

BIJLAGE 1

De met hoofdletter geschreven woorden refereren naar de definities zoals opgenomen in het "Beschrijvend Document"

Hoofdstuk	Eis	Beschrijving
1. Inleiding en referentiekaders	SM-01	De definitieve SLA wordt uiterlijk bij ondertekening van de Overeenkomst vastgesteld.
1. Inleiding en referentiekaders	SM-02	De definitieve DAP wordt tijdens de implementatieperiode gezamenlijk uitgewerkt en is uiterlijk vóór de start van de reguliere dienstverlening gereed en door de KB goedgekeurd.
1. Inleiding en referentiekaders	SM-03	Opdrachtnemer stemt binnen 30 dagen na start van de Overeenkomst met de KB een eerste ingevuld Exit-plan af. Het Exit-plan wordt gedurende de looptijd actueel gehouden.
1. Inleiding en referentiekaders	SM-04	SLA, DAP, Exit-plan, Begrippenlijst SLA, DAP en Exit-plan, RACI, mandaatmatrix, vastlegging van de scope van de dienstverlening en Exit-inventaris mogen de Overeenkomst en het Programma van Eisen niet wijzigen, beperken of buiten werking stellen.
2. Scope van de dienstverlening	SCO-01	Opdrachtnemer werkt mee aan het vastleggen en actueel houden van de scope van de dienstverlening in de SLA en/of DAP. Daarbij wordt minimaal onderscheid gemaakt tussen: inzet van medewerkers in het geïntegreerde cloudplatformteam, specialistische expertise op afroep, beheer- en ondersteuningsactiviteiten tijdens kantooruren, en buiten-kantoor tijden ondersteuning. Per onderdeel worden minimaal scope, servicevenster, ondersteuning, afhankelijkheden, rollen, rapportageafspraken, overdraagbaarheid en eventuele specifieke servicelevels vastgelegd.
2. Scope van de dienstverlening	SCO-02	Wijzigingen in scope worden beoordeeld op impact voor SLA, DAP, RACI, mandaatmatrix, rapportage, capaciteit, kosten, buiten-kantoor tijden ondersteuning, mandaatmatrix, (start) reguliere dienstverlening, risico's, kennisoverdracht, Exit-inventaris en Exit-plan.
2. Scope van de dienstverlening	SCO-03	De definitieve scope van de dienstverlening wordt uiterlijk bij de start van de reguliere dienstverlening formeel vastgesteld en door beide partijen ondertekend. De vastlegging bevat tevens een expliciete omschrijving van wat buiten de scope valt.
3. Samenwerkingsmodel en governance	GOV-01	Opdrachtnemer stelt gedurende de contractperiode minimaal 1 FTE beschikbaar die integraal deelneemt aan het cloudplatformteam van de KB. De werkzaamheden worden uitgevoerd via de gezamenlijke backlog, samenwerkingstooling, repositories, documentatievoorziening en rapportagestructuur van de KB. Opdrachtnemer richt voor reguliere beheer- en doorontwikkelwerkzaamheden, inclusief buiten-kantoor tijden ondersteuning, geen aparte beheerlaag, schaduwadministratie, afwijkende workflow, eigen informatiepositie, parallelle besluitvormingsstructuur of vervangende organisatiestructuur binnen het geïntegreerde cloudplatformteam in, tenzij de KB vooraf schriftelijk akkoord gaat.
3. Samenwerkingsmodel en governance	GOV-02	De KB en Opdrachtnemer stellen bij de start van de dienstverlening gezamenlijk een RACI-matrix en mandaatmodel vast. Hierin worden verantwoordelijkheden, mandaten, besluitvorming en escalatielijnen expliciet vastgelegd voor minimaal incidentmanagement, changemanagement, monitoring en alerting, security, kostenbeheer, architectuur, documentatie, exit en buiten-kantoor tijden ondersteuning. Besluiten met impact op beschikbaarheid, security, compliance, kosten, architectuur, data of scope worden tijdig geëscaleerd naar de daarvoor aangewezen rol of het daarvoor aangewezen overleg. De uitvoering van verantwoordelijkheden is aantoonbaar en toetsbaar.
3. Samenwerkingsmodel en governance	GOV-03	Opdrachtnemer neemt deel aan de door de KB vastgestelde governance- en overlegstructuur, waaronder minimaal service reviews. Opdrachtnemer levert tijdig de benodigde input aan, waaronder voortgang, risico's, afhankelijkheden, verbetervoorstellen en relevante operationele of architectuurinhoudelijke aandachtspunten.
3. Samenwerkingsmodel en governance	GOV-04	Opdrachtnemer sluit aan op de door de KB vastgestelde werkwijzen, processen, kwaliteitscriteria en tooling voor Agile werken, changebeheer, security, documentatie, rapportage en samenwerking. De in te zetten medewerkers nemen actief deel aan de agile rituelen van het cloudplatformteam, waaronder ten minste sprintplanningen, refinements, retrospectives, daily stand-ups en backlogbeheer.
3. Samenwerkingsmodel en governance	GOV-05	Opdrachtnemer signaleert proactief risico's, technical debt, capaciteitsknelpunten en verbetermogelijkheden en bespreekt deze actief binnen het cloudplatformteam en de relevante governance-overleggen. Opdrachtnemer levert proactief concrete verbetervoorstellen gericht op stabiliteit, security, beheersbaarheid, kostenefficiëntie, standaardisatie en kennisborging.
3. Samenwerkingsmodel en governance	GOV-06	Opdrachtnemer werkt effectief samen met andere teams, leveranciers en stakeholders van de KB die betrokken zijn bij de cloudomgeving, waaronder ten minste architectuur, security, beheer en productverantwoordelijkheid.
3. Samenwerkingsmodel en governance	GOV-07	Opdrachtnemer werkt in de door de KB aangewezen of goedgekeurde tooling en registreert werkzaamheden, beheeractiviteiten, besluiten, afwijkingen, configuraties, policies, architectuurkeuzes, wijzigingen, incidenten, herstelacties en overdrachtsinformatie transparant, herleidbaar, controleerbaar en overdraagbaar. Opdrachtnemer richt geen schaduwadministratie, afwijkende workflow of eigen informatiepositie in, tenzij de KB vooraf schriftelijk akkoord gaat
3. Samenwerkingsmodel en governance	GOV-08	De DAP, RACI, mandaatmatrix, contactmatrix, escalatiematrix en Exit-inventaris worden minimaal jaarlijks en bij relevante wijzigingen geëvalueerd en waar nodig geactualiseerd.
3. Samenwerkingsmodel en governance	GOV-09	De DAP beschrijft hoe de Exit-inventaris wordt beheerd, waar deze wordt vastgelegd, wie verantwoordelijk is voor actualisatie, wanneer deze wordt gecontroleerd en hoe uitsluitingen of niet-toepasselijke overdrachtsobjecten door de KB worden beoordeeld.
3. Samenwerkingsmodel en governance	GOV-10	De in te zetten medewerker(s) nemen minimaal twee vaste werkdagen per week op locatie bij de de KB deel aan het gezamenlijke cloudplatformteam.

