelen. Opdrachtnemer levert, installeert en beheert de hardware en accessoires, houdt deze up-to-date en borgt beschikbaarheid, inclusief leenapparatuur en ondersteuning van BYOD/CYOD.

#### **Uitvoeringseis:**

---

*Eis 38. Opdrachtnemer levert, installeert en voert Beheer en Onderhoud uit op alle Kadaster locaties de beeldschermen en toetsenborden conform de aantallen en typen, zoals in het Prijzenblad beschreven.*

---

#### **Gunningseis:**

---

*Eis 39. Opdrachtnemer voorziet de werkplek op een Kadaster-locatie van een of meerdere monitoren met USB-C aansluiting waarmee zowel laptops als tablets kunnen worden verbonden. Via deze aansluiting moet het mogelijk zijn om alle laptop- en tablettypes die in het Prijzenblad zijn opgenomen op te laden en te verbinden met beeld, voeding, netwerk en randapparatuur.*

---

#### **Uitvoeringseisen:**

---

*Eis 40. Opdrachtnemer laat de Gebruikers bij het uitleveren van een laptop kiezen uit de volgende accessoires, die van dezelfde of vergelijkbare kwaliteit zijn als de huidige:*

- muis;
  - laptoptas;
  - rugzak;
  - headset (alleen voor eerdergenoemde teams).
- 

*Eis 41. Opdrachtnemer levert bij "ruggedized" tablets de benodigde accessoires voor veldwerk, waaronder:*

- Extra (krachtige) reservebatterij;
- Batterijlader voor kantoor en voertuig;
- Tablethouder inclusief adapter voor montage op de klem van de meetstok;
- Schouderband.

Accessoires moeten geschikt zijn voor het gebruiksdoel zoals beschreven in Bijlage 18 IST

- 
- Eis 42. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat op alle Kadaster-vestigingen het door Opdrachtgever vooraf gedefinieerde aantal leenlaptops beschikbaar is, passend bij de verschillende persona's die tijdelijk niet over hun eigen device kunnen beschikken (bijvoorbeeld door vergeten of tijdelijke uitval). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het minimaal eens per drie maanden up-to-date brengen van deze leenlaptops.*
- 
- Eis 43. Opdrachtnemer monitort maandelijks de laptopvoorraad op alle Kadaster-locaties en adviseert over de benodigde voorraadniveaus per vestiging, zodat beschikbaarheid te allen tijde gewaarborgd blijft.*
- 
- Eis 44. Opdrachtnemer ondersteunt BYOD en CYOD. Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever binnen drie maanden een Implementatieplan voor het BYOD-concept. BYOD is op dit moment niet geïmplementeerd bij Opdrachtgever.*
- 
- Eis 45. Opdrachtnemer levert hardware op verzoek van Opdrachtgever conform processen voor orderbeheer- en voorraadbeheer zoals beschreven in paragraaf 5.6 Service Management.*
- 
- Eis 46. Opdrachtnemer levert een fysieke werkplek die op een voorspelbare en gebruiksvriendelijke wijze samenwerkt met de digitale werkplekcomponenten binnen deze aanbesteding. Dit betreft in elk geval integratie met print-, plot-, scan- en audiovisuele voorzieningen. De Opdrachtnemer zorgt dat deze integratie onderdeel is van de standaardinrichting en geen extra handelingen vereist van eindgebruikers.*
- 
- Eis 47. Opdrachtnemer levert, installeert en voert Beheer en Onderhoud uit op de fysieke werkplek waar een (micro)filmscanner aan gekoppeld is. Dit zijn de werkplekken met een scsi-interfacekaart die vermeld zijn als "special" in Bijlage 21 Aantallen en Specificaties DWP HW LCM.*
- 

#### 3.4.1 Monitoren

Op de Kadaster locaties worden de secundaire monitoren aangeboden op een standaard. Alle monitoren (inclusief dockingstation) moeten vervangen worden door de volgende drie types:

1. Standaard
2. Premium
3. Curved

Voor de specifieke eigenschappen waaraan de monitoren minimaal moet voldoen is te vinden in de Bijlage 21 Aantallen en specificaties DWP HW LCM, tabblad "Fysieke werkplek details".

Uitvoeringseisen:

- 
- Eis 48. Opdrachtnemer levert IMACD-dienst op het monitor type: (1) Standaard*
- 
- Eis 49. Opdrachtnemer levert IMACD-dienst op het monitor type: (2) Premium*
- 
- Eis 50. Opdrachtnemer levert IMACD-dienst op het monitor type: (3) Curved*
- 
- Eis 51. Opdrachtnemer levert voor alle type monitor (1,2,3) eenzelfde monitorvoet om op het bureau te plaatsen, voor de situaties als er geen monitorarm aanwezig is.*
- 

Er is een uitzondering op de standaard monitoren en dat zijn de speciale monitoren t.b.v. stereo kijken voor topografische applicaties in Zwolle en Rotterdam. Type: EIZO type CG247X ColorEdge.

### 3.4.2 Stereo kijken (special)

---

*Eis 52. Opdrachtnemer levert IMACD-dienst op de monitoren, specifiek bedoelt voor stereo kijken.*

---

## 3.5 B. Telecom

Deze paragraaf beschrijft de eisen en Wensen met betrekking tot de telecomvoorzieningen binnen het Kadaster. Telecom vormt een integraal onderdeel van de werkplekdienstverlening en ondersteunt medewerkers in hun bereikbaarheid, veiligheid en productiviteit – zowel op kantoor, thuis als onderweg.

De beschreven eisen en Wensen hebben betrekking op mobiele apparaten, vaste en mobiele telefonieoplossingen en het daarbij behorende Beheer- en Onderhoud. Hierbij wordt bijzondere aandacht besteed aan beveiliging, integratie met de digitale werkplek, Lifecycle-management en gebruikersondersteuning. Met deze eisen en Wensen beoogt Opdrachtgever een betrouwbare, veilige en toekomstbestendige telecomomgeving te realiseren die aansluit bij de behoeften van de organisatie en haar medewerkers.

### Uitvoeringseisen

---

*Eis 53. Opdrachtnemer neemt bij ingangsdatum van de Overeenkomst het Beheer en Onderhoud over van alle mobiele apparaten binnen het Kadaster, zoals beschreven in Bijlage 18 IST en binnen de scope van deze aanbesteding vallen.*

---

*Eis 54. Opdrachtnemer coördineert alle Incidenten en serviceverzoeken tussen eindgebruiker, servicedesk en externe partijen zoals mobiele netwerkproviders en toestelfabrikanten. Opdrachtnemer bewaakt voortgang, initieert contact met betrokken partijen en registreert alle stappen in het ticketsysteem.*

---

*Eis 55. Opdrachtnemer houdt een actuele administratie bij van alle uitgegeven SIM-kaarten en eSIM-profielen, inclusief toewijzing en status.*

---

*Eis 56. Opdrachtnemer voert binnen 1 Werkdag na verzoek van Opdrachtgever de blokkering of deactivering van SIM-kaarten en eSIM-profielen uit.*

---

*Eis 57. Opdrachtnemer voert binnen 5 Werkdagen na verzoek van Opdrachtgever de uitgifte of vervanging van SIM-kaarten en eSIM-profielen uit.*

---

*Eis 58. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de administratieve en technische afhandeling van nummerporteringen.*

---

*Eis 59. Opdrachtnemer voert binnen 5 Werkdagen nummerporteringen uit, tenzij de huidige provider een langere wettelijke termijn hanteert. Gebruikers worden minimaal 24 uur vooraf geïnformeerd over het porteringstijdstip.*

---

*Eis 60. Opdrachtnemer analyseert, herstelt en bevestigt verstoringen of afwijzingen van nummerporteringen binnen 1 Werkdag na melding, inclusief een duidelijke terugkoppeling aan Opdrachtgever over oorzaak en genomen maatregelen.*

---

*Eis 61. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit op de enrollment-portalen (zoals: Apple Business Manager, Samsung Knox, Android Zero Touch) conform de afgesproken richting uit de implementatiefase.*

---

*Eis 62. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle nieuwe mobiele apparaten vóór uitlevering automatisch worden geregistreerd en toegevoegd aan de enrollment-portalen, zodat zij bij ingebruikname automatisch worden aangemeld in Entra ID als zowel: registered als managed device.*

---

*Eis 63. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit op de bestaande Mobile Device Management oplossingen van Kadaster, zodat het gebruik van bedrijfsapplicaties (zoals e-*

*mail en Teams) inclusief ondersteuning voor federatieve authenticatie (zoals Microsoft Entra ID/Single Sign-On) veilig kan worden aangeboden op mobiele apparaten.*

---

*Eis 64. Opdrachtnemer waarborgt dat persoonlijke en zakelijke gegevens veilig en gescheiden naast elkaar kunnen bestaan op hetzelfde apparaat, met toepassing van versleuteling en toegangsbeheer, zodanig dat Opdrachtgever geen toegang heeft tot persoonlijke gegevens van Gebruikers.*

---

*Eis 65. Opdrachtnemer faciliteert dat minimaal 95% van de eindgebruikers hun mobiele apparaten zelfstandig registreren en in gebruik kunnen nemen, conform de door Kadaster goedgekeurde processen.*

---

### 3.5.1 Microsoft Teams Phones

Microsoft Teams Phones vormen een essentieel onderdeel van de moderne communicatie-infrastructuur en dragen bij aan bereikbaarheid, flexibiliteit en efficiëntie van medewerkers, zowel op kantoor als op afstand.

#### Uitvoeringseisen

---

*Eis 66. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het Beheer en Onderhoud van alle Microsoft Teams Phones devices die binnen het Kadaster in gebruik zijn. Dit houdt in:*

- Monitoring: Opdrachtnemer monitort tijdens kantooruren de operationele status via een centraal beheersysteem. Storingen of afwijkingen worden automatisch gesignaleerd en direct gemeld aan Opdrachtgever.*
- Configuratiebeheer: Wijzigingen in configuratie (zoals nummerplannen, extensies, gebruikersinstellingen) worden centraal beheerd door Opdrachtnemer en binnen 5 Werkdagen na goedgekeurde wijzigingsaanvraag doorgevoerd.*

---

*Eis 67. Opdrachtnemer installeert en voert Beheer en Onderhoud uit op alle Microsoft Teams Phones devices op de door Facility Services vooraf gedefinieerde locaties.*

---

*Eis 68. Opdrachtnemer configureert alle BHV Microsoft Teams Phones devices zodanig dat ze bij het opnemen direct worden doorgeschakeld naar de receptie van het Kadaster, zonder de mogelijkheid tot het bellen van externe nummers.*

---

*Eis 69. Opdrachtnemer implementeert, configureert en beheert (binnen eigen scope) de Microsoft Teams Phones-functionaliteit via het Microsoft Teams Beheercentrum, in afstemming met andere serviceproviders (zoals SBC- en netwerkleveranciers). Dit omvat het inrichten van inkomende en uitgaande gespreksroutes, het testen van de functionaliteit bij Oplevering en het bieden van ondersteuning bij storingen of wijzigingsverzoeken.*

---

*Eis 70. Opdrachtnemer bewaakt de gesprekskwaliteit van Microsoft Teams Phones door middel van kwaliteitsmetingen en werkt samen met de netwerkleverancier en andere serviceproviders aan het inrichten en optimaliseren van Quality of Service (QoS). Afwijkingen in gesprekskwaliteit worden gesignaleerd, geanalyseerd en gerapporteerd aan Kadaster met verbeteradviezen.*

---

### 3.5.2 Anywhere365

In Teams Phone ontbreekt de uitgebreide functionaliteit voor onder andere receptie medewerkers. Om deze functionaliteit toe te voegen aan Teams Phone heeft Kadaster 55 Licenties voor Anywhere365 Attendant Console in gebruik.

#### Uitvoeringseisen:

---

*Eis 71. Opdrachtnemer implementeert en configureert de Anywhere365 en Attendant Console-Licenties.*

---

*Eis 72. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit op de Anywhere365 en Attendant Console-Licenties van Anywhere365, inclusief toewijzen, verlengen en intrekken van Licenties. Verzoeken van Opdrachtgever worden binnen 5 Werkdagen afgehandeld.*

---

*Eis 73. Opdrachtgever is voornemens om het bovenstaande uit te faseren en te vernieuwen met standaard Microsoft 365. Opdrachtnemer dient dit te faciliteren indien van toepassing. De mogelijkheid bestaat dat het al uitgefaseerd is bij ingang van de Overeenkomst.*

---

### **3.6 C. Printen/plotten/scannen**

Opdrachtgever beschikt over een printerlandschap zoals beschreven in Bijlage 18 IST. Ook wordt er gebruik gemaakt van plotters in verschillende kantoren en bevindt zich in Zwolle een plotterstraat (o.a. een plotter met een vouwmaschine).

#### **Uitvoeringseisen:**

---

*Eis 74. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de print-, plot- en scanoplossing functioneel samenwerkt met de fysieke en virtuele werkplek. Voor wijzigingen die Impact hebben op deze samenwerking stemt Opdrachtnemer vooraf met Opdrachtgever af.*

---

*Eis 75. Opdrachtnemer biedt binnen vijf Werkdagen na verzoek van Opdrachtgever technische assistentie bij het definiëren van printer-, scanner- en plotterspecificaties. Denk hierbij o.a. aan advisering over compatibiliteit, duurzaamheid en prestaties.*

---

*Eis 76. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het implementeren van de printer -, plotter - en scannersoftware en verzorgt het Beheer en Onderhoud hiervan.*

---

*Eis 77. Opdrachtnemer voert preventief en reactief onderhoud uit aan printers, scanners en plotters conform een met Opdrachtgever afgestemde kwartaalplanning en beheert reserveonderdelen zodanig dat defecte apparatuur conform SLA wordt vervangen of operationeel hersteld.*

---

*Eis 78. Opdrachtnemer monitort printer, plotter en scanner hardware en de toner capaciteit van de printers en plotters. Opdrachtnemer stelt maandelijks een digitaal rapport beschikbaar over de status van de hardware en de toners.*

---

*Eis 79. Opdrachtnemer levert Licenties voor de printers, scanners en plotters als onderdeel van de werkplekdienst, met jaarlijkse rapportage aan Opdrachtgever.*

---

*Eis 80. Opdrachtnemer levert apparatuur, waarmee A0-formaat geplot en gevouwen kan worden.*

---

*Eis 81. Opdrachtnemer bewaakt het verbruik van verbruiksartikelen via een gecentraliseerd systeem en actualiseert de inventaris minimaal wekelijks per locatie.*

---

*Eis 82. Opdrachtnemer levert actuele inzage in de voorraad van verbruiksartikelen aan Opdrachtgever via een digitaal dashboard of rapportage, met een maximale vertraging van 1 Werkdag ten opzichte van de feitelijke voorraadstanden.*

---

*Eis 83. Opdrachtnemer levert, vervangt, installeert en beheert verbruiksartikelen (zoals inkt, toner, nietjes, exclusief papier) op de locaties van Opdrachtgever.*

---

*Eis 84. Opdrachtnemer beheert de levenscyclus van printers, plotters en scanners en voert, na accordering van Opdrachtgever, Beheer en Onderhoud uit op nieuwe of opvolgende modellen.*

---

*Eis 85. Opdrachtnemer voert bij Oplevering een DOA test uit. Indien de apparatuur niet voldoet aan de gestelde eisen of de dienst niet kan vervullen, vervangt Opdrachtnemer deze binnen 5 Werkdagen door een werkend model.*

---

*Eis 86. Opdrachtnemer levert dienstverlening zodanig dat Opdrachtgever conform de actuele Archiefwet kan acteren.*

---

---

*Eis 87. Opdrachtnemer levert en voert Beheer en Onderhoud uit op een follow-me printing oplossing, waarbij Gebruikers middels gebruik van de Kadaster badge zich authenticeren om afdrakopdrachten vrij te geven op de aangewezen printapparatuur.*

---

*Eis 88. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit op de scanprofielen.*

---

*Eis 89. Opdrachtnemer zorgt voor koppeling van de labelprinters op de (virtuele) werkplek en voert Beheer en Onderhoud op deze labelprinters en de bijbehorende Windows-printserver.*

---

*Eis 90. Opdrachtnemer zorgt voor koppeling van de boekenscanner en A3-scanners op de (virtuele) werkplek en voert hierop Beheer en Onderhoud uit.*

---

### **3.7 J. KA applicaties**

Diensten voor het ontsluiten, bouwen en implementeren van applicatiesoftware omvatten alle werkzaamheden die gericht zijn op het voorbereiden, beschikbaar stellen en uitrollen van applicatiesoftware op alle (virtuele) werkplekken binnen het Kadaster. KA applicaties zijn applicaties die voor iedere Kadaster medewerker beschikbaar worden gesteld en op alle type werkplek (indien van toepassing) worden aangeboden.

