

BIJLAGE 10

PROGRAMMA VAN EISEN

‘WERKPLEK- EN NETWERKBEHEER’

Voor zover definities in dit document met een hoofdletter zijn geschreven, wordt er verwezen naar de begrippenlijst van de GIBIT 2025 Inkoopvoorwaarden c.q. de Aanbestedingsleidraad



Algemeen

Contractueel	
1	Inschrijver stemt in met de inhoud en voorwaarden zoals gesteld in de Aanbestedingsleidraad, inclusief bijbehorende Bijlagen, waaronder (niet uitputtend): de wijze van aanbesteding, beoordelingsmethoden en indiening van de Inschrijving inclusief de (eventueel) door Opdrachtgever hierop in de Nota('s) van Inlichtingen vermelde wijzigingen, aanvullingen en/of toelichtingen.
2	Alle kosten naar aanleiding van gestelde eisen en bepalingen in de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen dienen verdisconteerd te zijn in de prijzen, oftewel, de tarieven dienen 'all-in' te zijn. Dit houdt in dat alle inspanningen die Opdrachtnemer moet verrichten om de genoemde doelstellingen van Opdrachtgever te bereiken, gedekt worden door de afgegeven prijsstelling. Alle kosten en eventuele kortingen dienen in de Inschrijving te zijn verwerkt. Meerwerk buiten de scope wordt vooraf schriftelijk geoffreerd en vereist schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever vóór uitvoering.
Taal en communicatie	
3	Tijdens de totstandkoming en uitvoering van de Raamovereenkomst hanteren de Opdrachtnemer en al haar medewerkers als voertaal het Nederlands in woord en geschrift. Alle correspondentie en documenten bij uitvoering van de Aanbesteding worden in het Nederlands opgesteld dan wel in het Nederlands vertaald (inclusief al dan niet in het Engels opgestelde privacystatements, disclaimers, etc.).
4	Opdrachtnemer hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten van Opdrachtgever. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per mail is ingediend. Opdrachtnemer draagt zorg dat iedere klacht binnen vijf (5) werkdagen inhoudelijk schriftelijk is beantwoord. Indien de afhandeling van een klacht, vanwege nader onderzoek, niet binnen deze termijn kan plaatsvinden, wordt in de beantwoording de uiterste termijn van afhandeling genoemd met een maximale termijn van vijftien (15) werkdagen.
Kosten en verplichtingen	
5	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van noodzakelijke vergunningen en/of certificeringen. Deze kosten dienen in de prijzen/tarieven te zijn berekend en kunnen niet achteraf in rekening worden gebracht.
6	Indien wettelijke voorschriften bepalen dat personeel van Opdrachtnemer nieuwe opleidingen moet volgen en dient te beschikken over nieuwe/extra diploma's, en voor Opdrachtnemer nieuwe wettelijke vergunningen en/of keurmerken zijn vereist, dan wel aanvullend, dan zal Opdrachtnemer terstond maatregelen nemen hieraan te voldoen zonder dat dit financiële consequenties heeft voor Opdrachtgever.
7	Alle prijzen en bedragen welke worden weergegeven in de Inschrijving zijn exclusief BTW.
8	Opdrachtnemer voldoet en zal blijvend voldoen aan de in de Aanbestedingsleidraad beschreven Geschiktheidseisen.
Wet- en regelgeving	
9	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er wordt voldaan aan de Wet op de Identificatieplicht. Personen dienen zich (altijd) te kunnen identificeren met een paspoort/ID-kaart/rijbewijs. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de Externe medewerker altijd een paspoort/ID-kaart/rijbewijs bij zich heeft.
10	Opdrachtnemer voldoet aan alle geldende wet- en regelgeving die betrekking heeft op deze Aanbesteding en handelt bij uitvoering van de dienstverlening conform onder andere, maar niet uitputtend, de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO 2.0), NIS2, en de Cyberbeveiligingswet (Cbw).