4. Personeel en continuïteit	PER-01	De in te zetten medewerker(s) voldoen aan de eisen zoals vastgelegd in KB Bijlage 1A - functieprofiel medewerker(s).
4. Personeel en continuïteit	PER-02	De KB heeft inzage in CV's van vervangers en interviewrecht voorafgaand aan inzet.
4. Personeel en continuïteit	PER-03	De KB behoudt het recht een voorgestelde vervanger gemotiveerd af te wijzen.
4. Personeel en continuïteit	PER-04	Opdrachtnemer borgt continuïteit van dienstverlening bij ziekte, verlof, personele wisselingen, uitval van key persons, piekbelasting en escalaties en beperkt personele wisselingen tot een minimum.
4. Personeel en continuïteit	PER-05	Nieuwe medewerkers volgen een vastgesteld onboardingproces inclusief werkwijzen, governance en securityvereisten.
4. Personeel en continuïteit	PER-06	Opdrachtnemer levert uiterlijk bij contractondertekening een rollen- en bezettingsplan aan, zodat de KB tijdig gebruik kan maken van zijn beoordelings- en interviewrecht voorafgaand aan de start van de implementatieperiode.
4. Personeel en continuïteit	PER-07	Onderaannemers buiten de Europese Unie zijn niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de KB.
4. Personeel en continuïteit	PER-08	Opdrachtnemer beschikt over aanvullende ondersteuning bij piekbelasting en een flexibele schil van extra specialistische ondersteuning op het gebied van Azure Landing Zones conform het Microsoft Cloud Adoption Framework of andere Azure resources en services zoals bijvoorbeeld Azure Architectuur, Security, Networking, Kubernetes, Governance en FinOps, die binnen afgesproken termijnen inzetbaar zijn.
4. Personeel en continuïteit	PER-09	Aanvullende of extra specialistische ondersteuning is beschikbaar op basis van nacalculatie tegen vooraf vastgestelde uurtarieven
4. Personeel en continuïteit	PER-10	Opdrachtnemer borgt voldoende capaciteit, continuïteit, vervanging en kennisoverdracht voor de overeengekomen dienstverlening, bijvoorbeeld door een teamstructuur met meerdere gekwalificeerde specialisten. Het opnemen van verlof gaat in onderling overleg, wisselingen in sleutelrollen worden tijdig gemeld en gaan vergezeld van aantoonbare overdrachtsmaatregelen, zodat continuïteit van dienstverlening, kennis en werkzaamheden niet wordt verstoord.
4. Personeel en continuïteit	PER-11	Opdrachtnemer maakt inzichtelijk welke ketenleveranciers relevant zijn voor ondersteuning, escalatie, continuïteit, calamiteitenafhandeling, rapportage of exit.
4. Personeel en continuïteit	PER-12	Relevante operationele afhankelijkheden van ketenleveranciers worden verwerkt in SLA, DAP, vastlegging van de scope van de dienstverlening, mandaatmatrix, Exit-inventaris en Exit-plan.
4. Personeel en continuïteit	PER-13	Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst, ongeacht de inzet van ketenleveranciers.
4. Personeel en continuïteit	PER-14	Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van haar keten van toeleveranciers. Opdrachtnemer deelt dit overzicht met de KB voorafgaand aan de start van de Opdracht. Opdrachtnemer informeert de KB zodra een wijziging optreedt in haar keten van toeleveranciers.
4. Personeel en continuïteit	PER-15	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het borgen van de gestelde eisen in haar keten van toeleveranciers.
4. Personeel en continuïteit	PER-16	Voorafgaand aan het afsluiten van de Overeenkomst geeft de Opdrachtnemer inzicht in de keten van toeleveranciers en eventuele risico's daarin. De KB beoordeelt of de risico's acceptabel zijn.
4. Personeel en continuïteit	PER-17	De Opdrachtnemer zorgt dat de informatiebeveiligingseisen onverminderd van toepassing zijn op de keten van toeleveranciers, tenzij die eisen niet relevant zijn gezien de aard van de dienstverlening door de toeleverancier. Indien informatiebeveiligingseisen zijn uitgesloten, maakt de Opdrachtnemer dat inzichtelijk, inclusief een onderbouwing.
4. Personeel en continuïteit	PER-18	Gedurende de looptijd geeft de Opdrachtnemer veranderingen in de keten van toeleveranciers door, inclusief risico's daarin. Dit omvat minimaal kwetsbaarheden en informatiebeveiligingsincidenten die de dienstverlening aan de KB kunnen raken.
5. Operationeel beheer en tooling	OPS-01	Opdrachtnemer : - draagt samen met het Agile team van de KB verantwoordelijkheid voor stabiliteit, beschikbaarheid en operationele werking van de cloudomgeving. - doet op verzoek periodiek voorstellen voor verbetering van stabiliteit, security en efficiënt gebruik van de cloudomgeving en adviseert over optimalisatie van cloudresources en platformconfiguraties. - voert op verzoek periodiek onderhoud uit op platformcomponenten, waaronder patch- en updatebeheer, volgens een afgestemd patchbeleid en stemt onderhoudsvensters af met het Agile team van de KB. - voert op verzoek periodiek lifecyclebeheer uit op cloudresources en identificeert ongebruikte of verouderde resources.
5. Operationeel beheer en tooling	OPS-02	Opdrachtnemer beschikt over een escalatie- en supportorganisatie voor het afhandelen van incidenten buiten reguliere kantooruren. Opdrachtnemer garandeert minimaal 17/7 monitoring van de cloudomgeving van de KB en ondersteuning voor kritieke incidenten .
5. Operationeel beheer en tooling	OPS-03	Het uitrollen van en wijzigingen aan infrastructuur wordt via Infrastructure-as-Code en geautomatiseerde CI/CD pipelines uitgevoerd en niet handmatig in de cloudomgeving, tenzij sprake is van een vooraf afgestemde uitzondering, calamiteit of break-glass-situatie. Handmatige wijzigingen worden achteraf vastgelegd en waar nodig verwerkt in Infrastructure-as-Code.. Daarbij wordt gebruik gemaakt van automatische validatie van Infrastructure-as-Code configuraties.
5. Operationeel beheer en tooling	OPS-04	Automatisering wordt beheerd in de gedeelde repository van de KB. Opdrachtnemer en de KB hebben toegang tot de gebruikte tooling, dashboards en repositories die relevant zijn voor het beheer van de cloudomgeving. De KB verleent toestemming voor het gebruik van tooling, dashboards en repositories buiten de door de KB aangewezen omgeving. Alle gebruikte tooling en configuraties worden gedocumenteerd en overdraagbaar gemaakt aan de KB.
5. Operationeel beheer en tooling	OPS-05	De Opdrachtnemer maakt gebruik van een secrets management oplossing voor het veilig opslaan, beheren, rouleren en intrekken van credentials, cryptografische sleutels en certificaten. Secrets worden nooit in platte tekst opgeslagen in broncoderepositories, configuratiebestanden of logbestanden. Toegang tot secrets is beperkt op basis van het principe van least privilege en wordt voorzien van auditlogging.