Uitvoeringseisen:

---

*Eis 91. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit op alle KA applicaties op alle type werkplekken die onderdeel zijn van deze aanbesteding*

---

*Eis 92. Opdrachtnemer voert bij nieuwe- of aangepaste KA applicaties een technische test uit om te valideren of deze opstart zonder waarschuwingen en/of foutmeldingen. De resultaten worden binnen twee Werkdagen gedeeld met Opdrachtgever.*

---

*Eis 93. Opdrachtnemer levert technische- en functionele ondersteuning op KA applicaties die hij namens Opdrachtgever beheert. Conform de overeengekomen SLA-Responstijden, Oplostijden en beschikbaarheidseisen.*

---

*Eis 94. Opdrachtnemer voert wijzigingen door in KA applicaties waarbij de eindgebruiker nihil tot geen verstoring ondervindt. Productiewijzigingen die Impact kunnen hebben op eindgebruikers vinden plaats buiten kantooruren, tenzij Opdrachtgever anders besluit. Eventuele verstoring wordt vooraf gemeld en achteraf gerapporteerd.*

---

*Eis 95. Opdrachtnemer monitort continu het opstartgedrag en de opstarttijden van de KA-applicaties. De resultaten worden via een dashboard inzichtelijk gemaakt aan Opdrachtgever en minimaal maandelijks geactualiseerd.*

---

*Eis 96. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de versie van de KA applicatie versie N of versie N- 1 indien N niet mogelijk is, waarbij N de meest recent ondersteunde versie van de softwareleverancier is. Tenzij Opdrachtgever om functionele of beveiligingsredenen anders besluit. Afwijkingen worden vooraf schriftelijk afgestemd, gemotiveerd bij Opdrachtgever.*

---

*Eis 97. Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever, binnen de SLA van standaard change Categorie 4, een digitale operationele handleiding voor het gebruik van een KA applicatie (of specifieke functionaliteit binnen deze applicatie) op in pdf-vorm.*

---

*Eis 98. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat geautoriseerde medewerkers binnen de SLA van standaard change Categorie 1 na onboarding toegang krijgen tot alle door Opdrachtgever goedgekeurde KA applicaties die aan hen volgens het autorisatieprofiel zijn toegewezen.*

---

*Eis 99. Opdrachtnemer implementeert, Upgrade, wijzigt of verwijdert KA applicaties op apparaten binnen de SLA van standaard change Categorie 4 na goedkeuring van een wijzigingsverzoek van Opdrachtgever.*

---

### 3.8 L. Applicatie portaal

Het applicatieportaal (bedrijfsportaal) is een gecentraliseerde op zichzelf staande veilige omgeving waarin alle applicaties volgens een uniforme manier worden aangeboden waartoe de eindgebruiker geautoriseerd is. Het moet voor de eindgebruiker op elk device op een transparante manier worden aangeboden. Onder de applicaties die in deze portaal worden aangeboden verstaat Opdrachtgever (niet uitputtende lijst):

- Applicaties die lokaal worden geïnstalleerd.
- SaaS-applicaties (URL).
- Remote applicaties die gestart worden op het device maar op een virtuele omgeving actief zijn (bijvoorbeeld de business applicaties).
- Remote desktops (virtuele werkplek)
- Scripts (bijvoorbeeld Powershell, bash, Python)

#### Uitvoeringseisen:

---

*Eis 100. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het applicatieportaal alle beschikbaar gestelde applicaties opstart via Single Sign-On (SSO) met Azure Entra ID. Hierdoor hoeft de Gebruiker zich slechts één keer aan te melden. Deze functionaliteit is beschikbaar vanaf de ingangsdatum van het contract.*

---

*Eis 101. Opdrachtnemer zorgt voor één centrale en veilige omgeving via het applicatieportaal (dat voldoet aan de beveiligingseisen van het Informatiebeveiligingsbeleid van Opdrachtgever, Bijlage 22a IB-eisen), waarin alle aangeboden applicaties — lokaal geïnstalleerde applicaties, SaaS-applicaties, remote applicaties, remote desktops en scripts — op een uniforme wijze aan de eindgebruiker worden gepresenteerd.*

---

*Eis 102. Opdrachtnemer levert een applicatieportaal op alle devices die onderdeel zijn van de aanbesteding en zijn opgenomen in het Prijzenblad voor alle eindgebruikers.*

---

*Eis 103. Opdrachtnemer toont binnen het applicatieportaal uitsluitend een overzicht van alle applicaties waarvoor de eindgebruiker geautoriseerd is. Het aanvraag- en toewijzingsproces is geen onderdeel van deze aanbesteding.*

---

#### Wensen:

---

*Wens 3. Opdrachtnemer beschrijft in hoeverre het applicatieportaal functionaliteit biedt waarmee eindgebruikers applicaties als favoriet kunnen markeren en deze op een prominente en gebruiksvriendelijke wijze kunnen benaderen.*

---

*Wens 4. De eindgebruiker kan zelfstandig een persoonlijke tegel aanmaken waarmee hij een verwijzing of koppeling naar een applicatie of URL configureert.*

---

#### Uitvoeringseisen:

---

*Eis 104. Opdrachtnemer maakt een applicatie, na goedkeuring en toewijzing aan een eindgebruiker, binnen 1 uur beschikbaar voor de eindgebruiker.*

---

*Eis 105. Opdrachtnemer zorgt voor een applicatieportaal die eindgebruiker contextbewust is. De context die gebruikt kan worden is minimaal:*

- Rol/Autorisatie (RBAC) van de eindgebruiker.
- Netwerklocatie van de eindgebruiker. Bijvoorbeeld voor het verbinden naar printers op die specifieke locatie.

- Device waarop de Gebruiker werkt. Een applicatie werkt wel of niet op een bepaald type device.
- Datum & Tijd

*Eis 106. Opdrachtnemer heeft een work-around beschikbaar bij calamiteit (onbeschikbaarheid) van het applicatieportaal.*

### 3.8.1 Applicatie deployment

Applicatie deployment is een essentieel proces voor het efficiënt beheren, distribueren en onderhouden van software binnen het Kadaster. Het stelt IT-teams in staat om software gestandaardiseerd en veilig uit te rollen, met minimale handmatige tussenkomst.

Binnen applicatie deployment verwijst applicatiecomplexiteit naar de mate van inspanning, tijd en specialistische kennis die nodig is om een applicatie correct te verpakken, configureren, testen en uit te rollen binnen de Kadaster-werkplek omgeving. Niet elke applicatie deployment is even eenvoudig: sommige bestaan enkel uit een URL of shortcut, terwijl andere afhankelijk zijn van meerdere componenten, integraties of specifieke systeeminstellingen.

Door applicaties in complexiteitsniveaus (low, medium, high) te classificeren, ontstaat een uniforme manier om inschattingen te maken over doorlooptijden, benodigde expertise, risico's, beheerlast en kwaliteit van de uiteindelijke deployment. Dit maakt het proces voorspelbaar, toetsbaar en efficiënt — zowel voor Opdrachtgever als voor Opdrachtnemer.

Complexiteitsniveaus	Voorbeelden
Low	URL, shortcut, scripts
Medium	Enkele applicatie zoals bijvoorbeeld Adobe Reader, plugins etc. waar geen intake voor nodig is.
High	Applicaties met integratie tussen andere applicaties/systemen, applicatiesuites etc. waar wel intake voor nodig is.

#### Uitvoeringseisen:

*Eis 107. Opdrachtnemer levert voor elke aangevraagde applicatie binnen het kader van deze aanbesteding een applicatiepackage aan dat geschikt is voor alle werkplekplatformen (zowel fysieke als virtuele werkplekken) die door Opdrachtgever worden gebruikt. Indien het technisch niet volledig mogelijk is om een applicatiepackage geschikt te maken voor alle genoemde platformen, informeert Opdrachtnemer dit binnen 5 Werkdagen aan Opdrachtgever, met gemotiveerde onderbouwing en eventuele alternatieven, inclusief impactanalyse.*

*Eis 108. Opdrachtnemer stelt binnen 5 Werkdagen na verzoek van Opdrachtgever een applicatie beschikbaar. Dit omvat ten minste de volgende componenten of vergelijkbaar:*

- Inventarisatie van de functionele en technische Wensen/eisen met betrekking tot de aangevraagde applicatie.
- Technische Documentatie van de gevraagde applicatie
- Toevoegen, Update of verwijderen van applicaties
- Applicatie beschikbaar stellen binnen het applicatieportaal
- uitvoeren van een functionele en technische test
- oplevering van de testresultaten aan Opdrachtgever

---

*Eis 109. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit op een centrale software-repository die een uptime heeft van minimaal 99,9%. Nieuwe software wordt binnen 2 Werkdagen na goedkeuring Opdrachtgever toegevoegd. Opdrachtnemer controleert maandelijks of alle aangeboden versies actueel en door de softwareleverancier ondersteund zijn en rapporteert afwijkingen aan Opdrachtnemer.*

---

### **3.9 S. Virtuele werkplek**

Een virtuele werkplek is een dienst die werknemers in staat stelt om vanaf elke locatie en op verschillende apparaten toegang te krijgen tot een virtuele omgeving. Deze omgeving omvat bureaubladapplicaties, bestanden en communicatietools, waardoor flexibiliteit, samenwerking en efficiëntie in het werkproces worden bevorderd.

In scope:

- Aantallen: afgestemd op het aantal flexplekken en piekgebruikers.
- Dienstverlening: inrichting, Beheer en Onderhoud van de virtuele werkplek.
- Beheer en Onderhoud van OS-images, applicatievirtualisatie en Updates.
- Beheer en Onderhoud van HP anyware.
- Monitoring, rapportages en support voor eindgebruikers.
- Support en rapportages over gebruik, capaciteit en Incidenten.
- Integratie met identity- en access management (IAM, SSO, MFA).
- Koppeling met bestaande en toekomstige netwerk infrastructuur.
- Koppeling met bestaande en toekomstige datastorage locaties.

Uitvoeringseisen:

---

*Eis 110. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit op alle virtuele werkplekken (zoals beschreven in de Bijlage 18 IST) binnen de bestaande tenants en subscriptions van Opdrachtgever.*

---

*Eis 111. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit op alle werkplekken waarop HP anyware staat geïnstalleerd zoals beschreven in Bijlage 18 IST.*

---

*Eis 112. Opdrachtnemer verzorgt de technische inrichting, configuratie en uitrol van nieuwe hostpools voor virtuele werkplekken van Opdrachtgever. Voor elke opgeleverde hostpool levert Opdrachtnemer een maandelijkse rapportage van de uitgevoerde werkzaamheden, waarin minimaal staan: uitgevoerde werkzaamheden, capaciteitsuitbreiding, Incidenten en beveiligingsupdates.*

---

*Eis 113. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitrol van applicaties naar de virtuele werkplekken van Opdrachtgever. Uitrol vindt plaats volgens het bestaande wijzigingsproces.*

---

*Eis 114. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit op de hostpools in de bestaande Kadaster-tenant(s) en schaaft deze dynamisch op en af op basis van vooraf afgesproken capaciteitsregels. Opdrachtnemer voorkomt "boot storms" door vooraf voldoende capaciteit beschikbaar te maken (preprovisioning). De toegepaste schaalregels worden maandelijks geëvalueerd en afgestemd met Opdrachtgever.*

---

*Wens 5. Opdrachtnemer verzorgt migratie (virtueel naar virtueel) van virtuele werkplekken tussen de public en private cloud subscriptions van Opdrachtgever, binnen de algemene SLA, voor een vast bedrag per uitgevoerde migratie.*

---

*Wens 6. Opdrachtnemer verzorgt migratie (fysiek naar virtueel) van werkplekken naar de public of private cloud subscriptions van Opdrachtgever, binnen de algemene SLA/XLA, voor een vast bedrag per uitgevoerde migratie.*

---

**Uitvoeringseis:**

*Eis 115. Opdrachtnemer verzorgt de inrichting en beschikbaarheid van gebruikersprofielen op de virtuele werkplekken.*

---

*Wens 7. Opdrachtnemer levert een Oplossing voor het centraal opslaan van gebruikersprofielen die door virtuele werkplekken in zowel public als private cloud te gebruiken zijn. De Inschrijver beschrijft in zijn inschrijving welke Oplossing hij biedt voor het centraal opslaan en ontsluiten van gebruikersprofielen voor virtuele werkplekken in zowel de public als private cloud van het Kadaster.*

---

**Uitvoeringseisen:**

*Eis 116. Opdrachtnemer zorgt dat alle virtuele werkplekken van Opdrachtgever te gebruiken zijn vanaf de fysieke werkplekken via een door Opdrachtgever goedgekeurde remote-desktop softwareoplossing, die opgenomen moet worden op de lijst van Generieke applicaties en door Opdrachtnemer wordt onderhouden.*

---

*Eis 117. Opdrachtnemer faciliteert dat de Kadaster Servicedesk, ten behoeve van 1e-lijns ondersteuning en bijpassende autorisatie, gebruikerssessies op alle virtuele werkplekken kan beheren via een beheerportaal.*

---

*Eis 118. Opdrachtnemer biedt live inzicht in prestaties en gebruiksstatistieken en beschikbaarheidsgegevens van de virtuele werkplekken via een dashboard. Het dashboard is continu toegankelijk.*

---

*Eis 119. Opdrachtnemer verzorgt de technische inrichting, configuratie en uitrol van nieuwe virtuele werkplekken (zowel voor public- als private cloud). Opdrachtnemer levert hierbij een opleverdocumentatie met daarin configuratie, versienummering, beveiligingsinstellingen en testresultaten.*

---

*Eis 120. Opdrachtnemer biedt inzicht in de actuele capaciteit en kosten van de virtuele werkplek via een dashboard.*

---

*Eis 121. Opdrachtnemer implementeert monitoringtools die automatisch prestatieproblemen, resource-uitputting en beveiligingsincidenten detecteren.*

---

*Eis 122. Opdrachtnemer automatiseert beheerprocessen (voor zover technisch haalbaar en passend binnen de beveiligingsrichtlijnen van Opdrachtgever) zodat deze met minimale handmatige handelingen kunnen worden uitgevoerd. Op basis van de maandelijkse rapportages doet Opdrachtnemer minimaal elk kwartaal voorstellen voor aanvullende automatiseringsmogelijkheden, inclusief impactanalyse en baten.*

---

*Eis 123. Opdrachtnemer faciliteert dat de Kadaster Servicedesk op de virtuele werkplek (ten behoeve van 1e-lijns ondersteuning) met eindgebruikers mee kan kijken via een veilige remote-assistance-functionaliteit. Toegang wordt gelogd en uitgevoerd binnen de kaders van het privacybeleid van Opdrachtgever.*

---

**Wensen**

---

*Wens 8. Opdrachtnemer levert (half)jaarlijks een rapport op met mogelijkheden voor Opdrachtgever om de virtuele werkplek omgeving meer soeverein te maken, middels Europese cloud en opensource alternatieven, voor alle virtualisatie- en beheerssoftware die zij namens Opdrachtgever inzetten voor het inrichten en onderhouden van de virtuele werkplekken.*

---

*Wens 9. Opdrachtnemer levert (half)jaarlijks een rapport op met mogelijkheden voor Opdrachtgever om de virtuele werkplek omgeving meer soeverein te maken, middels Europese cloud en opensource alternatieven, voor alle generieke applicaties die zij namens Opdrachtgever op deze omgevingen aanbieden.*

---

### **3.10 Kadaster M365**

De Microsoft 365 Cloudwerkplek binnen Kadaster vormt de kern van het moderne digitale werken. Deze omgeving biedt medewerkers een geïntegreerd platform voor communicatie, samenwerking en productiviteit, waarbij applicaties zoals Microsoft Teams, SharePoint Online, Exchange Online en het Power Platform naadloos samenkomen. Door gebruik te maken van cloudtechnologie wordt flexibiliteit, schaalbaarheid en continuïteit gegarandeerd, terwijl strikte beveiligings- en compliance-eisen worden nageleefd.

Onderstaand overzicht beschrijft de eisen die van toepassing zijn op de Kadaster M365.