Dienstverlening

Scope van de dienstverlening	
11	Opdrachtnemer zal voor Opdrachtgever de standaard dienstverlening uitvoeren zoals opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende Bijlagen, waaronder dit Programma van Eisen.
Beheer van IT-infrastructuur	
12	Hieronder wordt minimaal verstaan: beheer, monitoring en lifecycle management van servers, netwerken, werkplekken, storage en cloudomgevingen, inclusief koppelvlakken, en proactief handelen bij verstoringen. Verder omvat het beheer: - Maandelijks rapportage (PDF-format) van servers, netwerken, werkplekken, storage en cloudomgevingen met minimaal de volgende onderwerpen: - o Verstoringen en incidenten afgelopen maand incl. doorlooptijd en status; - o Beschikbaarheid van de netwerkcomponenten; - o Inzicht in performance netwerk en componenten / bijv. capaciteit, geheugengebruik, schijf servers, etc.; - o Wijzigingsverzoeken; - o Geïnstalleerde updates en patches; - o Kwetsbaarheden; - o Aandachtspunten aankomende periode. - Proactieve advisering m.b.t. vervanging van hard- en software in het kader van lifecyclemanagement; - Het installeren van patches en updates; - Proactieve advisering m.b.t. capaciteitsbeheer en prestatie-optimalisatie; - Documentatie van configuratie en wijzigingen netwerkcomponenten in beheerdocumenten vastleggen, deze actueel houden en deze beschikbaar maken voor Opdrachtgever; - Kennisoverdracht bij wijzigingen van aanzienlijke aard en/of gebruik specifieke functionaliteiten; - Capaciteitsbeheer en prestatie-optimalisatie. Afbakening hierbij is dat de storageappliances buiten de Microsoft 365 omgeving niet in beheer en monitoring opgenomen zijn; - Het betreft hier een vaste beheervergoeding. Bestaande infrastructuur met componenten wordt in beheer overgenomen. De componenten staan beschreven in Bijlage 11.
Service Desk & Support	
13	Hieronder wordt minimaal verstaan: - 1e-, 2e- en 3e-lijns ondersteuning; - Problem management (structureel oplossen van terugkerende issues); - Remote support; Opdrachtnemer levert alle medewerkers van Opdrachtgever middels een tool remote support op de werkplek; - Gebruikers dienen rechte reeks contact op te kunnen nemen met de servicedesk, via minimaal 1 van de volgende 3 manieren: telefonisch, via e-mail en/of via een self service portal;

	- Incidentmanagement. Incidenten worden opgenomen in een ticketsysteem die toegankelijk is voor aangewezen key-users van Opdrachtgever, die incidenten vervolgens kunnen escaleren. - Afmeldingen van tickets worden altijd voorzien van een onderbouwde reden c.q. een oplossing, t.b.v. kennisoverdracht; - Het betreft hier een vaste beheervergoeding.
--	--

Endpointbeheer

14	Laptop-, desktop- en mobiele apparaatbeheer inclusief software-distributie. Hieronder wordt minimaal verstaan: - Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de softwarematige beveiliging van alle end-points. Gebruikers moeten hun end-point niet onbeheerd achter kunnen laten voor onbevoegde personen; - Apparaatbeheer (MDM/MAM): welke apparaten mogen verbinding maken, hoe zijn ze geconfigureerd en welk beleid draait erop; - Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de installatie van alle software op nieuwe en huidige end-points; - De in Bijlage 12 opgenomen applicatielijst betreft een momentopname van het huidige applicatielandschap van Aanbestedende dienst. De lijst is niet limitatief. - Inschrijver dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst beheerwerkzaamheden te kunnen uitvoeren voor nieuwe, gewijzigde of vervangende applicaties die binnen de scope van de Raamovereenkomst vallen; - Het applicatielandschap zal gedurende de looptijd wijzigen. Aanbestedende dienst heeft de vrijheid applicaties toe te voegen, te vervangen of te verwijderen. Voor dergelijke wijzigingen binnen de reguliere omvang van de organisatie kan Opdrachtnemer geen aanvullende beheervergoeding in rekening brengen anders dan de overeengekomen tarieven; - Huidig applicatielandschap: circa 20 applicaties. Verwachte mutatie: maximaal $\pm 20\%$ gedurende de looptijd. - Eigendom en verantwoordelijkheid van apparaten die toegang geven tot organisatiegegevens zijn schriftelijk vastgelegd en voor Opdrachtgever op verzoek beschikbaar; - USB-sticks, externe schijven en SD-kaarten: blokkeren of versleutelen; - Indien end-points worden hergebruikt c.q. afgevoerd, draagt u zorg voor datawiping, en/of factory reset, en/of reimaging voor de nieuwe gebruiker; - Beheer configuratie en toezicht van endpoints via o.a. MS Intune; - Antivirus/EDR (Endpoint Detection & Response) op alle endpoints. - Het betreft hier een variabele beheervergoeding per endpoint.
----	---

Cybersecurity Services

15	Firewallbeheer; Security monitoring (SOC/SIEM); Identity & access management (IAM) en Domein beheer. Hieronder wordt minimaal verstaan: - Actieve controle en monitoring van beveiligingsmeldingen vanuit de firewall, inclusief alerts; - Beheer van Microsoft Entra en Domain Controller.
----	---