5. Operationeel beheer en tooling	OPS-06	De Odrachtnemer conformeert zich aan de eisen en overheidsmaatregelen zoals vastgelegd in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid 2 (BIO2), versie 1.3 (of de meest actuele versie ten tijde van uitvoering van de opdracht), voor zover deze van toepassing zijn op de te leveren diensten, systemen en/of producten in het kader van deze opdracht.
5. Operationeel beheer en tooling	OPS-07	Alle wijzigingen aan de cloudinfrastructuur zijn traceerbaar via audittrails in tooling en versiebeheer. Wijzigingen aan Infrastructure-as-Code, CI/CD-configuraties en platformconfiguraties worden uitgevoerd via versiebeheer, pull requests, protected branches, automatische controles en minimaal één inhoudelijke review door een daartoe bevoegde reviewer.
5. Operationeel beheer en tooling	OPS-08	Odrachtnemer werkt binnen de vastgestelde architectuurprincipes, standaarden en richtlijnen van de KB en legt voorgenomen afwijkingen vooraf ter beoordeling voor aan de daarvoor aangewezen architectuurgovernance.
5. Operationeel beheer en tooling	OPS-09	Afwijkingen van architectuurkaders worden vooraf met de KB overlegd met duidelijke risico-impactanalyse, mogelijke alternatieven en planning voor het oplossen van eventuele technical debt.
5. Operationeel beheer en tooling	OPS-10	De cloudomgeving wordt grotendeels ingericht en beheerd volgens een landing zone-architectuur conform best practices van het Microsoft Cloud Adoption Framework.
5. Operationeel beheer en tooling	OPS-11	Spoeuwijzigingen worden als onderdeel van een post-mortem uiterlijk de eerstvolgende werkdag gereviewd en gedocumenteerd.
5. Operationeel beheer en tooling	OPS-12	Odrachtnemer werkt conform een door de KB goedgekeurd wijzigingsbeheerproces. Dit proces omvat minimaal de classificatie van wijzigingen (standaard, normaal en spoed), een goedkeuringsflow per type, en tijdige communicatie aan de KB voorafgaand aan en na uitvoering van elke wijziging. Een wijziging dient altijd te zijn voorzien van een uniek volgnummer.
5. Operationeel beheer en tooling	OPS-13	Odrachtnemer ondersteunt de implementatie, het beheer, de monitoring en de periodieke toetsing van back-up-, herstel- en disaster recoverymaatregelen voor kritische data, configuraties en platformcomponenten, voor zover dit binnen de scope van de dienstverlening valt. Dit omvat mede het proactief signaleren van fouten of afwijkingen in de werking van back-ups. De nadere operationele uitwerking, waaronder RTO/RPO, testfrequentie, herstelprocedures, verantwoordelijkheden, escalatie en rapportage, wordt vastgelegd in SLA en DAP.
6. Security en compliance	SC-01	Odrachtnemer ondersteunt een volwassen IAM- en RBAC-model conform least privilege-principes, inclusief centraal beheer van identiteiten, toegangsrechten en privileged access. Toegangsrechten en beheerrollen worden minimaal kwartaalwvls beoordeeld en waar nodig aangepast of ingetrokken.
6. Security en compliance	SC-02	Odrachtnemer werkt conform het door de KB vastgestelde proces voor security-incidenten, inclusief de daarin opgenomen escalatie- en communicatielijnen, en ondersteunt het cloudplatformteam bij analyse en mitigatie van incidenten binnen de cloudomgeving.