Uitvoeringseisen:

---

*Eis 124. Opdrachtnemer voert aanvullende ondersteuning uit op Beheer en Onderhoud, primair uitgevoerd door M365 team van Kadaster, uit op alle services beschikbaar voor een Gebruiker vanuit de beschikbaar gestelde Licenties in het Microsoft 365 beheercentrum van de Kadastertenant. (Het overzicht van alle beschikbare Licenties wordt in Bijlage 18 IST meegeleverd.) Opdrachtgever vraagt ondersteuning en IMACD aan in orde van grote; low/medium/high. Deze geven de mate van complexiteit aan en Oplostijd;*  
*low: niet complex, tot 2 uur Oplostijd;*  
*medium: normaal complex, 2 – 8 uur Oplostijd;*  
*high: hoog complex, 8+ uur Oplostijd.*

---

*Eis 125. Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal in een sessie van maximaal twee uur op locatie of online mondeling én schriftelijk in een rapport of slidedeck: - Wijzigingen op de Roadmap van Microsoft 365, - Wijzigingen van Microsoft die leiden tot een Kwetsbaarheid of Wijziging van functionaliteit voor de eindgebruiker, inclusief risicoanalyse en mitigerende adviezen, - De correcte werking van mailverkeer en routing op Exchange Online,*

---

*Eis 126. Opdrachtnemer rapporteert halfjaarlijks in een sessie van maximaal een dagdeel op locatie mondeling én schriftelijk in een rapport of slidedeck: - Een overzicht van uitgevoerde wijzigingen, - Concrete adviezen voor procesoptimalisatie, gericht op reductie van tijdsbesteding, kosten, handmatige handelingen en foutgevoeligheid, - Over aantallen sites en opslagruimte van SharePoint Online en geeft daarbij gevraagd en ongevraagd advies voor verbeteringen, - De veiligheidspolicies over mail, tegen de geldende veiligheidseisen en geeft daarbij gevraagd en ongevraagd advies voor verbeteringen binnen Defender for Office 365 en Purview - Over aantallen mailboxen en opslagruimte van Exchange Online objecten en geeft (on)gevraagd advies voor verbeteringen - De Performance van Teams Client Health en Call Quality en geeft (on)gevraagd advies voor verbeteringen - De rapporten vanuit het Power Platform Center of Excellence en geeft (on)gevraagd advies over voorgestelde acties - De trend binnen Power*

*Platform op basis van de rapporten vanuit Power Platform Center of Excellence, en adviseert gevraagd en ongevraagd.*

---

*Eis 127. Opdrachtnemer leest maandelijks en op verzoek en volgens specificatie van Opdrachtgever binnen 5 Werkdagen de auditlog uit in Microsoft Purview ten behoeve van het oplossen van vraagstukken waarbij auditinformatie noodzakelijk is en levert een rapport op. Het rapport bevat minimaal: tijdstip, Gebruiker, actie, en betrokken objecten.*

---

*Eis 128. Opdrachtnemer stelt een gedetailleerd herstelplan (disaster recovery) op voor de Microsoft 365 omgeving van Opdrachtgever. Dit plan beschrijft onder meer de te nemen stappen bij calamiteiten, de rollen en verantwoordelijkheden, de benodigde communicatieprotocollen en houdt rekening met de maximale hersteltijd (Recovery Time Objective, RTO) en het maximaal toelaatbare gegevensverlies (Recovery Point Objective, RPO), zoals deze zijn beschreven in het SLA. Het plan wordt jaarlijks geëvalueerd en, indien nodig, geactualiseerd in overleg met Opdrachtgever. Tevens wordt het plan minimaal één keer per jaar getest, waarbij de resultaten en eventuele verbetermaatregelen schriftelijk worden gerapporteerd aan Kadaster.*

---

*Wens 10. Opdrachtnemer past een bewezen of erkende gebruikersadoptieaanpak of verandermanagementmethodiek toe gedurende en tot zes maanden na een uit te voeren Project, waarbij Opdrachtnemer is betrokken en het Project Impact heeft op de Gebruikerservaring en/of XLA. Opdrachtnemer toont de bewezen of erkende aanpak aan door middel van certificering(-en) op het gebied van verandermanagement.*

---

*Wens 11. Opdrachtnemer presenteert de gebruikersadoptieaanpak schriftelijk vóór aanvang van de uitvoering van adoptieactiviteiten. Uitvoering vindt uitsluitend plaats ná goedkeuring van de adoptieaanpak door Opdrachtgever. De adoptieaanpak omvat een omschrijving van alle adoptieactiviteiten op operationeel niveau en meerdere meetbare key performance indicatoren (KPI's), waarbij de adoptiegraad kwantitatief kan worden gemeten.*

---

*Wens 12. Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever schriftelijke lesmaterialen, zelfstudiematerialen, een elektronische leeromgeving (ELO) en/of quick reference cards (QRC) aan als onderdeel van de goedgekeurde adoptieaanpak. Deze Materialen worden digitaal aangeleverd en minimaal bij aanvang van adoptieactiviteiten. De ELO omvat een dashboard voor de Gebruiker waarbij de leervoortgang en leerresultaten worden getoond. Daarnaast is er een geanonimiseerd dashboard voor selecte medewerkers van Opdrachtgever met de gemiddelde leervoortgang en leerresultaten van alle Gebruikers in de ELO.*

---

*Wens 13. Opdrachtnemer beschrijft op welke wijze studie- en lesmaterialen beschikbaar worden gesteld in de bestaande elektronische leeromgeving van Opdrachtgever en hoe het Beheer en Onderhoud hiervan wordt afgestemd met de betrokken serviceprovider.*

---

*Wens 14. Opdrachtnemer beschrijft hoe periodiek wordt gerapporteerd over de adoptiegraad en KPI's en op welke wijze evaluatie en verbetermaatregelen worden opgesteld en opgevolgd.*

---

### 3.10.1 M. Collaboration Space

Collaboration space betreft een veilige online-samenwerking in de Cloud binnen het Microsoft 365 platform van Opdrachtgever. Door een goede digitale informatiehuishouding op basis van SharePoint, OneDrive en Microsoft Teams, komt alle informatie overzichtelijk samen op één centrale digitale werkplek zodat er veilig en volgens beleid mee gedeeld, gewerkt en gecommuniceerd kan worden.

Onderstaand overzicht beschrijft de eisen en Wensen die gelden voor het Beheer en Onderhoud van de Collaboration Space binnen Microsoft 365.

**Uitvoeringseisen:**

---

*Eis 129. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit op de volgende onderdelen:*

- SharePoint Premium;
- Document Processing for Microsoft 365 (voorheen Syntex);
- Microsoft 365 Backup and Restore

---

*Eis 130. Opdrachtnemer levert periodieke (maandelijkse) rapportages over backupstatussen, restoreverzoeken, gebruik, backup- en restorefouten.*

---

*Eis 131. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit op de volgende onderdelen:*

- SharePoint-apps in SharePoint Online, inclusief beschikbaarstelling, Updates en Lifecycle management van apps;
- Teams-apps in Microsoft Teams, inclusief beschikbaarstelling, Updates en Lifecycle management van apps.

*Conform de door Opdrachtgever vastgestelde governance- en autorisatiekaders.*

---

*Eis 132. Opdrachtnemer stelt op verzoek van Opdrachtgever SharePoint-apps beschikbaar op SharePoint Online, werkt deze bij of faseert deze uit, via het Application deployment proces zoals beschreven in paragraaf 3.8, na goedgekeurde aanvraag.*

---

*Eis 133. Opdrachtnemer stelt op verzoek van Opdrachtgever Teams-apps beschikbaar in Microsoft Teams, werkt deze bij of faseert deze uit binnen 5 Werkdagen na goedgekeurde aanvraag.*

---

*Eis 134. Opdrachtnemer herstelt op verzoek van Opdrachtgever binnen drie Werkdagen specifieke objecten uit de SharePoint recycle bin naar de oorspronkelijke opslaglocatie.*

**Wensen:**

---

*Wens 15. Opdrachtnemer beschrijft op welke wijze hij Opdrachtgever ondersteunt bij het Lifecycle-management van Entra ID-groepen, SharePoint-sites, informatiecontainers en Viva Communities, inclusief aanpak, tooling en kwaliteitsborging.*

---

*Wens 16. Opdrachtnemer beschrijft hoe hij Opdrachtgever ondersteunt bij het standaardiseren van processen binnen Teams, SharePoint en Viva, en hoe deze processen worden ingericht als standaard Service requests.*

**3.10.2 J. KA applicaties M365**

KA Applicaties zijn de applicaties die iedere medewerker van Opdrachtgever standaard ter beschikking gesteld krijgt op de werkplek (fysiek en virtueel). Deze applicaties moeten onafhankelijk van de rol die de medewerker heeft binnen het Kadaster op dezelfde manier zijn ingericht. Dit is een niet-uitputtende lijst van applicaties. Er zijn ook applicaties uit deze lijst die via de browser benaderbaar zijn. Dit zijn o.a. SharePoint, Office 365 applicaties, OneDrive etc. Het Microsoft 365 team helpt bij het Functioneel beheer van deze applicaties en is verantwoordelijk voor de Roadmap en toepassing ervan.

Onderstaand overzicht beschrijft de eisen die gelden voor het Beheer en Onderhoud van Microsoft 365-applicaties binnen de Kadasteromgeving.

**Uitvoeringseisen:**

---

*Eis 135. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit op:*

- *De Microsoft 365 Apps for Enterprise, inclusief Microsoft Visio;*
- *De Microsoft Teams desktop app;*
- *De Updates en Releases van de Microsoft 365 Apps for Enterprise, volgens Kadasterrichtlijnen;*
- *Add-ins in de M365 Apps for Enterprise;*
- *Invoegtoepassingen in Microsoft Edge en Google Chrome.*

---

*Eis 136. Opdrachtnemer stelt, na goedkeuring Opdrachtgever, invoegtoepassingen beschikbaar voor Microsoft Edge en Google Chrome ten behoeve van functionaliteiten binnen Microsoft 365. Implementatie vindt plaats via het Application deployment proces zoals beschreven in paragraaf 3.8.*

---

*Eis 137. Opdrachtnemer stelt op verzoek add-ins beschikbaar voor de M365 "Apps for Enterprise" via het Application deployment proces zoals beschreven in paragraaf 3.8:*

- *functionele en technische beoordeling door Opdrachtgever*
  - *akkoord via het standaard Service request wijzigingsproces*
  - *uitvoering van impactanalyse en testronde door Opdrachtnemer.*
- 

### 3.10.3 P. Mail @ Messaging

Mail & Messaging betreft de diensten Exchange Online en Teams Chat waarbij veilige en snelle communicatie stromen mogelijk wordt gemaakt. Dit vormt de basis voor interne en externe informatie-uitwisseling.

Onderstaand overzicht beschrijft de eisen die gelden voor het Beheer en Onderhoud van Mail & Messaging binnen de Kadasteromgeving, inclusief monitoring, wijzigingen, toegangsbeheer en herstelprocedures.

#### **Uitvoeringseisen:**

---

*Eis 138. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit op:*

- *alle objecten en apps binnen Exchange Online en policies in het Microsoft Teams Beheercentrum;*
- *de veiligheidspolicies, anti-spam, anti-phishing, e.d., aangaande mail, binnen Defender for Office 365.*

---

*Eis 139. Opdrachtnemer monitort de correcte werking (volgens design) van mailverkeer en routing en rapporteert bij afwijkend gedrag. Afwijkingen van het normale gedrag worden direct na constatering geregistreerd en binnen 1 Werkdag gerapporteerd aan Kadaster, inclusief een eerste analyse en voorgestelde vervolgacties.*

---

*Eis 140. Opdrachtnemer test wijzigingen m.b.t. Exchange Online en Exchange Online Rules op een afzonderlijke of eigen representatieve Testomgeving, levert binnen 5 Werkdagen een rapport met testresultaten aan bij Kadaster, en voert pas na goedkeuring de wijzigingen door op de productieomgeving.*

---

*Eis 141. Opdrachtnemer voert wijzigingen door op de huisstijl binnen Exchange Online volgens Microsoft standaarden of door Kadaster goedgekeurde huisstijltoepassingen.*

---

*Eis 142. Opdrachtnemer voert toegangswijzigingen uitsluitend door op Exchange Online objecten wanneer deze expliciet buiten scope vallen van het autorisatieportaal.*

---

*Eis 143. Opdrachtnemer voert binnen 3 Werkdagen na toekenning van de taak mail tracing uit en levert een rapport met de bevindingen, inclusief (voor zover redelijkerwijs vast te stellen) traceerbare oorzaak en voorgestelde oplossing.*

---

*Eis 144. Indien mail tracing meerdere dienstverleners raakt, voert de Opdrachtnemer deze, in samenwerking met SIAM en andere betrokken partijen, binnen 3 Werkdagen na verzoek uit en levert een gezamenlijke rapportage met bevindingen, oorzaak (voor zover redelijkerwijs vast te stellen) en voorgestelde oplossingsrichting.*

---

*Eis 145. Opdrachtnemer voert periodieke access reviews uit op Exchange Online objecten conform een met Opdrachtgever afgesproken frequentie en levert per reviewcyclus een rapport met bevindingen. Op verzoek van Opdrachtgever kan daarnaast een gerichte access review op specifieke objecten worden uitgevoerd, waarbij het rapport met bevindingen binnen vijf Werkdagen wordt opgeleverd.*

---

*Eis 146. Opdrachtnemer voert herstel uit van mailbox(-en) vanuit M365 Backup binnen 5 Werkdagen na aanvraag, tenzij in overleg een kortere termijn wordt afgesproken voor bedrijfskritische mailboxen.*

---

*Eis 147. Opdrachtnemer stelt op verzoek apps beschikbaar in Exchange Online, via het Application deployment proces zoals beschreven in paragraaf 3.8, na:*

- functionele en beveiligingsbeoordeling door Opdrachtgever en*
- goedkeuring via het standaard wijzigingsproces.*

---

*Eis 148. Opdrachtnemer wijzigt op verzoek van Opdrachtgever leden in Exchange-objecten en rapporteert binnen vijf Werkdagen.*

---

*Eis 149. Opdrachtnemer maakt of wijzigt Exchange-objecten op verzoek en rapporteert binnen vijf Werkdagen.*

---

*Eis 150. Opdrachtnemer ruimt op verzoek Exchange-objecten op en rapporteert binnen vijf Werkdagen.*

---

#### 3.10.4 O. Conferencing

Conferencing betreft de koppeling tussen de Audio/Visuele middelen in de vergaderzalen en het Microsoft Exchange Online en Microsoft Teams Rooms platform zodat Gebruikers vanuit een ruimte met Microsoft Teams kunnen inbellen.

Onderstaand overzicht beschrijft de eisen die gelden voor het Beheer en Onderhoud van Conferencing binnen de Kadasteromgeving.

Uitvoeringseisen:

---

*Eis 151. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit op Resource Accounts ten behoeve van Teams Rooms devices in de vergaderruimtes.*

---

*Eis 152. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit op Teams Phone en Teams Rooms functionaliteit in het Teams beheercentrum.*

---

*Eis 153. Opdrachtnemer maakt, wijzigt of verwijdert op verzoek binnen 5 Werkdagen Resource Accounts in Exchange Online voor Teams Rooms Devices.*

---

*Eis 154. Opdrachtnemer maakt en wijzigt op verzoek binnen 5 Werkdagen wachtrijen, ofwel Call Queues, in het Teams beheercentrum.*

---

#### 3.10.5 K. Social Intranet

Het social intranet fungeert als centrale toegangspoort tot bedrijfsinformatie en interne nieuwsvoorziening. Het ondersteunt kennisdeling en versterkt de interne communicatie. Het platform is gebaseerd op Microsoft

SharePoint Sites en Bibliotheken.

Onderstaand overzicht beschrijft de eisen en Wensen die gelden voor het Beheer en Onderhoud van het Social Intranet, inclusief het beschikbaar stellen van startpagina's en het adviseren over Lifecyclemanagement.

Uitvoeringseisen:

---

*Eis 155. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit op het Social Intranet op basis van SharePoint Online en (Viva) Connections, inclusief sjablonen, web parts en huisstijl in SharePoint en Sharepoint Organizational Assets Library.*

---

*Eis 156. Opdrachtnemer stelt, op verzoek, binnen vijf Werkdagen een specifieke SharePointsite beschikbaar als startpagina in Microsoft Edge en Google Chrome, conform Kadaster-huisstijl en met correcte koppeling via de Home-knop.*

---

*Eis 157. Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever lifecycle-advies op informatieobjecten, zoals bestanden, SharePointpagina's, bibliotheken en lijsten en geeft advies voor het standaardiseren van processen*

---

### 3.10.6 R. Low code App Development & Automation

Low-code App Development & Automation betreft de ontwikkelplatformen zoals Power Apps en Power BI zodat medewerkers zonder diepgaande programmeerkennis snel applicaties en workflows kunnen bouwen. Dit versnelt procesautomatisering en verlaagt de afhankelijkheid van IT.

Uitvoeringseisen:

---

*Eis 158. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit op:*

- de autorisaties en machtigingen op het Power Platform volgens het beleid binnen Kadaster;*
  - de Power Platform Center of Excellence en voert Updates uit op de kit;*
  - op het opzetten van de pipelines en OTAP-omgevingen volgens de Kadasterrichtlijnen. Opdrachtgever bepaalt governance, beleidskaders en autorisaties; Opdrachtnemer implementeert en beheert deze volgens een afgesproken tijdlijn.*
- 

*Eis 159. Opdrachtnemer maakt binnen vijf Werkdagen na goedkeuring environments aan volgens de door Opdrachtgever gestelde configuratie- en beveiligingsrichtlijnen.*

---

*Eis 160. Opdrachtnemer verwijdert op verzoek van Opdrachtgever binnen vijf Werkdagen niet-actuele of overbodige environments op het Power Platform en houdt een registratie of logging bij van alle verwijderde environments inclusief onderbouwing en impactanalyse op gekoppelde app/flows.*

---

*Eis 161. De Opdrachtnemer levert elke zes maanden een overzicht van alle actieve Power Apps en Power Flows binnen Power Platform, inclusief autorisatieniveaus en wijzigingen t.o.v. vorige rapportage en geeft aanbevelingen ten behoeve van governance, beheer, kostenoptimalisatie en risicobeheersing.*

---

### 3.10.7 Q. AI

AI for Personal & Business Solutions ondersteunt AI-toepassingen binnen het Microsoft M365-domein, zoals Microsoft Copilot of Copilot Studio, voor dagelijkse werkzaamheden. Deze toepassingen zijn gekoppeld aan zowel de persoonlijke digitale werkplek als aan bedrijfsprocessen via specifieke Agents.

Onderstaand overzicht beschrijft de eisen en Wensen die gelden voor het Beheer en Onderhoud van AI Personal & Business Solutions, inclusief rapportages en adviezen voor governance en risicobeheersing.

Uitvoeringseis:

---

*Eis 162. Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud uit op:*

- Copilot Studio én Power Platform;
- Environments en policies op het Power Platform;
- Connectoren voor het Power Platform.