Cloud, on premise storage, Microsoft 365 beheer en licentiebeheer

16	Hieronder verstaan wij minimal:
----	---------------------------------

	- Tenantbeheer. Onder Tenantbeheer verstaan wij: - o Pro-actieve houding t.a.v. informeren en geven van advies en indien nodig instructies bij (functionele) wijzigingen die invloed gaan hebben op de gebruikersomgeving en het toezicht op de hierboven beschreven producten; - o Actueel houden van de hierboven beschreven omgeving; - o Adviseren en doorvoeren van optimalisaties in gebruik, beheer en toezicht op de hierboven beschreven producten; - o Faciliteren, configureren, beheren, toezicht houden en advisering van koppelingen vanuit deze omgeving met externe leveranciers en /of klanten; - o Het betreft hier een vaste beheervergoeding. - Beheer en configuratie van MS Exchange, - Beheer en configuratie van Microsoft 365 en Azure; - Beheer en configuratie van Teams/Sharepoint beheer; - Storage beheer. Dit betreft on premise beheer van 128 TB storage; - Cloud governance; - Licentiebeheer, monitoring en updates van applicaties; - Opdrachtnemer beheert een actueel overzicht van alle licenties, applicaties en contracten binnen de scope van de Raamovereenkomst en deelt dit minimaal jaarlijks met Opdrachtgever. Aflopende licenties of contracten worden minimaal drie (3) maanden vóór de vervaldatum gesignaleerd. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever proactief over verlenging, vervanging of beëindiging, inclusief financiële consequenties. - Dit betreft een vaste beheervergoeding.
--	--

Continuïteit, Back-up- en Disaster Recovery

17	Hieronder verstaan wij minimal: - Automatische back-ups (Cloud); - Recovery testing en Continuïteitsplannen; - De back-up cyclus bestaat minimaal uit een dagelijkse incrementele back-up en maandelijkse full-back-up, waarbij data tot één (1) jaar geleden hersteld kan worden. Daarnaast moet back-up op twee verschillende media worden bewaard, waarbij één (1) offsite; - Minimaal eenmaal (1x) per jaar wordt in samenspraak met Opdrachtgever een recovery test uitgevoerd. Daarnaast wordt met Opdrachtgever een continuïteitsplan inclusief herstelplan opgesteld; - De maximale RPO is één (1) werkdag; - De maximale RTO is 24 uur; - Het betreft hier een vaste beheervergoeding.
----	--

Netwerkbeheer

18	Hieronder verstaan wij minimal: - WiFi-beheer; - VLAN-beheer; - SD-WAN beheer; - Network Policies en Access Control; - Monitoring en optimalisatie; - Wijzigingen in configuratie en bijzonderheden in logging worden gemeld in de maandelijkse rapportage aan Opdrachtgever;
----	---

	- Het aanwezige WIFI-netwerk met AP (hardware en huidige dekking), VLAN-configuratie en actieve netwerkpolities worden overgenomen as-is en indien noodzakelijk in overleg geoptimaliseerd; - De on premise componenten (hardware en configuratie) in de backbone van het netwerk worden in beheer genomen; - Het betreft hier een vaste beheervergoeding.
Change Management, Consultancy & Strategie	
19	Op afroep biedt u advies aan m.b.t. de volgende zaken: - IT-roadmaps - Change Management en request proces; - Cloud-integratie strategie en architectuur advies; - Advies over security, modern workplace.
Kwaliteitsborging	
20	Opdrachtnemer organiseert voor Opdrachtgever de dienstverlening op verzoek of indien de situatie daarom vraagt, op locaties te Zwolle (Eikenstraat 20 en Melkmarkt 41) en/of Deventer (Klooster 3 en Klooster 12).
21	Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat het Personeel en eventuele onderaannemers van Opdrachtnemer in persoon werkend op locatie van Opdrachtgever, over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) beschikt. Personeel van Opdrachtnemer dient voor aanvang van de werkzaamheden in het bezit van een actuele VOG te zijn. Personeel van Opdrachtnemer kan alleen starten met een actuele VOG. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor archivering van de VOG.
22	Personeel/medewerkers van Opdrachtnemer dienen alle benodigde (markt)kennis te hebben om technische, contractuele, juridische, procesmatige en beleidsmatige vraagstukken, snel en adequaat te beantwoorden en risico's te elimineren, te reduceren en Opdrachtgever hier gevraagd en ongevraagd over te adviseren.
Onboarding, offboarding en toegangsbeheer	
23	Nieuwe medewerkers van Opdrachtgever zijn binnen één (1) werkdag na aanmelding door Opdrachtgever volledig operationeel: account aangemaakt, apparaat geconfigureerd en toegangsrechten ingesteld.
24	Bij uitdiensttreding van een medewerker voert Opdrachtnemer binnen één (1) werkdag na schriftelijke melding door Opdrachtgever de volgende offboardinghandelingen uit: - het blokkeren van het account; - het intrekken van alle toegangsrechten; - het technisch uitdienen van het gebruikersprofiel; en - het archiveren van de mailbox conform de instructies van Opdrachtgever.
25	Remote toegang tot systemen van Opdrachtgever door Opdrachtnemer wordt vastgelegd in een toegangslogboek dat te allen tijde beschikbaar is voor Opdrachtgever. Dit logboek bevat ten minste: - het tijdstip van toegang; - de identiteit van de persoon; - de benaderde systemen; en - de uitgevoerde handelingen.