6. Security en compliance	SC-03	Odrachtnemer ondersteunt audits, compliancecontroles en overige compliance- en auditvraagstukken van de KB.
6. Security en compliance	SC-04	Kwetsbaarheden worden opgelost binnen onderstaande oplostijden: - Kritiek (CVSS 9 t/m 10): 72 uur - Hoog (CVSS 7 t/m 8,9): 7 dagen - Midden: (CVSS 4 t/m 6,9): Eerstvolgende onderhoudsvenster - Laag (CVSS 0,1 t/m 3,9): Conform planning"
6. Security en compliance	SC-05	Odrachtnemer ondersteunt het leveren van de gewenste monitoring/detectie data aan het SOC van de KB
6. Security en compliance	SC-06	De Odrachtnemer ondersteunt het implementeren van relevante hardeningsrichtlijnen (zoals Microsoft Azure CIS Benchmarks) in de Azure-omgeving.
6. Security en compliance	SC-07	Odrachtnemer werkt conform vastgestelde security baselines en compliancekaders van de KB. Alle security-, compliance-, audit-, logging- en meldplichtverplichtingen gelden onverkort voor medewerkers van Odrachtnemer, avertvang en onderaannemers die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht.
6. Security en compliance	SC-08	Odrachtnemer borgt dat uitvoering plaatsvindt binnen geldende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.
6. Security en compliance	SC-09	Personeel dat toegang heeft tot kritieke omgevingen valt onder Nederlands arbeids- en geheimhoudingsrecht.
6. Security en compliance	SC-10	Odrachtnemer beschikt over relevante cloud- en securitycertificeringen zoals ISO/IEC 27017 en ISO/IEC 27018 of gelijkwaardig. Odrachtnemer beschikt over ISO27001-certificering of gelijkwaardig (bijv. Third Party Memorandum of ISAE 3402 Type II verklaring)
7. Servicemanagement en kwaliteit	SLA-01	De SLA bevat minimaal afspraken over de dienstverlening van Odrachtnemer binnen de Opdracht, waaronder inzet in het geïntegreerde cloudplatformteam, specialistische expertise op afroep en buiten-kantoorvrijden ondersteuning. De SLA maakt per onderdeel expliciet welke servicevensters, prioriteiten, responstijden, herstellvrijden, escalaties, rapportageafspraken, service reviews, onderhoudsvensters, patchmomenten, kennisoverdracht, documentatie, vastlegging van de scope van de dienstverlening en exitafspraken van toepassing zijn. De operationele uitwerking van rollen, verantwoordelijkheden, registratie, werkvijze en mandaten wordt vastgelegd in de DAP.
7. Servicemanagement en kwaliteit	SLA-02	De SLA maakt expliciet onderscheid tussen dienstverlening tijdens kantooruren en buiten-kantoorvrijden ondersteuning. Buiten-kantoorvrijden ondersteuning wordt ingericht binnen de overeengekomen servicevensters, scope, mandaten, responstijden en escalatieafspraken en geldt niet als zelfstandige managed service.
7. Servicemanagement en kwaliteit	SLA-03	Eisen die voortkomen uit informatiebeveiliging, privacy, compliance, audit of wet- en regelgeving worden, voor zover relevant voor de dienstverlening, operationeel vertaald naar SLA, DAP, rapportageafspraken, mandaatmatrix en/of Exit-plan.
7. Servicemanagement en kwaliteit	SLA-04	Odrachtnemer voert de aan hem toegewezen activiteiten binnen incident-, major incident-, problem-, wijzigings- en service requestmanagement uit conform SLA en DAP, inclusief registratie, classificatie, communicatie, escalatie, opvolging en afsluiting, voor zover deze activiteiten binnen de scope, rolverdeling en mandaten van Odrachtnemer vallen.