*Conform de door Opdrachtgever vastgestelde governance- beveiligings- en autorisatiekaders.*

---

Wensen:

---

*Wens 17. Opdrachtnemer beschrijft hoe hij halfjaarlijks inzicht verschaft in het gebruik en trends van Agents binnen Copilot Studio en Power Platform, inclusief autorisatieniveaus, wijzigingen en adviezen ten aanzien van governance, Beheer en Onderhoud, kosten en risico's.*

---

*Wens 18. Opdrachtnemer beschrijft op welke wijze hij ingebrachte AI-toepassingen periodiek toetst of het Microsoft 365-platform van Opdrachtgever voldoet aan geldende wet- en regelgeving op het gebied van AI, waaronder de EU AI Act, en hoe de bevindingen schriftelijk worden gerapporteerd aan Opdrachtgever. Een voorbeeld hiervoor is: Als een managementbeslissing genomen wordt door AI*

---

### **3.11 WCAG en EN 301 549**

Opdrachtgever is verplicht om rekening te houden met het gebruik van de Oplossing door personen met een functiebeperving. Digitale toegankelijkheid betekent dat websites en online toepassingen voor iedereen makkelijk te gebruiken zijn. Volgens de regels van de overheid moeten websites en webapplicaties daarom voldoen aan bepaalde toegankelijkheidseisen, zoals beschreven in de nieuwste versie van de Europese Norm EN 301 549, met daarin opgenomen de WCAG-richtlijnen op niveau AA (hierna: 'geldende EN 301 549 richtlijnen').

Uitvoeringseisen:

---

*Eis 163. Alle door Opdrachtnemer geleverde eindgebruikersinterfaces (zoals beheer-portalen, selfservice-portalen en webgebaseerde onderdelen) voldoen bij Oplevering aan geldende EN 301 549 richtlijnen bij Oplevering, verklaring op verzoek van Opdrachtgever. Zie voor meer informatie: <https://www.digitoeankelijk.nl/wetgeving/wat-is-verplicht>*

---

*Eis 164. Opdrachtnemer werkt tijdens de Implementatie (en daarna jaarlijks) mee aan een toegankelijkheidsaudits ten behoeve van de digitale toegankelijkheidsverklaring en levert hiervoor de benodigde informatie, Documentatie en testresultaten aan.*

---

## Hoofdstuk 4. Identity (1), Governance (2) en Security en Control (3)

In dit hoofdstuk zijn de eisen en Wensen geformuleerd met betrekking tot de onderdelen Identity (1), Governance (2) en Security en Control (3) zoals vermeld in Figuur 1 referentie architectuur in dit document.

### 4.1 Identity (1)

Gunningseisen:

---

*Eis 165. Opdrachtnemer integreert alle aangeboden diensten (of onderdelen daarvan) na start van de Overeenkomst volledig met de Kadaster-Identiteitselementen. Deze zijn:*

- Azure EntraID
  - Azure Domain Services
  - IDM tooling (NetIQ)
  - MS Active Directory
- 

Uitvoeringseis:

---

*Eis 166. Opdrachtnemer levert binnen een in overleg vast te stellen termijn na ingangsdatum van de Overeenkomst een integratieplan waarin is beschreven hoe de Oplossing van Opdrachtnemer koppelt met het IAM eco-systeem van Opdrachtgever. Conform afgestemde planning voert Opdrachtnemer een integratietest uit en levert hij een testrapport (digitaal/PDF) op met de resultaten en eventuele bevindingen. Eventuele herstelacties en retests worden in overleg met Opdrachtgever ingepland.*

---

Gunningseisen:

---

*Eis 167. Opdrachtnemer implementeert Single Sign-On (SSO) voor alle aangeboden diensten vanaf de start van de Overeenkomst, tenzij aantoonbaar technisch onmogelijk. SSO-Implementaties worden conform het integratieplan uitgevoerd en zijn uiterlijk binnen 3 maanden na start van de Overeenkomst beschikbaar voor alle diensten binnen scope. Indien SSO voor een dienst niet mogelijk is, levert Opdrachtnemer een onderbouwde verklaring en een voorgestelde mitigerende maatregel.*

---

*Eis 168. Opdrachtnemer zorgt dat alle aangeboden diensten vanaf de start van de Overeenkomst, waar technisch van toepassing, de volgende authenticatie- en autorisatiemethodes ondersteunen:*

- SAML2.0
  - OAuth2.0
  - OpenID Connect
  - LDAPs
  - Kerberos
- 

*Eis 169. Opdrachtnemer toont dit aan middels ontwerpdocumentatie (LLD) van de aangeboden Oplossing dat de eerdergenoemde autorisatiemethodes worden ondersteund. Indien een dienst de bovengenoemde authenticatie- en autorisatiemethodes niet kan ondersteunen vanwege beperkingen aan leverancierszijde, wordt dit gemotiveerd en ter akkoord aan Opdrachtgever voorgelegd.*

---

Uitvoeringseis:

---

*Eis 170. Opdrachtnemer biedt een selfservicefaciliteit waarin eindgebruikers zelfstandig veelvoorkomende taken (zoals wachtwoord reset, statusinzicht) kunnen uitvoeren conform SLA beschikbaarheidseisen. Het portaal voldoet aan de beveiligingsrichtlijnen van Opdrachtgever.*

---

#### 4.1.1 Identity Governance & Administration (A)

**Uitvoeringseisen:**

---

*Eis 171. Opdrachtnemer dient voor toegang tot Kadasterdiensten waarvan hij afhankelijk is een aanvraag te doen in bij Kadaster Logische Toegangsbeheer (LTB) via het daarvoor bestemde digitale portaal. Toegang wordt pas verleend nadat het LTB-proces volledig is afgerond.*

---

*Eis 172. Opdrachtnemer levert alle vereiste gegevens conform het LTB-proces en Kadaster bevestigt goedkeuring van ontvangst van een volledige aanvraag. Hiervoor is een standaardprocedure die door Opdrachtgever wordt aangeleverd na gunning van de opdracht.*

---

**4.1.2 Access Management (B)**

**Gunningseisen:**

---

*Eis 173. Opdrachtnemer moet gebruik maken van de bestaande PAM-tooling van Opdrachtgever voor het inrichten van de verhoogde rechten binnen de werkplek (fysiek / virtueel).*

---

*Eis 174. IAM van Opdrachtgever heeft een client login extension (CLE) op de werkplek welke de Gebruiker mogelijkheden biedt om een wachtwoordherstel uit te voeren voordat op de werkplek ingelogd wordt. Het is de bedoeling dat de nieuwe werkplekleverancier deze CLE ook ondersteunt.*

---

*Eis 175. Opdrachtnemer levert een digitale werkplekdienst die volledig aansluit op de IAM-systemen van Opdrachtgever.*

---

**4.1.3 Directory Services (C)**

**Gunningseis:**

---

*Eis 176. Opdrachtnemer sluit aan bij de Directory Services van het Kadaster voor het ophalen van identiteiten zoals:*

- Gebruikers,
- diensten
- devices
- autorisatieprocessen (RBAC/ABAC)
- provisioning/ decommissioning

*Dit omvat ook aansluiting op Access Management en IGA-processen*

---

**4.2 Governance (2)**

**4.2.1 Projectmanagement (A)**

Onderstaande set projectmanagement eisen vormen de basis voor een beheersbare, veilige en transparante uitvoering van Projecten en daarmee ook het transitieproject.

**Uitvoeringseisen:**

---

*Eis 177. Opdrachtnemer levert binnen 20 Werkdagen na start van de Overeenkomst een definitief integraal Project/Transitie- en Uitrolplan met fasering, mijlpalen, afhankelijkheden en go/no-go-beslismomenten; dit plan wordt minimaal maandelijks geactualiseerd.*

---

*Eis 178. Het door Opdrachtnemer definitief opgeleverde Project/Transitie- en Uitrolplan dient eerst door Opdrachtgever zoals omschreven in de Overeenkomst te zijn goedgekeurd. Pas na schriftelijke goedkeuring kan worden aangevangen met de Implementatie van de Oplossing.*

- 
- Eis 179. Opdrachtnemer levert een mijlpalenplanning die consistent is met het Project- en Implementatieplan en wordt gedurende de Transitie beheerd als levend document en minimaal maandelijks geactualiseerd.*
- 
- Eis 180. Opdrachtnemer richt in afstemming met Opdrachtgever de Project governance-structuur in met heldere overlegstructuren, besluitvorming en escalatielijnen; rollen en verantwoordelijkheden worden vastgelegd in een RACI (voor Project, Transitie, uitrol en overdracht).*
- 
- Eis 181. Opdrachtnemer is tijdens de Transitie op verzoek van Opdrachtgever fysiek aanwezig op een Kadasterlocatie, bijvoorbeeld voor belangrijke afstemming of escalaties.*
- 
- Eis 182. Opdrachtnemer levert één vaste projectmanager als Single Point of Contact gedurende het Project en de Transitie en borgt vervanging via een schriftelijk overdrachtsprotocol.*
- 
- Eis 183. Opdrachtnemer hanteert een gestructureerde methode voor risico- en afhankelijkhedenmanagement, inclusief registratie van eigenaar, Impact, kans, maatregelen en monitoring.*
- 
- Eis 184. Opdrachtnemer borgt de kwaliteit via vooraf afgestemde acceptatiecriteria per deliverable en periodieke kwaliteitsreviews. Afwijkingen worden voorzien van corrigerende maatregelen met planning. Opdrachtnemer vraagt voorafgaand aan de go-live formele Acceptatie door de Opdrachtgever.*
- 
- Eis 185. Opdrachtnemer biedt inzicht in Project- en Transitiekosten en in de voortgang t.o.v. planning en budget en stelt tijdig bij. Wijzigingen verlopen via de formele wijzigingsprocedure en bevatten een impactanalyse op tijd, scope, kosten, kwaliteit en security.*
- 
- Eis 186. Opdrachtnemer waarborgt dat projectmatige keuzes en deliverables aansluiten op de Kadaster-architectuur. Afwijkingen worden expliciet gemotiveerd en ter besluitvorming van Opdrachtgever voorgelegd.*
- 
- Eis 187. Opdrachtnemer borgt security-by-design en privacy-by-default in alle projectactiviteiten. DPIA's en TRA's worden gecoördineerd en uitgevoerd in afstemming met CISO/Privacy Officer.*
- 
- Eis 188. Opdrachtnemer borgt de dataveiligheid en compliant documentuitwisseling volgens Kadaster-richtlijnen; naleving wettelijke kaders en uitzonderingsprocedures tijdens hybride situaties.*
- 
- Eis 189. Opdrachtnemer levert periodieke voortgangsrapportage conform kaders (planning, scope, kwaliteit, risico's/issues, besluiten, resources, kosten); de frequentie wordt afgestemd op de governance (Project/Stuurgroep maandelijks).*
- 
- Eis 190. Opdrachtnemer neemt deel aan het CAB voor Project gerelateerde changes en levert tijdig zoals beschreven in het Kadaster changeproces: draaiboeken, rollbackplannen en communicatie-instructies voor productiewijzigingen.*
- 
- Eis 191. Opdrachtnemer levert en voert een kennisoverdrachtsplan uit (sessies, Materialen, acceptatiecriteria) en levert een overdrachtdossier op voor beheer (service-transitieplan) De overdracht is pas afgerond nadat de beheerorganisatie schriftelijk heeft bevestigd dat alle benodigde kennis, Documentatie en afspraken volledig en correct zijn overgedragen.*
- 
- Eis 192. Opdrachtnemer levert QRC's, handleidingen/instructievideo's voor beheerders en eindgebruikers bij relevante wijzigingen.*
- 
- Eis 193. Opdrachtnemer gebruikt projectmanagementtools voor projectmanagement, centrale opslaglocaties, versiebeheer, communicatie en rapportages die vooraf zijn goedgekeurd door Opdrachtgever.*
- 

#### 4.2.2 SIAM (B)

Het Kadaster hanteert ITIL4 als een belangrijk referentiekader voor de inrichting en doorontwikkeling van haar IT-dienstverlening en de bijbehorende samenwerkings- en afstemmingsprocessen. De wijze waarop ITIL4-principes worden toegepast binnen Kadaster bevindt zich in ontwikkeling. Op het moment van aanbesteding is nog niet vastgesteld welke specifieke ITIL4-processen, -praktijken of -activiteiten onderdeel zullen uitmaken van de dienstverlening onder deze overeenkomst. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij zijn werkwijze zodanig inricht dat aansluiting mogelijk is bij deze ontwikkelrichting en dat hij kan meebewegen met veranderingen in de wijze van samenwerking, voor zover deze passen binnen de overeengekomen scope van de opdracht.

Het toepassen of doorontwikkelen van ITIL4-principes leidt niet automatisch tot uitbreiding van werkzaamheden of aanvullende vergoedingen. Eventuele wijzigingen met impact op scope, verantwoordelijkheden of prijs worden uitsluitend via het overeengekomen wijzigingsproces doorgevoerd.

#### Gunningseisen:

---

*Eis 194. Opdrachtnemer zorgt dat de Service verantwoordelijke medewerkers die worden ingezet op functies waarbij SIAM-kennis noodzakelijk is, beschikken over aantoonbare kennis van de SIAM-methodiek. Deze kennis kan worden aangetoond door:*

- het bezit van een relevant SIAM-certificaat, óf
- het aantoonbaar volgen van een SIAM-training vóór de start van de werkzaamheden waarbij deze kennis noodzakelijk is.

*Indien SIAM-kennis bij inzet nog onvoldoende aanwezig is, verplicht Opdrachtnemer zich om de betreffende medewerkers tijdig op te leiden zodat zij bij de start van de relevante werkzaamheden voldoende vertrouwd zijn met de SIAM-principes (niveau SIAM foundation).*

---

*Eis 195. Opdrachtnemer toont bij inzet van de Service verantwoordelijke medewerkers een bewijs van een afgeronde training of kopie van een ITIL4-certificaat (niveau ITIL foundation).*

---

#### Uitvoeringseisen:

---

*Eis 196. Opdrachtnemer committeert zich aan een model van end-to-end Service ownership, waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de volledige levenscyclus van de diensten die geleverd worden binnen de scope van Opdrachtgever, van Implementatie tot operationeel beheer.*

---

*Eis 197. Opdrachtnemer levert een concept Producten- en Diensten Catalogus (PDC) bij start overeenkomst en binnen twee maanden na start overeenkomst een actuele Producten- en Diensten Catalogus (PDC) aan die een volledig overzicht biedt van de diensten en producten die zij levert binnen het Kadaster SIAM-ecosysteem. De PDC wordt ter goedkeuring voorgelegd in het Contract Management Overleg (CMO).*

---

*Eis 198. De Producten- en Diensten Catalogus (PDC) moet direct worden bijgewerkt indien er wijzigingen zijn en dient te worden afgestemd met de SIAM Service manager en dient tijdig te worden goedgekeurd door een hiervoor verantwoordelijk medewerker van Opdrachtnemer, zodat deze correct kan worden doorgevoerd in het ITSM systeem van Opdrachtgever en werkprocessen.*

---

*Eis 199. Onboarden: Opdrachtnemer doorloopt binnen zes maanden het SIAM onboarding proces, bestaande uit de onderstaande vijf fasen, met als doel gecontroleerd te worden aangesloten op het SIAM Ecosysteem van Opdrachtgever:*

- Fase 1. Kick-off, (Duur: ca. 1 dag deel);
  - Fase 2. Opstellen Producten en Diensten Catalogus (Doorlooptijd: twee maanden)
  - Fase 3. Service ontwerp en functionele afstemming van SIAM-processen (Incident-, change-service- en configuratiemanagement) op basis van goedgekeurde PDC (Doorlooptijd één maand)
  - Fase 4. Implementatie van SIAM-processen en integratie van de tools voor de processen
-

*Incident-, change- Service request- en configuratiemanagement. (Doorlooptijd zes weken);  
- Fase 5. Formaliseren van de onboarding door het aftekenen van de Dossier afspraken en Procedures (DAP) en de Service Level Afspraken (SLA) (Doorlooptijd twee weken)  
Voor iedere dienst waar Opdrachtnemer voor verantwoordelijk is, geldt dat Fase 1 tot en met Fase 5 randvoorwaardelijk zijn voor het kunnen realiseren van een go-live van de dienstverlening.*

---

*Eis 200. Opdrachtnemer maakt medewerkers beschikbaar voor en neemt deel aan de SIAM-overlegvormen zoals aangegeven in Bijlage 13 DAP*

---

*Eis 201. Opdrachtnemer sluit het proces functioneel en technisch aan op het generieke ITSM-integratie framework van Opdrachtgever, zie Bijlage 20 IPC Koppeling ServiceNow Generiek voor functionele en technische inrichting.*

---

*Eis 202. Opdrachtnemer conformeert zich aan de huidige ingerichte SIAM-processen en onderkent dat processen van opdrachtgever leidend zijn. Wanneer de scope van SIAM processen wijzigt zullen aanvullende afspraken hiervoor vastgelegd worden in Bijlage 13 DAP.*

---

*Eis 203. Het centrale regiesysteem voor het hele ecosysteem is ITSM systeem van Opdrachtgever, de gegevens hierin zijn de "Single Source of Truth", en zijn altijd een correcte, complete en actuele weerspiegeling van de toestand van het ecosysteem.*

---

*Eis 204. Opdrachtnemer onderkent dat de CMDB van Opdrachtgever leidend is en wordt gezien als de Single Source of Truth. Opdrachtnemer zal zorgen voor het aanleveren van relevante data om bij te dragen aan de kwaliteit van de CMDB. De manier van aanleveren en de frequentie daarvan zal nader overeengekomen worden. Afspraken hierover worden vastgelegd in Bijlage 13 DAP.*