7. Servicemanagement en kwaliteit	SLA-05	Voor P1-incidenten en andere door de KB aangewezen ernstige verstoringen geldt het major incidentproces, inclusief regie op stakeholdercommunicatie, escalatie, tijdlijn, oorzaakanalyse/RCA, herstelacties en verbetermaatregelen. De KB behoudt regie op stakeholdercommunicatie, tenzij expliciet anders is vastgelegd.
7. Servicemanagement en kwaliteit	SLA-06	Opdrachtnemer levert minimaal maandelijks een servicerapportage over de dienstverlening en de onderdelen waarvoor Opdrachtnemer conform SLA en DAP input moet leveren. De rapportage bevat minimaal, voor zover van toepassing: SLA-prestaties, beschikbaarheid, incidenten, major incidents, responstijden, oplostijden, RCA-status, problems, wijzigingen, onderhoud, security-events, kwetsbaarheden, cloudkosten, capaciteitsgebruik, performance, buiten-kantoor tijden inzet, verbeteracties, documentatiestatus en exit-/overdraagbaarheidsstatus.
7. Servicemanagement en kwaliteit	SLA-07	Opdrachtnemer rapporteert periodiek over de actuele overdraagbaarheid van de dienstverlening, waaronder ten minste over status van documentatie, dashboards en afhankelijkheden van individuele medewerkers.
7. Servicemanagement en kwaliteit	SLA-08	Rapportages zijn gebaseerd op controleerbare bronnen en herleidbaar tot de overeengekomen tooling, dashboards of registraties. De KB heeft toegang tot de relevante bronregistraties of dashboards die nodig zijn om rapportages te controleren.
7. Servicemanagement en kwaliteit	SLA-09	Opdrachtnemer draagt actief bij aan een Service Improvement Plan waarin verbetermaatregelen worden voorzien van eigenaar, planning, prioriteit, status en verwachte opbrengst. Verbetermaatregelen kunnen voortkomen uit incidenten, problems, service reviews, securitybevindingen, documentatiebevindingen, exit-readiness reviews en capaciteits- of kostenanalyses.
7. Servicemanagement en kwaliteit	SLA-10	Opdrachtnemer levert op verzoek periodiek advies over kostenoptimalisatie van de cloudomgeving.
7. Servicemanagement en kwaliteit	SLA-11	Kennisoverdracht en documentatie zijn structurele onderdelen van de dienstverlening. Documentatie wordt beheerd in de door de KB aangewezen of goedgekeurde omgeving en is toegankelijk voor het cloudplatformteam. Opdrachtnemer draagt bij aan structurele kennisoverdracht, waaronder waar relevant co-working, shadowing, walkthroughs, documentatiesessies, RCA-besprekingen, change reviews en periodieke kennissessies.
7. Servicemanagement en kwaliteit	SLA-12	Opdrachtnemer legt keuzes, configuraties, afhankelijkheden, afwijkingen, technische schuld, operationele werkwijzen, herstelprocedures en overige overdrachtsinformatie aantoonbaar vast voor zover deze binnen de scope van Opdrachtnemer vallen of nodig zijn voor beheer, overdracht, controle of reconstructie van de dienstverlening.
7. Servicemanagement en kwaliteit	SLA-13	Een door Opdrachtnemer uitgevoerde of ondersteunde wijziging, incidentoplossing of platformaanpassing wordt pas als afgerond beschouwd nadat relevante documentatie, runbooks, monitoringinformatie en overdrachtsinformatie zijn bijgewerkt.
8. Buiten-kantoor tijden ondersteuning	BKO-01	Opdrachtnemer levert buiten-kantoor tijden ondersteuning als operationele achtervang op het geïntegreerde cloudplatformteam. Deze ondersteuning is gericht op monitoring, incidentrespons, containment, herstel binnen mandaat, escalatie en overdracht. De buiten-kantoor tijden ondersteuning vormt geen zelfstandige beheerlaag, parallelle besluitvormingsstructuur of afzonderlijke managed service.