---

*Eis 205. De Producten- en Diensten Catalogus (PDC) dient per dienst minimaal te bevatten:*

- een duidelijke dienstomschrijving welke geleverd worden aan Opdrachtgever en afbakening;*
- servicevensters en beschikbaarheid;*
- afname-eenheid;*
- koppeling met relevante SLA- en OLA-afspraken;*
- relevante ketenafhankelijkheden binnen het SIAM-ecosysteem*

---

*Eis 206. De Producten- en Diensten Catalogus (PDC) dient aan te sluiten op de door Kadaster vastgestelde SIAM-dienststructuur, terminologie en standaarden.*

---

*Eis 207. Opdrachtnemer dient wijzigingen in de dienstverlening binnen 2 maanden na adoptie te verwerken in de Producten- en Diensten Catalogus (PDC) en hierover afstemming te hebben met Opdrachtgever.*

---

*Eis 208. Opdrachtnemer dient zich onvoorwaardelijk te conformeren aan de prestatieafspraken zoals vastgelegd in Bijlage 12 DWP SLA.*

---

*Eis 209. Opdrachtnemer dient zijn dienstverlening zodanig in te richten dat SLA-prestatie-indicatoren objectief meetbaar en verifieerbaar zijn.*

---

*Eis 210. Opdrachtnemer dient actief bij te dragen aan het behalen van end-to-end prestatieafspraken binnen het SIAM-ecosysteem.*

---

*Eis 211. Opdrachtnemer dient periodiek prestatie- en afwijkingsrapportages te leveren conform de door Kadaster vastgestelde SIAM-rapportagevereisten. Zie Bijlage 12 DWP SLA en Bijlage 13 DAP.*

---

*Eis 212. Indien SLA-doelstellingen niet worden behaald, dient Opdrachtnemer herstel- en verbetermaatregelen aan te leveren en mee te werken aan de uitvoering hiervan.*

---

*Eis 213. Opdrachtnemer dient te werken conform de afspraken vastgelegd in Bijlage 13 DAP. Deze DAP wordt afgestemd en getekend als onderdeel van het SIAM onboardingsproces.*

---

*Eis 214. Opdrachtnemer dient zijn operationele processen aantoonbaar te laten aansluiten op de SIAM-ketenprocessen van Kadaster beschreven in Bijlage 13 DAP.*

---

*Eis 215. Opdrachtnemer dient deel te nemen aan overeengekomen operationele afstemmings- en ketenoverleggen beschreven in Bijlage 13 DAP.*

---

*Eis 216. Opdrachtnemer dient vastgestelde overdrachts- en escalatieprocedures te hanteren zonder aanvullende voorwaarden die ketensamenwerking belemmeren. Deze zijn beschreven in Bijlage 13 DAP.*

---

*Eis 217. Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan audits en reviews ter toetsing van naleving van operationele procesafspraken.*

---

*Eis 218. De Opdrachtnemer dient binnen het SIAM-model van de Opdrachtgever te handelen en is verplicht zich te conformeren aan de vastgestelde end-to-end processen, procesinterfaces en governance-afspraken. Als leidend servicemanagement framework wordt ITIL 4 gehanteerd. Agile-werkwijzen mogen uitsluitend worden toegepast voor zover en waar deze expliciet zijn vastgesteld binnen de van toepassing zijnde value streams.*

---

*Eis 219. Opdrachtnemer levert maandelijks (in de eerste week) een rapportage over de dienstverlening op basis van SLA's en KPI's aan Opdrachtgever. Zie Bijlage 12 DWP SLA.*  
 De concrete invulling en structuur van de SLA-rapportage worden tijdens de transitiefase, in afstemming met Opdrachtnemer en Opdrachtgever, op basis van de PVEW eisen nader geconcretiseerd.

---

*Eis 220. Opdrachtnemer neemt deel aan de SIAM-overlegvormen, waaronder de Kadaster SIAM Service Review Board en de SIAM Governance.*

---

*Eis 221. Opdrachtnemer ondersteunt de volgende integratie-eisen om aan te sluiten op het ITSM systeem van Opdrachtgever:*

- RESTful API of Webhooks aanbieden voor realtime event-notificaties;
  - Laatste versie van OpenAPI/Swagger-documentatie beschikbaar stellen voor eigen API's;
  - Ondersteuning bieden voor OAuth 2.0 (Authorization code, client credentials, JWT Bearer), OpenID Connect (OIDC voor federatieve authenticatie);
  - Mutual TLS (mTLS) ondersteunen voor extra beveiliging bij B2B AP;
  - Minimaal 99,9% uptime garanderen voor API-beschikbaarheid. (obv. Service criticaliteit);
  - De aansluiting op ITOM en ITSM-koppelvlakken geschiedt conform de laatste versie van het koppelvlakken document (Bijlage 20 IPC Koppeling ServiceNow Generiek) van Opdrachtgever.
- 

#### 4.2.3 Architectuur (C)

De architectuur van Opdrachtgever vormt het fundament voor een betrouwbare, veilige en toekomstbestendige digitale werkplek. Zij zorgt voor samenhang tussen systemen, processen en diensten, zodat medewerkers efficiënt kunnen werken binnen een uniforme en beheersbare IT-omgeving. Door gebruik te maken van duidelijke kaders, standaarden en referentiearchitecturen blijft de technische inrichting schaalbaar en goed bestuurbaar. Architectuur bewaakt daarbij de consistentie tussen oplossingen, zodat innovaties gecontroleerd kunnen worden ingevoerd zonder risico's voor continuïteit en veiligheid. Hiermee ondersteunt architectuur de strategische doelen van Opdrachtgever en borgt zij de kwaliteit van de digitale dienstverlening.

#### Gunningeisen:

---

*Eis 222. De dienst die aangeboden wordt door Opdrachtnemer moet invulling geven aan de componenten die beschreven zijn binnen de scope van de SOLL-referentie architectuur van Opdrachtgever.*

---

*Eis 223. De dienst moet gebruik maken van geldende richtlijnen uit de Kadaster Enterprise Architectuur van Opdrachtgever, de KEA. Dit wordt 1x per jaar gevalideerd.*

---

*Opdrachtnemer werkt met architectuurframeworks zoals:*

- Novius*
- TOGAF*

---

*Eis 224. De dienst mag geen End-of-Life (EoL) of niet-ondersteunde software of hardware bevatten bij livegang.*

---

**Uitvoeringseisen:**

---

*Eis 225. Volledige ontwerpdocumentatie (high level) van de Oplossing die door Opdrachtnemer wordt aangeboden moet inzichtelijk zijn voor Opdrachtgever bij de start van de Overeenkomst. Hiervoor wordt een architectuurworkshop geïnitieerd waarin deze Documentatie gezamenlijk wordt doorgenomen en waar nodig aangevuld wordt.*

---

*Eis 226. Opdrachtnemer stelt minimaal 1 x per maand een lead architect met specialisatie werkplek beschikbaar als adviseur in het werkplek architectuur overleg.*

---

*Eis 227. Bij elke wijziging past Opdrachtnemer het meest actuele architectuurontwerp aan en levert dit binnen 5 Werkdagen (tenzij anders overeengekomen) na wijziging ter inzage aan Kadaster. Document wordt digitaal in PDF beschikbaar gesteld en voorzien van versiebeheer.*

---

#### 4.2.4 KSD (D)

De Kadaster ServiceDesk is een belangrijk onderdeel in de communicatie tussen de Kadaster medewerkers en de werkplek services. De KSD is Single Point of Contact (SPOC) tussen het ecosysteem en Kadaster eindgebruikers voor services die door het Ecosysteem worden geleverd.

**Uitvoeringseisen:**

---

*Eis 228. Kadaster Servicedesk (KSD) is single point of contact tussen het ecosysteem en Kadaster eindgebruikers als het gaat om Incidenten over services die door het ecosysteem worden geleverd. Kadaster servicedesk (KSD) is de primaire schakel tussen de Gebruikers en de service providers.*

---

*Eis 229. De (senior) KSD medewerker heeft directe toegang tot een medewerker van Opdrachtnemer om te overleggen over (spoed) tickets/onduidelijkheden/Problemen.*

---

*Eis 230. Voor alle communicatie is Nederlands op CEFR B2 niveau de taal de voertaal.*

---

*Eis 231. De Kadaster servicedesk (KSD) is verantwoordelijk voor de vorm en inhoud van alle geautomatiseerde communicatie tussen ecosysteem en eindgebruikers en heeft onbeperkt toegang tot deze geautomatiseerde communicatie.*

---

*Eis 232. Opdrachtnemer faciliteert dat de Kadaster Servicedesk (KSD) op de virtuele werkplek (ten behoeve van 1<sup>e</sup>-lijns ondersteuning) met eindgebruikers mee kan kijken via een veilige remote-assistance-functionaliteit. Toegang wordt gelogd en uitgevoerd binnen de kaders van het privacybeleid van Opdrachtgever.*

---

*Eis 233. Opdrachtnemer zorgt dat de Kadaster Servicedesk (KSD) zoveel mogelijk Incidenten zelfstandig (1<sup>e</sup> lijns) op kan lossen en faciliteert de Kadaster Servicedesk (KSD) met de benodigde rechten en applicaties om dit te bewerkstelligen.*

---

#### 4.2.5 Service management

Bij Opdrachtgever ligt de nadruk op Gebruikers die naar tevredenheid hun werkzaamheden kunnen uitvoeren. Om dit beheersbaar te maken kiest Opdrachtgever voor XLA's, zodat de nadruk ligt op de klantbeleving in plaats van dat de nadruk op het volgen van de processen ligt.

##### Doelstelling:

Het doel van de XLA is het verbeteren van de Gebruikerservaring van de Digitale Werkplek, waarbij niet alleen technische prestaties maar ook beleving en tevredenheid van eindgebruikers centraal staan.

##### Gebruikerservaring meten en rapporteren

##### Uitvoeringseisen:

---

*Eis 234. Opdrachtnemer levert maandelijks een XLA-rapportage (in PDF en een geactualiseerd dashboard) met X-data, O-data en T-data. Rapportage uiterlijk 10 Werkdagen na maandafsluiting beschikbaar.*

---

*Eis 235. Opdrachtnemer streeft naar een frictievrije afhandeling van 95% van tickets (geen heropening binnen 30 Kalenderdagen). Proactieve monitoring voorkomt servicedegradatie, aangetoond via incidentenrapportage. Release-adoptie wordt gemeten via persona-feedback en opgenomen in maandelijkse XLA-rapportage.*

---

*Eis 236. Opdrachtnemer ontwikkelt gedurende de transitiefase in samenwerking met Opdrachtgever een maatwerk XLA-rapportage, afgestemd op persona's, gebruikers-journeys en KPI's. Opdrachtnemer faciliteert dit proces actief door:*

- Het beschikbaar stellen van rapportageformats en dashboards.*
- Het uitvoeren van gezamenlijke analyses op gebruikersfeedback.*
- Het integreren van Kadaster-specifieke KPI's zoals Digital Friction Index, First Time Fix Rate en Net Promoter Score.*
- De definitieve XLA-rapportage dient uiterlijk drie maanden na start van de transitiefase operationeel te zijn en wordt elk kwartaal geëvalueerd en geoptimaliseerd.*

---

*Eis 237. Opdrachtnemer maakt tijdens de transitiefase gebruik van zijn standaard XLA-rapportage, zoals deze reeds beschikbaar is binnen de eigen dienstverlening. Deze rapportage dient minimaal inzicht te geven in gebruikersbeleving (X-data), operationele prestaties (O-data) en technische betrouwbaarheid (T-data). Deze rapportage wordt maandelijks geactualiseerd tot maatwerkrapportage door beide partijen is vastgesteld.*

---

*Eis 238. Persona-gebaseerde dienstverlening*  
*Opdrachtnemer stemt de dienstverlening af op vooraf gedefinieerde persona's en gebruikers-journeys zoals beschreven in Bijlage 23 Kadaster Persona's. Aangetoond via service review en persona-specifieke KPI's in XLA-rapportage. Wijzigingen in persona's worden via change management proces afgestemd*

---

*Eis 239. Continue verbetering*  
*Opdrachtnemer registreert alle verbeteracties op basis van XLA-metingen in een verbeterregister. Dit register wordt maandelijks besproken in service reviews en gedeeld met Opdrachtgever. Minimaal 90% van verbeteracties wordt binnen afgesproken termijn uitgevoerd.*

---

*Eis 240. Integratie met SLA. Bij conflicten prevaleert SLA boven XLA.*

---

*Eis 241. Gebruik van erkende normering*  
*Opdrachtnemer past de NEN 8038-principes toe bij het opstellen en uitvoeren van de XLA-afspraken. De principes van NEN 8038 zijn gericht op het centraal stellen van de*

*Gebruikerservaring, het realiseren van zakelijke waarde, het stimuleren van samenwerking, het borgen van continu verbeteren en het transparant en meetbaar maken van dienstverlening.*

---

*Eis 242. Transparantie en auditbaarheid*

*Opdrachtnemer zorgt dat alle XLA-metingen en verbeteracties transparant zijn en op verzoek beschikbaar gesteld worden voor interne en externe audits. Auditrapportage wordt binnen 10 Werkdagen na verzoek geleverd.*

---

### **4.3 Security en Control (3)**

Security en Control richt zich op het beheersbaar, transparant en veilig inrichten van de digitale omgeving. Binnen dit domein speelt automation & orchestration een sleutelrol door processen te standaardiseren, fouten te reduceren en sneller en consistentere te reageren op veranderingen. Monitoring & control zorgen ervoor dat continu inzicht bestaat in de werking van systemen, naleving van afspraken en tijdige signalering van afwijkingen. Met thema information security borgt dat informatie beschermd is tegen ongeautoriseerde toegang, verlies en misbruik, in lijn met wet- en regelgeving en interne beleidskaders. Samen vormen deze drie thema's de basis voor een betrouwbare, schaalbare en aantoonbaar 'in control' IT- en informatievoorziening.

Aangezien dit hoofdstuk een dermate grote omvang heeft en zeer specialistisch, zijn de eisen met betrekking tot security opgenomen in Bijlage 22a IB-eisen.

## Hoofdstuk 5. Additionele Diensten

In dit hoofdstuk vraagt Opdrachtgever expliciet de Additionele Diensten van Inschrijver uit ten behoeve van Advies, Consultancy en Opleiding & Training binnen het Digitale Werkplekdomein (DWP).

Het betreft aanvullende dienstverlening die gericht is op continuïteit, innovatie, adoptie, kennisborging en optimalisatie van de digitale werkplek.

### 5.1 Advies

Opdrachtnemer levert op afroep advies ter ondersteuning van Projecten, optimalisaties en innovaties van de Digitale Werkplek.

Uitvoeringseisen:

---

*Eis 243. Tactisch kwartaaladvies: Opdrachtnemer levert minimaal eenmaal per kwartaal een schriftelijk adviesrapport met concrete aanbevelingen voor standaarden (zoals configuraties en best practices) en diensten (zoals supportprocessen, adoptie en tooling). Het rapport bevat per aanbeveling een onderbouwde impactanalyse en voorgestelde vervolgstappen.*

---

*Eis 244. Tactische kennissessie: Opdrachtnemer presenteert en licht het kwartaaladvies toe in een kennissessie. De sessie vindt op kwartaalbasis plaats op of locatie van Kadaster of Opdrachtnemer.*

---

*Eis 245. Strategisch halfjaarlijks adviesdocument. Opdrachtnemer levert halfjaarlijks een strategisch adviesdocument (max. 10xA4) waarin in ieder geval de volgende onderdelen zijn opgenomen:*

- Analyse van zakelijke behoeften of de onderbouwing van een voorgestelde oplossing;
- Beoordeling van mogelijke oplossingsrichtingen, inclusief voordelen, nadelen en een voorkeursadvies;
- Impactanalyse op de Kadaster Enterprise Architectuur, infrastructuur, bedrijfsprocessen, informatievoorziening, applicaties (zoals o.a. Microsoft M365, ServiceNow);
- Een kwalitatieve of kwantitatieve analyse van prestatie- en kostenimpact.

*Dit document wordt uiterlijk 10 Werkdagen vóór de strategische sessie aangeleverd.*

---

*Eis 246. Strategische halfjaarlijkse sessies: Opdrachtnemer organiseert minimaal halfjaarlijks strategische consultatiesessies (van ca. 4 uur). Tijdens deze sessies worden ten minste de volgende onderwerpen behandeld:*

- Leveranciers-Roadmap: Inzicht in geplande ontwikkelingen, nieuwe functionaliteiten en uitfaseringen;
  - Tech Radar van Opdrachtnemer: Toelichting op technologische trends, innovaties en marktontwikkelingen (o.a. AI, soevereine werkplek, security, duurzaamheidsaspecten), inclusief impactanalyse voor Opdrachtgever
  - Werkplek-insights: Analyse van gebruiksdata, eindgebruikerservaring, incidentpatronen en adoptie inclusief concrete optimalisatie- en/of innovatie-adviezen per sessie. Hiertoe levert Opdrachtnemer een digitale samenvatting binnen 5 Werkdagen na elke sessie.
- 

### 5.2 Consultancy

Binnen de Additionele dienstverlening rondom consultancy worden vier kenniscategorieën onderscheiden. Deze categorieën vormen de structuur waarbinnen de diverse rollen worden gepositioneerd. De indeling biedt houvast bij het afnemen van expertise, maar is nadrukkelijk niet limitatief. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen aanvullende of nieuwe rollen worden toegevoegd wanneer de behoefte van de organisatie daarom

vraagt. Hierdoor blijft de overeenkomst flexibel en toekomstbestendig en kan steeds de juiste kennis en capaciteit worden ingezet.