8. Buiten-kantoor tijden ondersteuning	BKO-02	Buiten-kantoor tijden ondersteuning wordt uitgevoerd binnen dezelfde tooling, registratie-, rapportage-, overdrachts- en escalatiekaders als dienstverlening tijdens kantooruren. Iedere inzet buiten kantooruren wordt geregistreerd en uiterlijk bij aanvang van de eerstvolgende kantooruren overgedragen aan het geïntegreerde cloudplatformteam of de daarvoor aangewezen contactpersoon van de KB.
8. Buiten-kantoor tijden ondersteuning	BKO-03	Buiten-kantoor tijden ondersteuning vindt uitsluitend plaats binnen een door de KB goedgekeurde mandaatmatrix. De mandaatmatrix bevat minimaal welke acties Opdrachtnemer zelfstandig mag uitvoeren, welke acties voorafgaande goedkeuring vereisen, welke acties nooit zelfstandig worden uitgevoerd en wanneer escalatie verplicht is. Buiten kantooruren worden geen reguliere doorontwikkeling, niet-spoedeisende wijzigingen, architectuurwijzigingen, structurele optimalisaties of beleidswijzigingen uitgevoerd, tenzij vooraf goedgekeurd of noodzakelijk als emergency change.
8. Buiten-kantoor tijden ondersteuning	BKO-04	Inschrijver beschrijft welke herstelacties hij buiten kantooruren zelfstandig kan uitvoeren, welke acties goedkeuring vereisen, welke acties nooit zelfstandig worden uitgevoerd en hoe hij de minimale informatiepositie buiten kantooruren borgt. Achtervangmedewerkers en buiten-kantoor tijden engineers nemen minimaal maandelijks deel aan teamactiviteiten van het cloudplatformteam, zodat kennis van architectuur, werkwijzen en wijzigingen actueel blijft.
8. Buiten-kantoor tijden ondersteuning	BKO-05	Buiten-kantooruren ondersteuning mag Engelstalig worden uitgevoerd. Echter is documentatie en communicatie vanuit de KB Nederlandstalig.
9. Financiën	FIN-01	Tarieven, capaciteit, beschikbaarheid en aanvullende dienstverlening zijn afzonderlijk inzichtelijk geprijsd.
9. Financiën	FIN-02	Opdrachtnemer ondersteunt een model met vaste kerncapaciteit en flexibele inzet voor specialistische werkzaamheden.
9. Financiën	FIN-03	Opdrachtnemer ondersteunt KPI-gestuurde samenwerking gericht op kwaliteit, stabiliteit, security en samenwerking.
10. Implementatieperiode en exit	TRANS-01	Opdrachtnemer levert een implementatieplan voor de periode voorafgaand aan de start van de reguliere dienstverlening. Het implementatieplan beschrijft de aanpak voor de drie fasen van de implementatieperiode en bevat minimaal: Analysefase: nulmeting van de bestaande cloudomgeving, inventarisatie van tooling, automatisering en monitoring, en identificatie van risico's en afhankelijkheden; Overdrachtsfase: kennisoverdracht, inrichting van toegangen en tooling, integratie in het Agile team en overname van beheeractiviteiten, inclusief DAP-invoering, SLA-operationalisering, vastlegging van de scope van de dienstverlening, RACI en mandaatmatrix; Stabilisatiefase: monitoring van de dienstverlening, back-upvalidatie, restpuntenbeheer en optimalisatie van beheerprocessen en samenwerking. Aanvullend bevat het plan: planning, implementatiemanager, continuïteit tijdens de implementatieperiode, Exit-inventaris en acceptatiecriteria voor de start van de reguliere dienstverlening.

10. Implementatieperiode en exit	TRANS-02	De reguliere dienstverlening start pas nadat de KB heeft vastgesteld dat SLA, DAP, vastlegging van de scope van de dienstverlening, RACI, mandaatmatrix indien van toepassing, escalatiepaden, minimale runbooks, rapportage, kennisoverdracht, Exit-inventaris en exitplanning operationeel toepasbaar zijn. Het implementatieplan bevat expliciete acceptatiecriteria en go/no-go momenten voor de gefaseerde overname van beheeractiviteiten.
10. Implementatieperiode en exit	TRANS-03	Open risico's, afhankelijkheden, tijdelijke workarounds en restpunten uit de implementatieperiode worden vastgelegd, toegewezen en opgevolgd.
10. Implementatieperiode en exit	TRANS-04	De buiten-kantoor tijden ondersteuning is vóór de start van de reguliere dienstverlening operationeel ingericht en door de KB geaccepteerd, tenzij de KB schriftelijk anders akkoord gaat.
10. Implementatieperiode en exit	TRANS-05	Voor relevante opleveringen, waaronder SLA, DAP, Exit-plan, vastlegging van de scope van de dienstverlening, RACI, mandaatmatrix, rapportages, runbooks, documentatie, Exit-inventaris en implementatieproducten, worden acceptatiecriteria vastgesteld.
10. Implementatieperiode en exit	TRANS-06	De KB kan opleveringen afkeuren indien deze onvolledig, niet bruikbaar, niet actueel, niet toetsbaar of niet in lijn met de afgesproken structuur zijn.
10. Implementatieperiode en exit	TRANS-07	Exitondersteuning, documentatie, kennisoverdracht, medewerking aan overdracht, ondersteuning van een opvolgende leverancier en ondersteuning gedurende een exitperiode van minimaal drie maanden maken integraal onderdeel uit van de dienstverlening.
10. Implementatieperiode en exit	TRANS-08	Oprachtnemer verleent exitondersteuning gedurende een exitperiode van minimaal drie maanden. De exitondersteuning omvat minimaal kennisoverdracht, documentatie, medewerking aan overdracht en ondersteuning van een opvolgende leverancier.
10. Implementatieperiode en exit	TRANS-09	Oprachtnemer richt tijdens de reguliere dienstverlening een Exit-inventaris in en houdt deze actueel. Omdat Oprachtnemer werkt in de door de KB aangewezen of goedgekeurde tooling en omgeving, beperkt de Exit-inventaris zich tot overdrachtsobjecten die niet reeds in die omgeving aanwezig zijn: runbooks, herstelprocedures, kennisdocumentatie en configuratieonderbouwning die door Oprachtnemer zijn opgesteld en buiten kantoor tijden zijn opgebouwd, voor zover deze niet anderszins aantoonbaar zijn vastgelegd in de tooling van de KB.
10. Implementatieperiode en exit	TRANS-10	Exitondersteuning maakt onlosmakelijk deel uit van de dienstverlening en wordt niet afzonderlijk in rekening gebracht. Een aanvullende vergoeding is uitsluitend verschuldigd voor werkzaamheden die op uitdrukkelijk schriftelijk verzoek van de KB worden verricht buiten de contractduur en die aantoonbaar niet toe te rekenen zijn aan een tekortkoming van Oprachtnemer. Oprachtnemer mag de exit niet weigeren, vertragen of bemoeilijken vanwege een geschil of dreiging van een geschil over vergoedingen.
10. Implementatieperiode en exit	TRANS-11	De cloudtenant, subscriptions, accounts, policies, configuraties, repositories en binnen de Opdracht opgestelde code, scripts, documentatie en relevante registraties blijven eigendom van of volledig beschikbaar voor de KB, voor zover juridisch en contractueel toegestaan. De KB behoudt toegang tot logs, data en relevante configuratie-informatie die nodig zijn voor beheer, auditing, incidentanalyse, overdracht en exit.
11. Privacy	PRI-01	Indien Oprachtnemer kwalificeert als Verwerker sluiten Partijen een Verwerkersovereenkomst af. Voordat Oprachtnemer overgaat tot het verwerken van persoonsgegevens van de KB, is de Verwerkersovereenkomst afgesloten en door Partijen ondertekend.
11. Privacy	PRI-02	De KB-Model-Verwerkersovereenkomst is van toepassing (zoals bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten).
11. Privacy	PRI-03	Het verlenen van toegang tot persoonsgegevens aan medewerkers van de Opdrachtnemer wordt beperkt op basis van duidelijke en afgebakende taken en het doel en de verstrekte toegang is toetsbaar.
11. Privacy	PRI-04	Als het gaat om gegevens die in aanmerking komen voor anonimiseren (in het kader van en in de zin van de AVG), dan heeft de Oplossing de mogelijkheid om gegevens te kunnen anonimiseren en een rapport te genereren waaruit blijkt dat dit heeft plaatsgevonden.
11. Privacy	PRI-05	De Oplossing biedt de mogelijkheid om bewaartermijnen in te schakelen en configureren voor het geautomatiseerd verwijderen van persoonsgegevens, zodanig dat het naleven van de geldende wet- en regelgeving door Opdrachtnemer wordt ondersteund. Als persoonsgegevens uit de Oplossing worden verwijderd, moeten deze uit alle systemen/back-ups van Opdrachtnemer worden verwijderd.
11. Privacy	PRI-06	Gegevens van de productie omgeving worden in beginsel niet gebruikt in een acceptatie/test of demo omgeving. Als voor bepaalde situaties productiegegevens toch nodig zijn in een andere omgeving, dan dient dit vooraf met de KB afgestemd te worden. Opdrachtnemer waarborgt dat bij het overzetten (uit de productieomgeving naar een andere omgeving) van de persoonsgegevens, deze worden geanonimiseerd, zodat gegevens niet meer te herleiden zijn naar natuurlijke personen.
11. Privacy	PRI-07	Oprachtnemer is niet gerechtigd om de verkregen data, informatie en/of andere inzichten welke voortkomen uit het aangaan van deze Overeenkomst te gebruiken voor andere doeleinden (waaronder productverbetering) zonder nadrukkelijke schriftelijke toestemming door de KB.
11. Privacy	PRI-08	Oprachtnemer werkt -indien nodig- mee met het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA) volgens het model van de KB.
11. Privacy	PRI-09	Oprachtnemer draagt zorg voor een adequate overdracht van alle relevante gegevens aan de KB of een door de KB aan te wijzen derde partij.
11. Privacy	PRI-10	De Oplossing biedt de mogelijkheid om het kopiëren en exporteren van persoonsgegevens te minimaliseren of te beperken. Als persoonsgegevens wél gekopieerd of geëxporteerd worden dient dit gelogd te worden.
11. Privacy	PRI-11	Oprachtnemer heeft processen en procedures ingericht om te borgen dat de verwerkingen van persoonsgegevens in de oplossing en door Opdrachtnemer conform de AVG en UAVG kunnen plaatsvinden. Opdrachtnemer garandeert naleving van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van het gegevensbeschermingsrecht.