Er zijn vier kenniscategorieën waaronder diverse rollen (**niet limitatief**) zijn ondergebracht:

- Kennis op IT-oplossing run the business: Functioneel beheerder, tester, engineer, applicatiebeheerder, product-specialist, consultant, Lokaal support, technisch beheerder, securityspecialist, servicemanager
- Kennis op IT-oplossing change the business: solution architect, consultant; security specialist
- Kennis tactisch en strategisch: Business analisten, Consultant, Business Architecten, Enterprise-architecten
- Projectleiding/agile werken: Project Manager, Product Owner, Programma Manager.

Gunningseisen:

---

*Eis 247. Opdrachtnemer stelt minimaal de volgende rollen op junior-, medior- en seniorniveau beschikbaar: Architect, Consultant, Engineer, Technisch Beheerder, Applicatiebeheerder, Securityspecialist, Tester, Service Manager, Project Manager, Programmamanager en Lokaal Support.*

---

*Eis 248. Niet genoemde rollen kunnen gedurende de Overeenkomst op afroep binnen één van de vier kenniscategorieën worden uitgevraagd. Opdrachtnemer waarborgt dat deze rollen vergelijkbare kwaliteits- en ervaringsniveaus hebben als de reeds benoemde rollen (bijvoorbeeld: AI-specialist onder categorie 2 “change the business”).*

---

Uitvoeringseisen:

---

*Eis 249. Opdrachtnemer levert binnen 5 Werkdagen na schriftelijke afroep van Opdrachtgever een gekwalificeerde professional voor de gevraagde rol, tenzij anders overeengekomen. Spoedinzet vindt in overleg plaats en op basis van beschikbaarheid.*

---

*Eis 250. De schriftelijke afroep bevat minimaal: doel/Resultaat, rol/niveau, prioriteit/urgentie, uren inschatting, locatie (remote/on site) en de gewenste periode/planning.*

---

*Eis 251. Uitvoering vindt plaats conform de rolprofielen. Vervanging van ingezette professionals vindt uitsluitend in overleg plaats en betreft gelijk of hoger niveau, zonder meerkosten voor reeds geaccordeerde afroepen.*

---

*Eis 252. Opdrachtnemer levert maandelijks een urenoverzicht met bestede uren per rol/niveau en uitgevoerde kernactiviteiten. Goedkeuring door Opdrachtgever is voorwaarde voor facturatie.*

---

*Eis 253. Kwalificaties per niveau:*

- Junior: ≥ 1 jaar relevante ervaring,
  - Medior: ≥ 3 jaar relevante ervaring,
  - Senior: ≥ minimaal 5 jaar relevante ervaring en relevante en aantoonbare certificeringen passend bij de rol en technologie (bijv. Microsoft, ITIL Agile, security, etc.)
- 

*Wens 19. Opdrachtnemer specificeert per rol de kerncompetenties en relevante certificeringen passend binnen de vier kenniscategorieën.*

---

### 5.3 Kennispartner

Opdrachtnemer treedt gedurende de contractlooptijd op als Kennispartner voor technologische ontwikkelingen en innovatie binnen de Digitale Werkplek. Nadere beoordeling vindt plaats via het gunningscriterium in het Beschrijvend Document paragraaf 6.3.

**Uitvoeringseisen:**

---

*Eis 254. Opdrachtnemer treedt gedurende de contractlooptijd op als Kennispartner voor technologische ontwikkelingen en innovatie binnen de Digitale Werkplek en:*

- levert proactief advies over technologische ontwikkelingen en Roadmap;
- adviseert onderbouwd en transparant over eventuele eigen commerciële belangen;
- ondersteunt Opdrachtgever bij digitale adoptie en innovatie;
- levert kennisoverdracht en inhoudelijke input in samenwerkingsprojecten.

---

*Eis 255. Opdrachtnemer voorkomt dat zijn advisering leidt tot onnodige vendor lock-in en maakt commerciële belangen expliciet inzichtelijk voor Opdrachtgever. Waar mogelijk presenteert Opdrachtnemer meerdere realistische oplossingsopties met een transparante afweging van afhankelijkheden en lock-in-risico's.*

---

*Eis 256. Opdrachtnemer benoemt een vaste counterpart die fungeert als primair aanspreekpunt voor de Kadaster Werkplekservice teams en is verantwoordelijk voor de afstemming omtrent DWP-levering en -beheertaken.*

*De counterpart is: Minimaal 1 keer per week fysiek aanwezig op de Kadaster locatie de Brug te Apeldoorn gedurende de looptijd van de overeenkomst; en Op verzoek van het Kadaster wordt deze aanwezigheid aangevuld met 1 of meer relevante specialisten van Opdrachtnemer, afhankelijk van benodigde expertise.*

---

## **5.4 Training/Opleiding**

Opdrachtnemer verzorgt structurele training en kennisoverdracht voor eindgebruikers, technisch personeel en beheerorganisaties. Hiermee wordt geborgd dat tijdens Implementatie en de Operationele fase alle relevante doelgroepen tijdig en passend worden opgeleid.

### **5.4.1 Algemene trainingseisen**

**Uitvoeringseisen:**

---

*Eis 257. Opdrachtnemer verzorgt, op verzoek van Opdrachtgever, trainingen gericht op het verbeteren van specifieke vaardigheden van Gebruikers en beheerders voor de Digitale Werkplek.*

---

*Eis 258. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle Opleidingen, trainingen en Documentatie in de Nederlandse taal worden verzorgd.*

---

*Eis 259. Opdrachtnemer neemt actief deel aan sessies voor kennisoverdracht over de zakelijke en technische omgeving van Opdrachtgever.*

---

*Eis 260. Opdrachtnemer traint technisch personeel van Opdrachtgever met het uitdrukkelijke doel optimaal gebruik van systemen, tooling en werkplekomgeving te ondersteunen. De inhoud en frequentie sluiten aan bij de structurele trainingsprogramma's paragraaf 5.4.2.*

---

*Eis 261. Opdrachtnemer verzorgt trainingen op locatie bij Opdrachtgever wanneer Opdrachtgever dit wenst. Virtuele of hybride vormen kunnen in overleg worden ingezet.*

---

*Eis 262. Opdrachtgever mag alle door Opdrachtnemer aangeleverde trainingsinformatie (zoals bijvoorbeeld presentaties, handleidingen en opnames) intern binnen het Kadaster gebruiken of hergebruiken.*

---

*Eis 263. Opdrachtnemer verzorgt op verzoek trainingen in ieder geval bij:*

- onboarding van nieuwe medewerkers;
- Upgrades en Releases;
- introductie van nieuwe functionaliteiten;
- specifieke vaardigheden rondom de Digitale Werkplek.

---

*Eis 264. Opdrachtnemer levert trainingen voor alle relevante rollen binnen de DWP, waaronder minimaal: eindgebruiker, key-user, super user, Functioneel beheer, servicedesk, technisch beheer en security rollen.*

---

#### 5.4.2 Structurele trainingen

##### Uitvoeringseisen:

---

*Eis 265. Opdrachtnemer verzorgt minimaal 4 keer per jaar een eindgebruikerstraining:*

- duur 2 uur;
  - max. 20 deelnemers;
  - inclusief (digitaal) instructiemateriaal en een opname van de sessie.
- 

*Eis 266. Opdrachtnemer verzorgt een structureel trainingsprogramma voor technisch personeel:*

- 4 sessies per jaar
  - 4 uur per sessie
- 

*Eis 267. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat minimaal 5 dagen vóór elke training de leerdoelen in overleg worden vastgesteld. Tevens zorgt Opdrachtnemer ervoor dat na elke training een evaluatie plaatsvindt en verbeterpunten worden verwerkt.*

---

#### 5.4.3 Kennisborging en trainingsorganisatie

##### Uitvoeringseisen:

---

*Eis 268. Opdrachtnemer ontwikkelt, documenteert en onderhoudt procedures voor training- en kennisoverdracht conform Kadaster-beleid*

---

*Eis 269. Opdrachtnemer ontwikkelt en levert trainingsprogramma's die Opdrachtgever instrueren over het leveren en afnemen van Provider-diensten (o.a. rules of engagement, aanvraagprocedures en escalatieroutes).*

---

*Eis 1. Opdrachtnemer ontwikkelt en implementeert binnen 3 maanden na startdatum van de Overeenkomst procedures voor kennisoverdracht en kennisborging, inclusief een opleidingsplan om minimaal twee (2) Kadaster medewerkers per kernproces te trainen.*

*Onder kernprocessen wordt verstaan: functioneel onderscheiden beheer en uitvoeringsprocessen binnen de Digitale Werkplek, zoals (niet uitputtend):*

- Beheer en Onderhoud fysieke werkplek (bijvoorbeeld laptops, mobiele devices);
- Beheer en Onderhoud virtuele werkplekken;
- Beheer en Onderhoud standaard werkplekapplicaties;
- gebruikersondersteuning en serviceprocessen.

*De concrete afbakening en scope van de kernprocessen, inclusief eventuele differentiatie per type voorziening of technologie, wordt door Opdrachtgever uiterlijk bij aanvang van de Overeenkomst vastgesteld en aan Opdrachtnemer beschikbaar gesteld.*

---

*Eis 270. Opdrachtnemer levert bij wezenlijke technologische wijzigingen (zoals vooraf gedefinieerd) binnen vier weken na introductie passende training en Documentatie.*

---

*Eis 271. Opdrachtnemer stelt alle relevante trainingsmaterialen en Documentatie binnen vijf Werkdagen na Oplevering beschikbaar via het kennisportaal, conform formats van Opdrachtgever.*

---

#### 5.5 Offertetraject en opdrachtverstrekking Additionele diensten

Opdrachtnemer dient naar aanleiding van een schriftelijke Offerteaanvraag van Opdrachtgever een Offerte in voor Additionele Diensten wanneer: (i) het Prijzenblad niet in de betreffende dienst voorziet, of (ii) de benodigde

inzet (zoals rol, niveau, omvang in uren of samenstelling van deskundigheid) op het moment van de aanvraag nog niet vaststaat.

Na goedkeuring op de Offerte verstrekt Opdrachtgever een Inkoopopdracht.

Uitvoeringseisen:

---

*Eis 272. Opdrachtnemer levert, na een schriftelijke Offerteaanvraag binnen 10 Werkdagen een complete (en Marktconforme conform methodiek beschreven in hoofdstuk 11 indien het Prijzenblad niet voorziet) Offerte aan.*

---

*Eis 273. De Offerte bevat minimaal:*

- omschrijving van scope en het beoogde Resultaat;*
  - planning en doorlooptijd;*
  - benodigde inzet (rollen, niveaus) en een urenraming;*
  - de onderliggende aannames en afhankelijkheden;*
  - de geïdentificeerde risico's en bijbehorende mitigerende maatregelen.*
- 

*Eis 274. Indien de Offerte onvolledig is, meldt Opdrachtgever dit binnen 5 Werkdagen. Opdrachtnemer levert vervolgens binnen 5 Werkdagen een aangepaste, volledige Offerte aan.*

---

*Eis 275. Een Offerte heeft een geldigheidsduur van minimaal 30 dagen, tenzij anders overeengekomen.*

---

*Eis 276. Na goedkeuring door Opdrachtgever wordt een schriftelijke Inkoopopdracht verstrekt*

---

## Hoofdstuk 6. VIP support

Zie hiervoor ook Bijlage 23 Kadaster persona's.

### VIP - Kadaster Executive

Opdrachtgever heeft een groep VIP-gebruikers geïdentificeerd (momenteel circa 20, aantal kan variëren) die behoefte hebben aan prioritaire en gespecialiseerde IT-ondersteuning op standaard (PDC) en niet-standaard producten. Deze ondersteuning (VIP-dienst) richt zich op snelle, persoonlijke en locatie-onafhankelijke service, afgestemd op individuele behoeften. De dienstverlening wordt geleverd door ervaren IT-medewerkers en omvat ondersteuning ook op externe locaties en begeleiding bij technische vraagstukken. De Service wordt actief gemonitord en geëvalueerd op basis van serviceniveaus, klanttevredenheid en Responstijd.

De specifieke verplichtingen zijn vastgelegd in onderstaande eisen.

Uitvoeringseisen:

---

*Eis 277. Opdrachtnemer houdt een actuele VIP lijst bij en verwerkt toevoegingen en verwijderingen binnen 1 dag na melding door Opdrachtgever. Deze lijst wordt maandelijks geverifieerd en digitaal (PDF/Excel) beschikbaar gesteld. Verwerking gebeurt conform AVG en interne privacyrichtlijnen.*

---

*Eis 278. Opdrachtnemer verleent ondersteuning voor niet-standaard producten op basis van een vooraf overeengekomen lijst die bij start van het contract wordt opgesteld en maandelijks door beide partijen wordt bijgewerkt. Nieuwe verzoeken worden in behandeling genomen via het wijzigingsproces.*

---

*Eis 279. Opdrachtnemer levert de VIP-dienst onafhankelijk van locatie: binnen Nederland op locatie of virtueel, buiten Nederland uitsluitend virtueel. Responstijd en kwaliteit zijn vastgelegd in het SLA.*

---

*Eis 280. Opdrachtnemer levert gedurende Werkdagen (conform het 10x5 principe) VIP support.*

---

*Eis 281. Opdrachtnemer levert maandelijks een separate KPI-rapportage (PDF/Excel) met aantallen meldingen, reactie- en Oplostijden en kosten conform het goedgekeurde Prijzenblad.*

---

VIP – Kadaster medewerkers met toegankelijkheidsbehoeften (bijv. mindervalide medewerkers).

In het kader van inclusieve digitalisering is het essentieel dat DWP toegankelijk is voor medewerkers met een lichamelijke, zintuiglijke of cognitieve beperking. Digitale toegankelijkheid is een wettelijke verplichting en draagt bij aan een inclusieve werkcultuur, hogere medewerkerstevredenheid en bredere inzetbaarheid van talent.

Uitvoeringseisen:

---

*Eis 282. Opdrachtnemer levert en voert Beheer en Onderhoud uit binnen 5 Werkdagen na aanvraag door de servicedesk aangepaste randapparatuur, waaronder brailleleesregels, ergonomische toetsenborden, alternatieve muizen en spraakinterfaces. Een overzicht van beschikbare hardware wordt jaarlijks geactualiseerd.*

---

*Eis 283. Opdrachtnemer zorgt dat medewerkers met een beperking binnen 5 Werkdagen na melding bij Opdrachtnemer toegang krijgen tot passende softwarehulpmiddelen, zoals schermlezers, vergrotingssoftware, spraakherkenning en realtime ondertiteling. De configuratie, wordt afgestemd op de aard van de beperking en wordt geïntegreerd in standaard werkplekprofiel.*

---

*Eis 284. Opdrachtnemer levert maandelijks een separate KPI-rapportage met aantallen meldingen, Oplostijden en kosten van de dienst voor medewerkers met een beperking. De rapportage wordt digitaal (PDF/Excel) beschikbaar gesteld na maandafsluiting. Rapportage wordt geanonimiseerd aangeleverd conform AVG.*

---

## Hoofdstuk 7. Beveiligingskaders en risicomanagement

### 7.1 AVG

Iedere organisatie in de EU moet sinds 25 mei 2018 voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De Aanbestedende Dienst hecht groot belang aan de beveiliging van (persoons)gegevens en heeft de taak en verantwoordelijkheid om te waarborgen dat deze gegevens nooit in onbevoegde handen vallen of kunnen vallen.

Opdrachtnemer dient alle passende maatregelen te hebben getroffen én te treffen om Opdrachtgever in staat te stellen deze taak uit te voeren en haar verantwoordelijkheid te kunnen nemen.

Een belangrijk kader hiervoor zijn de vigerende wet- en regelgeving en de geldende standaarden op het gebied van Informatiebeveiliging en privacy, waaronder de AVG, de UAVG, de BIO en voor ICT-diensten: de ARBIT 2022.

*Gunningseis:*

---

*Eis 285. Opdrachtnemer biedt een Oplossing aan die voldoet aan alle relevante vigerende Nederlandse wet- en regelgeving (waaronder in ieder geval de AVG, UAVG, BIO en ARBIT 2022) met betrekking tot alle persoonsgegevens gedurende de looptijd van de Overeenkomst.*

---

*Uitvoeringseis:*

---

*Eis 286. Opdrachtnemer heeft een procedure voor het melden van datalekken aan Opdrachtgever op basis van de AVG en de ARBIT 2022. Opdrachtnemer meldt een (mogelijk) datalek onverwijld en binnen 24 uur na ontdekking aan Opdrachtgever, zodat Opdrachtgever tijdig melding kan doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens en indien vereist bij betrokkenen.*

---

Bij de uitvoering van deze opdracht worden Persoonsgegevens verwerkt. Indien Opdrachtnemer deze persoonsgegevens verwerkt in opdracht en onder instructie van Opdrachtgever, sluiten Partijen een separate Verwerkersovereenkomst af conform Bijlage 4a (Kadaster-model op basis van ARBIT 2022).

Afwijken van deze Verwerkersovereenkomst is niet toegestaan, tenzij vooraf schriftelijk akkoord gegeven door de Privacy Officer, Inkoop en Juridische Zaken van Opdrachtgever.

#### 7..1. PIA

Een Privacy Impact Assessment (PIA/DPIA) is een instrument om de effecten van een verwerking van persoonsgegevens op betrokkenen in kaart te brengen. Op basis hiervan kunnen maatregelen worden getroffen om risico's te voorkomen of te beperken. De AVG vormt hiervoor de wettelijke basis.

*Uitvoeringseis:*

---

*Eis 287. Opdrachtnemer werkt volledig mee aan het uitvoeren van een PIA/DPIA door Opdrachtgever en aan de eventueel te nemen mitigerende maatregelen die hieruit voortvloeien.*

---

Medewerking kan onder meer bestaan uit het verstrekken van informatie over welke gegevens de Oplossing verwerkt en bewaart, en op welke wijze dit gebeurt.

*Gunningseis:*

---

*Eis 288. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Oplossing voorkomt dat onbevoegde gebruikers via internet of interne toegang eenvoudig persoonsgegevens kunnen inzien en/of wijzigen. Indien binnen de Oplossing persoonsgegevens worden opgeslagen, past Opdrachtnemer passende technische en*

*organisatorische maatregelen toe om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van gegevens te waarborgen.*

---

Voorbeelden hiervan zijn encryptie, logging, toegangsbeveiliging of scheiding van omgevingen, conform de BIO en relevante bepalingen van de ARBIT 2022.

## **7.2 Informatiebeveiligingseisen**

Informatiebeveiliging is voor het Kadaster een belangrijk onderdeel van de uitvoering van deze opdracht. De door Opdrachtnemer te leveren diensten en middelen maken integraal onderdeel uit van de digitale werkplekomgeving en kunnen directe of indirecte toegang bieden tot Kadaster-systemen, vertrouwelijke informatie en (persoons)gegevens. Het Kadaster stelt daarom hoge eisen aan de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie.

De informatiebeveiligingseisen die van toepassing zijn op deze opdracht zijn uitgewerkt en nader gespecificeerd in de Bijlage 22a IB-eisen. Deze bijlage vormt het normatieve kader voor Informatiebeveiliging en bevat de relevante beleidskaders, normen en uitvoeringsvereisten waaraan Opdrachtnemer gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst dient te voldoen. De eisen in deze paragraaf dienen in samenhang met Bijlage 22a IB-eisen te worden gelezen.

Onverminderd het bepaalde in de Bijlage 22a geldt dat Opdrachtnemer zijn organisatie, processen en inzet van Personeel zodanig inricht dat risico's op onbevoegde toegang, datalekken en misbruik van informatie aantoonbaar worden beheerst.

**Uitvoeringseis:**

---

*Eis 289. Medewerkers van Opdrachtnemer die structurele of logische toegang hebben tot Kadaster-systemen, vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens, beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag passend bij het risicoprofiel van de functie. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer dergelijke verklaringen overleggen.*

---

## **7.3 Business continuity management**

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het leveren van veilige, waardevolle, betrouwbare en kwalitatief hoogstaande ICT Diensten. Naast veiligheid is continuïteit van groot belang. De ICT Diensten dienen te voldoen aan BCM eisen verwoorde in de norm NEN-EN-ISO22301 <https://www.nen.nl/nen-en-iso-22301-2019-cn11-2020-nl-270940> .

**Gunningseis:**

---

*Eis 290. Opdrachtgever is verplicht om te voldoen aan de ISO 22301 voor BCM. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat tijdens de looptijd van de Overeenkomst <naam> die wordt aangeboden de ISO22301 standaard van Opdrachtgever niet aantasten. Opdrachtnemer draagt er tevens zorg voor dat eventuele onderaannemers zich ook committeren aan bovenstaande zodat BCM in de keten is geborgd.*

---

## Hoofdstuk 8. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)

Opdrachtgever heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Ze wil klanten, Opdrachtgevers en leveranciers helpen om duurzaamheid mee te nemen in hun producten en diensten. Dit doen ze binnen de bedrijfsvoering, bij het inkopen van producten en diensten en tijdens de looptijd van contracten (maatschappelijk verantwoord inkopen).

### 8.1 Milieu

Uitvoeringseisen:

---

*Eis 291. Voor alle chemische mengsels die in het kader van deze opdracht worden geleverd (waaronder toners, reinigers, sprays) levert Opdrachtnemer per product een SDS conform REACH Bijlage II (Verordening (EU) 2020/878), in het Nederlands (en optioneel Engels). Het SDS is volledig (16 rubrieken), actueel en inhoudelijk consistent met CLP-classificatie*

---

*Eis 292. Indien een geleverd mengsel niet als gevaarlijk is geclassificeerd, levert Opdrachtnemer toch een SDS op verzoek, of minimaal een schriftelijke verklaring dat de drempelwaarden voor gevarencomponenten niet worden overschreden conform REACH art. 31, inclusief verwijzing naar de onderliggende test-/ grondslaggegevens*

---

*Eis 293. Het tonerpoeder in de tonercartridges die de leverancier zal leveren bevat geen stoffen die gevaarlijk zijn voor het milieu. Dit betekent dat stoffen geclassificeerd met de H-zinnen H400, H413, H410, H412, H411 en EU059 niet zijn toegestaan*

---

Gunningseis:

---

*Eis 294. Producten (exclusief accessoires) beschikken over een actueel duurzaamheidscertificaat, zoals een certificaat van TCO Certified, EPEAT Gold rating, Blue Angel of gelijkwaardig. In het geval dat hergebruikte producten (waaronder remanufactured en refurbished producten) worden aangeboden, moeten deze voldoen aan de TCO Certified standaard, de EPEAT Gold rating, of de Blue Angel standaard die geldig was op het moment waarop desbetreffende producten op de Nederlandse markt kwamen. Dit dient te worden aangetoond met bewijsmiddel/Documentatie waaruit blijkt dat het hergebruikte product ooit een duurzaamheidscertificaat heeft gehad.*

---

Mogelijke bewijsmiddelen voor bovenstaande eis zijn:

- Bewijs van registratie in de TCO Certified database.
- Bewijs van registratie in het EPEAT Register.
- Bewijs van registratie op de website van Blue Angel.
- Ondertekende 'Verklaring van gelijkwaardigheid' door een onafhankelijke ISO 17025 en ISO 17021 (indien van toepassing) auditor/aanbieder met daarin een analyse/vergelijking op detailniveau van het aangeboden product ten opzichte van de EPEAT Gold standaard, de TCO Certified standaard, of de Blue Angel standaard. De bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer.
- Of gelijkwaardig.

Uitvoeringseis:

---

*Eis 295. Alle geleverde elektrische en elektronische apparatuur voldoet aan RoHS richtlijn 2011/65/EU of een opvolgende richtlijn.*

---

*Eis 296. Voor producten met draagbare batterijen wordt voldaan aan de toepasselijke eisen uit de EU Battery Regulation 2023/1542, voor zover deze verplichtingen redelijkerwijs van toepassing zijn op de rol van Opdrachtnemer in de keten (bijvoorbeeld als distributeur of leverancier).*

---

*Eis 297. Bij levering op Kadasterlocatie dienen alle verpakkingsmaterialen kosteloos en in overeenstemming met de geldende milieuwetgeving door Opdrachtnemer te worden afgevoerd tenzij anders met Kadaster overeengekomen.*

---

## **8.2 Klimaat**

### **Uitvoeringseisen:**

---

*Eis 298. Jaarlijkse CO<sub>2</sub> inventaris (GHG Protocol):*

- *Jaar 1: rapportage scope 1 en 2 conform GHG Protocol (Corporate + Scope 2 Guidance).*
  - *Vanaf jaar 2: toevoeging van relevante scope 3 categorieën (contractrelevant, bijv. ingekochte hardware, transport/logistiek, afval, datacenter gebruik). Rapportage in tCO<sub>2</sub>e met methodiek en emissiefactoren; verificatie volgens ISO 14064 1 is toegestaan. Bewijs: CO<sub>2</sub> rapport (pdf), evt. verificatierapport*
- 

*Eis 299. Opdrachtnemer presenteert jaarlijks gedurende de contractperiode minimaal twee realistische en uitvoerbare voorstellen die aantoonbaar bijdragen aan reductie van kWh en/of CO<sub>2</sub> uitstoot. Per voorstel: doel, Impact (kWh/tCO<sub>2</sub>e), planning, risico's en korte beschrijving hoe besparingen gemeten en geverifieerd wordt. Implementatie vindt uitsluitende plaats na akkoord van Opdrachtgever*

---

*Eis 300. Opdrachtnemer toont op verzoek van Opdrachtgever aan dat de elektriciteit voor deze opdracht (incl. cloud/hosting en relevante logistiek) jaarlijks volledig gedekt is met Garanties van Oorsprong (GvO) en/of via Power Purchase Agreements (PPA's) op supplier of regionaal niveau.*

---

*Eis 301. Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks, voor zover deze gegevens door de gebruikte cloud- of datacenterleveranciers beschikbaar worden gesteld, over:*

- *het aan deze opdracht toe te rekenen elektriciteitsverbruik (kWh);*
- *de Power Usage Effectiveness (PUE) per gebruikte regio of locatie.*

---

*Eis 302. Voor datacenters met een geïnstalleerde IT-belasting van  $\geq 500$  kW toont Opdrachtnemer aan dat wordt voldaan aan de toepasselijke wettelijke richtlijnen en verordeningen.*

---

### **Gunningseis:**

---

*Eis 303. Energielabels en standaarden:*

- *Monitoren, televisies en digital narrowcasting displays dienen te voldoen aan het onderstaande minimale energielabel conform richtlijn EU/2017/1369 en EU/2019/2013 (of een opvolgende richtlijn). De minimale klasse bij start wordt door Opdrachtnemer voorgesteld en kan halfjaarlijks worden herzien gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer legt dit ter beoordeling aan Opdrachtgever voor.*
  - *Computers en thin clients voldoen aan de actuele ENERGY STAR-eisen.*
  - *Printers, MFP's, scanners en plotters voldoen aan ENERGY STAR – Imaging Equipment.*
  - *Refurbished middelen voldoen aan de ENERGY STAR versie die gold bij eerste marktintroductie.*
- 

### **Uitvoeringseisen:**

*Eis 304. Opdrachtnemer legt ter beoordeling aan Opdrachtgever voor dat de hoogte van de vermelde energie-efficiëntieklasse kan worden herzien gedurende de looptijd van de overeenkomst.*

---

*Eis 305. Opdrachtnemer dient halfjaarlijks op de 1e Werkdag in februari én september van het kalenderjaar een voorstel bij Opdrachtgever in voor een mogelijke herziening van bovenstaande energielabels, zodat continu de meest energie-efficiënte apparatuur wordt geleverd. De Opdrachtgever bepaalt of een herziening al dan niet wordt doorgevoerd.*

---

*Eis 306. Opdrachtnemer levert standaard de te leveren producten aan met (OOTB) optimale instellingen voor energiebeheer (zoals bijv. scherm-timeout, slaapstand, eco-modus).*

---

---

*Eis 307. Indien het product geen instelbare opties heeft, volstaat bevestiging van Opdrachtnemer dat standaardinstelling al optimaal is.*

---

*Eis 308. Batterijen van geleverde producten voldoen aan de minimale prestaties zoals opgenomen in de toepasselijke Europese regelgeving en/of erkende duurzaamheidskeurmerken (zoals TCO Certified). Indien Opdrachtgever hierom verzoekt, onderbouwt Opdrachtnemer dit met beschikbare testrapporten of OEM verklaringen. Indien een batterij aantoonbaar niet voldoet aan deze minimumprestaties, wordt deze kosteloos vervangen door een erkende serviceprovider.*

---

*Eis 309. Voor het binnenlands vervoer van de goederen naar de locatie van Opdrachtgever dient gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6d-temp voldoen of zero-emissie.*

---

*Wens 20. Opdrachtnemer beschrijft een beknopte en realistische CO<sub>2</sub>-reductieroadmap voor de dienstverlening aan Opdrachtgever, inclusief maatregelen, planning en verwachte reductie.*

---

*Wens 21. Opdrachtnemer beschrijft welk percentage van het elektriciteitsverbruik voor deze opdracht afkomstig is uit hernieuwbare bronnen en hoe dit jaarlijks wordt onderhouden.*

---

### **8.3 Circulariteit (inclusief Biobased)**

#### **Gunningseisen:**

---

*Eis 310. Computers en monitoren zijn EPEAT Gold of TCO Certified (refurbished: EPEAT Gold niet vereist). Verificatie: registratiebewijs in TCO/EPEAT/Blue Angel, óf verklaring van gelijkwaardigheid met detailvergelijking (onafhankelijke ISO 17025/17021 auditor) op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer dit aan te tonen.*

---

*Eis 311. Headsets zijn TCO Certified of worden gelijkwaardig onderhouden met een technisch dossier op verzoek van Opdrachtgever.*

---

#### **Uitvoeringseisen:**

---

*Eis 312. Opdrachtnemer verzorgt retouname en verwerking van afgedankte apparatuur conform de WEEE-richtlijn (2012/19/EU) (dit geldt ook voor de verwerker, welke eveneens is ingeschreven dient te zijn in het nationaal WEEE-register) en rapporteert jaarlijks per productgroep de aantallen en het gewicht, % hergebruik/refurbish en % materiaalrecycling.*

---

*Eis 313. Defecte apparatuur is repareerbaar; kritische onderdelen (zoals opslag, accu, voedingen, modules) zijn vervangbaar en gedurende de contractperiode beschikbaar*

---

*Eis 314. Verpakkingen voldoen aan het Besluit beheer verpakkingen 2014, bevatten een hoog aandeel gerecycled materiaal en worden waar mogelijk geminimaliseerd.*

---

*Eis 315. Opdrachtnemer dient te allen tijde te voorkomen dat additionele componenten worden geleverd waar Opdrachtgever geen behoefte aan heeft. Mocht dit onverhoeds plaatsvinden dient Opdrachtnemer deze additionele componenten retour te nemen en:*

- gereed te maken voor hergebruik (al dan niet via refurbishment), tenzij dit technisch niet meer mogelijk is;*
- indien hergebruik niet mogelijk is, dienen de producten te worden gerecycled, conform de richtlijn Waste of Electrical and Electronic Equipment (WEEE-richtlijn).*

---

*Eis 316. Opdrachtnemer voert op een duurzame manier recycling uit van de verbruiksartikelen van de printers, plotters en scanners en verstrekt halfjaarlijks bewijs aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld in de vorm van certificaten van recycling -/veegprotocollen.*

---

**Definitie hergebruikte producten of onderdelen:** Producten of onderdelen die al in gebruik zijn geweest in dezelfde, oorspronkelijke vorm. Gerecyclede grondstoffen vallen niet onder deze

definitie, aangezien deze via een omvormproces zijn verkregen; bij recycling wordt de oorspronkelijke vorm van het product niet behouden.

---

*Wens 22. De gebruikte verpakkingen zijn geschikt voor recycling en bestaan niet uit multilayers samengesteld materiaal.*

---

Opdrachtgever streeft naar het gebruik van duurzaam en efficiënt verpakkingsmateriaal bij alle leveringen. Verpakkingen bevatten zo min mogelijk materiaal en hebben een zo laag mogelijk leeg volume. Waar dit praktisch uitvoerbaar is, levert Opdrachtnemer meerdere producten in één verpakking om materiaalgebruik en transportbewegingen te verminderen. Het toegepaste verpakkingsmateriaal is goed recyclebaar binnen de Nederlandse/EU-keten. Onnodige of moeilijk recyclebare opvulmaterialen worden vermeden. De verpakking bevat duidelijke sorteerinformatie om correcte afvalscheiding te bevorderen.

---

*Wens 23. Opdrachtnemer beschrijft hoe duurzaam en efficiënt verpakkingsmateriaal wordt toegepast bij levering van producten, inclusief beperking van materiaalgebruik en recyclebaarheid binnen Nederland/EER.*

---

#### **8.4 Ketenverantwoordelijkheid (ISV)**

Internationale verdragen bevatten morele normen over mensenrechten, arbeidsomstandigheden en beloningen. Het voldoen aan sociale aspecten van duurzaam inkopen betekent dat leveranciers zich moeten inspannen dat deze normen in de hele keten van het productieproces worden nagestreefd. De systematiek die hiervoor is ontworpen, noemen we 'sociale voorwaarden'. De fundamentele normen in de verdragen van Internationale Arbeidsorganisatie en de normen in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, noemen we generieke normen. Zij gelden voor de inkoop van alle producten. Voor sommige productgroepen heeft de Rijksoverheid aanvullende normen gesteld. Met aanvullende normen streven we in die producten een nog grotere verbetering na van arbeidsomstandigheden en beloningen.