11. Privacy	PRI-12	Opdrachtnemer schrijft in via een Europese rechtspersoon. Opdrachtnemer verwerkt gegevens van de KB alleen binnen de EER (Europese Economische Ruimte).
12. Algemeen	Alg -01	Alle communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze Opdracht moeten in de Nederlandse taal worden gevoerd en/of opgesteld.
12. Algemeen	Alg -02	Opdrachtnemer stelt, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht één vaste contactpersoon beschikbaar voor de gehele duur van de Opdracht. Deze persoon beheerst uitstekend de Nederlandse taal in woord en geschrift.
12. Algemeen	Alg -03	Opdrachtnemer is voor de KB telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 uur en 18:00 uur.
12. Algemeen	Alg -04	Opdrachtnemer brengt de KB, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
12. Algemeen	Alg -05	Opdrachtnemer zal geen communicatie-uitingen doen over de Overeenkomst of de relatie met de KB zonder schriftelijke toestemming van de KB.
12. Algemeen	Alg -06	Opdrachtnemer verklaart dat hij bij het beëindigen van de Overeenkomstmedewerking (bereidwillig en kosteloos) zal verlenen bij een soepele overgang van de dan bestaande dienstverlening naar de KB en/of een (nieuwe) contractpartij, waarover geen (extra) kosten in rekening kunnen worden gebracht bij de KB.
12. Algemeen	Alg -07	De algemene en/of verkoopvoorwaarden van de Inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de Inschrijving van de Inschrijver wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
12. Algemeen	Alg -08	Met het ondertekenen van het UEA verklaart de Inschrijver: 1. Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken; 2. Dat hij voldoet aan c.q. akkoord gaat met (de inhoud van) het Programma van Eisen en de in de Nota's van Inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop; 3. Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de Overeenkomst en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop; 4. Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de Algemene Inkoopvoorwaarden en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop, en dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver niet van toepassing zijn; 5. Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de Verwerkersovereenkomst en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop 6. Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de Wachtkamerovereenkomst en de in de Nota's van Inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop.
12. Algemeen	Alg -09	Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit in lijn met de geldende wet- en regelgeving.
12. Algemeen	Alg -10	De dienst die door Opdrachtnemer wordt geleverd, wordt digitaal toegankelijk by design ontwikkeld. De dienst voldoet aantoonbaar aan de eisen voor digitale toegankelijkheid zoals omschreven in de Europese standaard EN 301 549 (meest recente versie), waarvan de internationale richtlijnen voor toegankelijkheid, de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), deel uitmaken. De dienst is ontwikkeld volgens de meest recente WCAG-richtlijnen, niveau A en AA.
12. Algemeen	Alg -11	Opdrachtnemer levert bij oplevering een audit rapport waaruit blijkt dat getest is volgens een betrouwbare evaluatiemethode: WCAG-EM of een gelijkwaardige methode. Indien Opdrachtnemer niet volledig voldoet aan alle punten, dan garandeert Opdrachtnemer door het akkoord gaan met deze eis dat binnen het eerste jaar van de overeenkomst volledig zal worden voldaan aan de gestelde toegankelijkheidseisen.
12. Algemeen	Alg -12	Iedere 3 jaar levert de leverancier opnieuw een auditrapport volgens de WCAG-EM. Leverancier rapporteert minimaal halfjaarlijks over de olostermijn en implementatie van de resterende geaccepteerde verbeterpunten, en over eventuele nieuwe verbeterpunten na uitbreiding van de dienst
12. Algemeen	Alg -13	Opdrachtnemer is verplicht om voorafgaande schriftelijke toestemming van de KB te verkrijgen indien de geleverde dienst gebruikmaakt van een kunstmatige intelligentie (AI-systeem), zoals gedefinieerd in de AI-verordening (Verordening (EU) 2024/1689). Dit geldt zowel bij de initiële levering als bij iedere latere toevoeging, wijziging of activatie van een AI-component, inclusief situaties waarbij medewerkers van de Opdrachtnemer anderszins toegang krijgen tot AI zoals bijvoorbeeld via een koppeling met een AI-systeem van een derde partij. De Opdrachtnemer dient volledig te voldoen aan de AI-verordening, ook indien bepaalde bepalingen hiervan ten tijde van de aanbesteding nog niet van kracht zijn.
12. Algemeen	Alg -14	Opdrachtnemer verzendt, na volledige verrichting en acceptatie door de KB, onder vermelding van de Overeenkomst en het inkoopopdracht-nummer een factuur ook opdrachten die betrekking hebben op (aanvullende) werkzaamheden
12. Algemeen	Alg -15	De KB hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na factuurdatum, mits de factuur onbetwist is.
12. Algemeen	Alg -16	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: Gegevens Opdrachtnemer · Bedrijfsnaam · Adres · Telefoonnummer · KvK-nummer · Btw-nummer · IBAN-rekeningnummer · Debiteurnummer · Btw-nummer. Gegevens KB · Organisatiernaam · Adres · Contractnummer Factuur gegevens · Factuurdatum

- Factuurnummer
- Inkoopordernummer
- Periode waar de factuur betrekking op heeft
- Totaal factuurbedrag exclusief btw
- Btw-percentage
- Btw-bedrag factuur
- Totaal factuurbedrag inclusief btw

Kostenoverzicht als bijlage. Gegevens zoals gespecificeerd in de eis met betrekking tot het kostenoverzicht.

De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de KB en de Opdrachtnemer vastgesteld

12. Algemeen

Alg -17

Indien een factuur niet voldoet aan de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden wordt de Opdrachtnemer hiervan binnen 14 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden.

12. Algemeen

Alg -18

De KB is gerechtigd om indien er sprake is van door de Opdrachtnemer verschuldigde bedragen (creditering(en)) deze te verrekenen met bedragen die Opdrachtnemer verschuldigd is aan de KB.