Gunningseisen:

---

*Eis 317. Opdrachtnemer hanteert een IMVO-/due diligence beleid dat aansluit bij de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen en de UN Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGP's). Opdrachtnemer is bekend met de toepassing van Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) in Europese aanbestedingen en voldoet aan de daarbij behorende verplichtingen, waaronder het hanteren van due diligence in de keten. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer een IMVO-zelfverklaring.*

---

*Eis 318. Opdrachtnemer dient rekening te houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aw2012.*

---

Uitvoeringseis:

---

*Eis 319. Opdrachtnemer rapporteert gedurende de contractperiode jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven.*

---

#### **8.5 Social return**

Als onderdeel van het maatschappelijk verantwoord ondernemen heeft de Rijksoverheid beleidsdoelstellingen geformuleerd ten aanzien van social return. De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en

inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de overheid de taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Het toepassen van social return past hierin. Met de toepassing van social return zorgt de Rijksoverheid ervoor dat elke investering die binnen het Rijk wordt gedaan, naast het 'gewone' rendement, een concrete, sociale winst oplevert.

Social return heeft tot doel het creëren van extra (leer)werkplekken, boven op de bestaande formatie. Het gehanteerde percentage is daarmee geen quotum, zodat mensen met een beperking die reeds werkzaam zijn bij de Inschrijver niet meetellen.

---

*Wens 24. Opdrachtnemer beschrijft op welke wijze invulling wordt gegeven aan Social Return door minimaal 3% van de loonsom (die direct toe te rekenen is aan deze opdracht) in te zetten voor maatschappelijke meerwaarde.*

---

#### **8.6 Diversiteit en inclusie (D&I)**

Opdrachtgever streeft naar een personeelsbestand dat een realistische afspiegeling vormt van de samenleving. In dit kader heeft Opdrachtgever doelstellingen vastgesteld voor de samenstelling van het personeelsbestand in 2026 en onderneemt zij gerichte acties om deze doelstellingen te realiseren. De Opdrachtgever werkt toe naar een inclusief en anti-discriminair werkklimaat waarin iedere medewerker wordt gewaardeerd en gerespecteerd.

Opdrachtgever acht het van belang dat Opdrachtnemers vergelijkbare aandacht hebben voor D&I. Een intern beleid dat actief bijdraagt aan het bevorderen van diversiteit, bijvoorbeeld op het gebied van leeftijd, levensfase, type dienstverband, geslacht, herkomst en seksuele oriëntatie, wordt daarom door Opdrachtgever gewaardeerd. Daarnaast kan D&I een relevant thema zijn binnen de bedrijfsactiviteiten van Opdrachtnemer zelf.

---

*Wens 25. De Opdrachtnemer beschrijft het beleid en de ambities op het gebied van diversiteit en inclusie en licht toe hoe de voortgang wordt gemonitord.*

---

#### **8.7 Overkoepelende toetsing en bewijs**

Uitvoeringseisen:

---

*Eis 320. Opleverrapport energie en milieu: Instellingen (zoals bijv. profielen, time-outs, stand-by) worden per ruimte vastgelegd in het opleverrapport; afwijkingen t.o.v. standaard profielen worden gemotiveerd.*

---

*Eis 321. Opdrachtnemer levert jaarlijks één gebundelde MVOI-rapportage (PDF), max.5 A4:*

- (i) Milieu (SDS-overzicht, WEEE, verpakkingen, transport),*
- (ii) Klimaat (kWh-inschatting en optimalisaties),*
- (iii) Circulariteit (onderdelen-beschikbaarheid, reparaties/her-inzet),*
- (iv) ISV/IMVO (beleid/risico's/plan/resultaten),*
- (v) SR/D&I Bewijs op verzoek beschikbaar (registraties, afvoerbewijzen, leveranciersverklaringen, certificaten)*

*Bewijsstukken zijn op verzoek van Opdrachtgever beschikbaar.*

---

## Hoofdstuk 9. Juridische kaders

### 9.1 Voorwaarden Kadaster

Alle algemene (levering-)voorwaarden van Opdrachtnemers en derden dan wel branchevoorwaarden zijn niet van toepassing.

*Gunningseis:*

---

*Eis 322. Uitsluitend de ARBIT 2022 (of opvolgende door Rijksoverheid vastgesteld versie) is van toepassing. Nederlands recht is van toepassing op de aanbesteding en alle overeenkomsten.*

---

Deze aanbestedingsprocedure, de overeenkomsten en alle overige aspecten worden beheerst door het Nederlands recht.

### 9.2 (Concept) overeenkomst

De in Bijlage 2a van het Beschrijvend Document opgenomen concept Overeenkomst kan - alvorens deze door Inschrijver(s) wordt ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijver(s) gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in paragraaf 4.4 van het Beschrijvend Document. (Nota van Inlichtingen, nadere inlichtingen of vragen over de Aanbestedingsdocumenten). De wijzigingen voor het aanpassen van de overeenkomst worden per Nota van inlichtingen aan Inschrijvers kenbaar gemaakt.

*Gunningseis:*

---

*Eis 323. Inschrijver gaat onvoorwaardelijk akkoord met de concept Overeenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen zoals genoemd in deze paragraaf*

---

### 9.3 Voorwaarden Artificial Intelligence (AI) en Algoritmische toepassingen (AT)

AI/AT wordt ingezet ter ondersteuning van processen, verbetering van Gebruikerservaringen en verhoging van efficiëntie. De toepassing van AI dient echter te voldoen aan vastgestelde richtlijnen en voorwaarden zoals beschreven in Bijlage 5 Voorwaarden AI-AT.

*Gunningseis indien AI en/of AT direct van toepassing is:*

---

*Eis 324. Opdrachtnemer dient bij de toepassing van AI en/of AT binnen de aangeboden Oplossing te voldoen aan de voorwaarden en bepalingen zoals vermeld in Bijlage 5 Voorwaarden AI-AT.*

---

*Uitvoeringseis:*

---

*Eis 325. Indien tijdens de overeenkomst voor het eerst AI en/of algoritmische toepassingen worden ingezet, meldt Opdrachtnemer dit minimaal 10 Werkdagen voorafgaand aan ingebruikname aan Opdrachtgever via het formele wijzigingsproces. Opdrachtnemer voldoet hierbij aan de voorwaarden uit Bijlage 5 Voorwaarden AI-AT. Implementatie vindt pas plaats na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.*

---

## **Hoofdstuk 10. Prijsstelling**

Alle financiële bepalingen met betrekking tot prijsstelling, prijscomponenten, facturatie, indexering, implementatiekosten en overige financiële voorwaarden zijn opgenomen in het Dossier Financiële Afspraken (DFA), opgenomen als Bijlage 16 DFA, bij de Aanbestedingsdocumenten. Hoofdstuk 9 bevat daarom geen inhoudelijke financiële bepalingen; voor alle van toepassing zijnde voorwaarden wordt verwezen naar het DFA.

## Hoofdstuk 11. Opties tot opdracht

Opdrachtgever heeft het recht om gebruik te maken van “uitbreidingen”, “nieuwe ontwikkelingen” en “Opties tot Opdracht” welke de aard van de Opdracht niet veranderen. Opdrachtgever behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om geen gebruik te hoeven maken van de bovenstaande opties, maar te kunnen besluiten bovenstaande opties apart aan te besteden. Voor bovenstaande opties geldt dat Opdrachtnemer geen beroep kan doen op de exclusiviteit van de Opdracht.

Opties tot opdracht (evenals mogelijke uitbreidingen en nieuwe ontwikkelingen) die door Opdrachtgever kenbaar gemaakt worden na het afsluiten van de Overeenkomst worden altijd voorafgegaan door een offertetraject. Accordering van de Offerte door Opdrachtgever is afhankelijk van geschiktheid, toepasbaarheid, gewenstheid en Marktconformiteit. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid een referentiebezoek en/of labbezoek te doen. Pas dan kan Levering, Implementatie, Migratie en Nazorg plaatsvinden, met inachtnaam van de aanbestedingsrechtelijke kaders.

### 11.1 Referentiebezoek

Indien een Optie tot opdracht (of uitbreiding of nieuwe ontwikkeling) geschikt en toepasbaar wordt geacht, wordt hiervoor een referentiebezoek gedaan en/of gebruik gemaakt van Pre-sales Consultancy. Het is aan Opdrachtgever om hierover te beslissen. Als op voorhand de werking bekend is, wordt afgezien van een referentiebezoek.

Indien geen passende Optie tot opdracht (of uitbreiding of nieuwe ontwikkeling) wordt aangeboden, dan behoudt Opdrachtgever het recht voor om het gevraagde buiten de Overeenkomst met Inschrijver om, apart aan te besteden.

Uitvoeringseis:

---

*Eis 326. Opdrachtnemer gaat akkoord dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt aangeboden uitbreidingen, nieuwe ontwikkelingen en/of Optie tot opdracht eerst te testen en (indien deze volgens Opdrachtgever ongeschikt zijn voor toepassing binnen organisatie, processen en/of techniek) deze separaat aan te besteden of aan te schaffen.*

---

### 11.2 Marktconformiteit

Het is voor Opdrachtgever van belang dat de offerteprijs van Inschrijver ten minste Marktconform is.

Opdrachtgever zal een check op Marktconformiteit van de Offerte doen. Voor het vaststellen van de Marktconformiteit van de aanbieding kan Opdrachtgever een (externe) partij aanwijzen.

Uitvoeringseisen:

---

*Eis 327. Opdrachtnemer onderschrijft dat de aan Opdrachtgever te leveren producten en diensten tegen tarieven plaats vinden die ten minste Marktconform of lager zijn.*

---

*Eis 328. Opdrachtnemer gaat akkoord met het op Marktconformiteit laten toetsen van Offertes door een derde, door Opdrachtgever aan te wijzen, partij.*

---

*Eis 329. Inschrijver levert tijdig alle informatie aan die noodzakelijk is voor het benchmarkonderzoek (door een gekwalificeerde, onafhankelijke Derde partij naar keuze van Opdrachtgever) naar Marktconformiteit van de prijs/kwaliteitsverhouding van de Diensten in hun geheel.*

---

*Eis 330. Opdrachtgever deelt de inhoud van het rapport van het benchmarkonderzoek met Opdrachtnemer.*

---

*Eis 331. Indien de tarieven minder dan 5% afwijken van het marktgemiddelde, zijn de kosten van het benchmarkonderzoek voor rekening van Opdrachtgever. Indien de tarieven meer dan 5% afwijken van het marktgemiddelde, dan zijn de kosten van de benchmark voor Opdrachtnemer.*

---

### **11.3 Offertetraject en opdrachtverstrekking**

Opdrachtnemer zal naar aanleiding van een Offerte-aanvraag een Marktconforme (zie voorgaande paragraaf) Offerte indienen. Na een positieve beoordeling van de ontvangen Offerte vindt opdrachtverstrekking plaats.

Uitvoeringseis:

---

*Eis 332. Op schriftelijk verzoek (Offerte-aanvraag) met betrekking tot het doen van een wijziging, het lichten van een Optie tot Opdracht zoals vermeld in paragraaf 3.6 van het Beschrijvend Document, dient Opdrachtnemer binnen 10 Werkdagen een Marktconforme Offerte in. Conform de methodiek beschreven in hoofdstuk 11. Indien deze wordt goedgekeurd door Opdrachtgever, dan wordt een Inkoopopdracht aan Opdrachtnemer verstuurd.*

---

### **11.4 Acceptatietest**

Uitvoeringseis:

---

*Eis 333. Voorts is Opdrachtgever bevoegd, maar niet verplicht om eisen te testen in de Acceptatietest, zoals in de Overeenkomst artikel 6 staat verwoord. In het algemeen geldt dat analyse van en aanpassingen op Bevindingen, Incidenten en Problemen door Opdrachtnemer om niet worden gedaan.*

---

### **11.5 Na Acceptatie**

Uitvoeringseis:

---

*Eis 334. Na een succesvolle Acceptatietest worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd:*

- Inzet Specialist bij Transitie*
  - De Specialist begeleidt de Kadaster medewerkers en verifieert de Implementatie.*
  - In overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt een invoeringsplan gemaakt.*
  - Verder zal in deze fase gestart worden met de eindgebruikers Training*
-

## Hoofdstuk 12. Kaders voor (Re)Transitie

### 12.1 Inleiding

De materiële verplichtingen, voorwaarden, normen en acceptatiecriteria voor (Re)Transitie zijn vastgelegd in Bijlage 14 Afspraken Exitdiensten. Het Exitplan (Bijlage 15) is het uitvoeringsdocument bij Bijlage 14 en werkt planning, werkpakketten, RACI, test- en acceptatieaanpak en communicatie operationeel uit. Bij strijdigheid prevaleert Bijlage 14 boven het Exitplan.

### 12.2 Samenwerkingsplicht Opdrachtnemer

*Uitvoeringseisen:*

---

*Eis 335. Opdrachtnemer werkt volledig mee aan de uitvoering van de Afspraken Exitdiensten (Bijlage 14) en het Exitplan (Bijlage 15), waaronder tijdige aanlevering van Documentatie en Gegevens, kennisoverdracht, ondersteuning bij testen en cut-over, beschikbaarheid en aanwezigheid van voldoende gekwalificeerd Personeel en naleving van beveiligings- en privacy-kaders (AVG/BIO).*

---

*Eis 336. Opdrachtnemer levert Gegevens en Documentatie via een door Opdrachtgever beschikbaar gestelde beveiligde verbinding, in open en gangbare (machine-leesbare) formaten, voorzien van een functionele en technische beschrijving.*

---

*Eis 337. Opdrachtnemer verwijdert, na bevestigde overdracht, alle Gegevens en levert een vernietigingsrapport en – op verzoek – een door een onafhankelijke auditor gecertificeerde verklaring. Uiterlijk 1 maand na afronding is de verwijdering aantoonbaar uitgevoerd.*

---

### 12.3 Kaders voor de retransitiefase

Om te waarborgen dat de (Re)Transitie op een efficiënte en ongestoorde wijze plaatsvindt, zal Opdrachtnemer in ieder geval voldoen aan de volgende eisen.

*Uitvoeringseisen:*

---

*Eis 338. Opdrachtnemer borgt de continuïteit van dienstverlening gedurende (Re)Transitie onder gelijkblijvende condities en Servicelevels, totdat de exit-procedure conform Bijlage 14 volledig is afgerond.*

---

*Eis 339. Opdrachtnemer volgt de uitgangspunten voor planning en inzet zoals vastgelegd in Bijlage 14; concretisering vindt plaats in het Exitplan. Eventuele inzet op uurtarief wordt vooraf overeengekomen via een Nadere offerte conform Bijlage 14.*

---

*Eis 340. Opdrachtnemer verleent medewerking aan audits op volledigheid, kwaliteit en juistheid van overdrachtsinformatie en verschaft, op verzoek van Opdrachtgever, tijdige inzage in middelen en processen conform Bijlage 14.*

---

*Eis 341. Detailafspraken over overdrachtsubjecten, acceptatiecriteria, Governance, communicatie, risico's en Nazorg worden uitgewerkt in het Exitplan binnen de kaders van Bijlage 14.*

---

## Hoofdstuk 13. Contractmanagement, overlegstructuur en rapportage

### 13.1 Contractmanagement:

Opdrachtgever is voornemens om contractmanagement in te richten inzake de beoogde Overeenkomst. Contractmanagement wordt omschreven als het op tactisch en operationeel niveau managen van alle contractueel vastgelegde verantwoordelijkheden, verplichtingen, procedures, afspraken, voorwaarden en tarieven plus het managen van alle onduidelijkheden.

Opdrachtgever heeft haar ambitie op het gebied van contractmanagement vertaald in de navolgende activiteiten:

1. het proactief managen van alle afspraken, verplichtingen, voorwaarden, aannames, verwachtingen en doelstellingen met betrekking tot het contractueel bepaalde tussen Opdrachtgever en Inschrijver;
2. het elimineren van gebreken, hiaten, onduidelijkheden en verschil van interpretatie in de onder 1 genoemde aspecten;
3. het volgens afspraak of op verzoek tijdig (laten) verschaffen van zo correct mogelijke informatie met betrekking tot status, voortgang, financiën, risico's, besluiten, acties en openstaande issues tussen Inschrijver aan Opdrachtgever.
4. het managen van niet contractueel vastgelegde, maar voor Partijen wel belangrijke aspecten of nevendoelestellingen.

Contractmanagement kan pas tot goede resultaten leiden als betrokken Partijen op een proactieve en transparante wijze invulling geven, respectievelijk bijdragen, aan deze activiteiten.

*Uitvoeringseis:*

---

*Eis 342. Opdrachtnemer gaat akkoord met bovengenoemde contractmanagementactiviteiten*

---

### 13.2 Overlegstructuur

In Bijlage 8 Governance wordt de overlegstructuur beschreven.

*Uitvoeringseis:*

---

*Eis 343. Opdrachtnemer conformeert zich continu aan de laatste versie van het Kadaster Governance model. Zie concept Bijlage 8 Governance.*

---

## Hoofdstuk 14. Voldoen aan eisen

Opdrachtnemer dient onvoorwaardelijk te voldoen aan alle eisen zoals opgenomen in Bijlage A1 PVEW Werkpleksservices en alle overige Aanbestedingsdocumenten, waaronder het Beschrijvend Document, de Nota van Inlichtingen en de bijbehorende Bijlagen.

Het indienen van een Inschrijving geldt als een expliciete en onvoorwaardelijke instemming met alle daarin opgenomen bepalingen, eisen en voorwaarden.

Het niet volledig en onvoorwaardelijk accepteren van deze eisen leidt tot uitsluiting van verdere beoordeling van de Inschrijving.

*Gunningseis:*

---

***Eis 344. Opdrachtnemer gaat door het indienen van een Inschrijving expliciet en onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen, bepalingen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsdocumenten inclusief alle Bijlagen.***

---