ICT Service & Support

Bereikbaarheid servicedesk	
26	Opdrachtnemer treedt op als Single Point of Contact (SPOC) voor Opdrachtgever, ook bij storingen of wijzigingen waarbij derden betrokken zijn, zoals Microsoft en leveranciers van bedrijfsapplicaties. Opdrachtnemer coördineert met derde partijen; Opdrachtgever hoeft niet zelf te schakelen tussen leveranciers
27	In aanvulling op artikel 10.6 GIBIT 2025 is de servicedesk van Opdrachtnemer voor het melden en afhandelen van incidenten en serviceverzoeken ten minste bereikbaar op werkdagen van 08:00 tot 17:30 uur (het "Servicevenster"), telefonisch en per e-mail.
28	Voor kritieke storingen (P1) is Opdrachtnemer ook buiten kantooruren telefonisch bereikbaar (24/7). Deze P1-bereikbaarheid is inbegrepen in de vaste beheervergoeding en kent geen toeslag
29	Er is een schriftelijk escalatiepad beschikbaar met naam en rechtstreeks bereikbaarheidsgegevens van minimaal twee (2) contactpersonen bij Opdrachtnemer, waarvan één op managementniveau.
Contactpersoon	
30	Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit en beschikbaarheid van minimaal één (1) vast contactpersoon met voldoende technische IT-kennis. Indien hij/zij niet beschikbaar is, dient hij/zij direct vervangen te worden (vervangbaar te zijn).
31	Behoudens de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer een team van personeel inzetten voor het uitvoeren van de dienstverlening.
Meetmethodiek en beschikbaarheid	
32	Reactietijden en functiehersteltijden worden gemeten binnen het Servicevenster, met dien verstande dat P1-incidenten [24/7] worden gemeten. Deze P1-bereikbaarheid is inbegrepen in de vaste maandprijs en kent geen toeslag.
33	Voor de door Opdrachtnemer beheerde infrastructuur en Dienstverlening op Afstand geldt een Beschikbaarheid van ten minste 98% per maand, gemeten binnen het Servicevenster, exclusief vooraf aangekondigd gepland onderhoud buiten het Servicevenster. Voor door derden geleverde clouddiensten (zoals Microsoft 365) geldt de beschikbaarheidsnorm van de betreffende derde; Opdrachtnemer bewaakt deze, rapporteert hierover en escaleert namens Opdrachtgever richting de derde bij het niet halen daarvan.
Voortgangsoverleg en evaluatie	
34	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is Opdrachtnemer bereid om op maandelijkse basis, en indien nodig frequenter, op tactisch niveau voortgangsgesprekken te laten plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
35	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst initieert Opdrachtnemer minimaal eenmaal (1x) per kwartaal een evaluatieoverleg. Tijdens de evaluatie komen minimaal de volgende punten aan de orde: - rapportages; - kwaliteit en optimalisatie van en optimalisatie de dienstverlening; - kwaliteit van de geleverde informatie en geïdentificeerde risico's.

Service Level Agreement (SLA)

Inhoud en reikwijdte

36	Opdrachtnemer levert bij Inschrijving een uitgewerkte SLA aan. De door Opdrachtnemer voorgestelde SLA mag geen bepalingen bevatten die de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Raamovereenkomst, het Programma van Eisen of de GIBIT 2025 beperken. Tevens is in de SLA een communicatiematrix opgenomen waarin relevante stakeholders op Strategisch, Tactisch en Operationeel niveau zijn vastgelegd.
37	Een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) wordt na gunning in overleg met de Opdrachtgever opgesteld als detailuitwerking van de SLA, indien Opdrachtgever hiertoe verzoek doet. Regie en versiebeheer van het DAP ligt bij de Opdrachtnemer.
38	De SLA dient minimaal inzicht te geven in de te leveren dienstverlening en bevat concrete, meetbare en toetsbare KPI's ten aanzien van: - beschikbaarheid en continuïteit; - incident- en servicemanagement; - performance en kwaliteit; - beveiliging en compliancy; - rapportage en monitoring. De SLA beschrijft per KPI ten minste de normstelling, meetmethodiek, rapportagefrequentie en eventuele consequenties bij afwijkingen.
39	De SLA is van toepassing op alle dienstverlening van Opdrachtnemer. Bij het niet nakomen van deze SLA is sprake van escalatie en zal Opdrachtnemer een verbeterplan binnen twee (2) weken na melding door Opdrachtgever opstellen. Opdrachtnemer is verplicht de door Opdrachtgever geconstateerde tekortkomingen te analyseren, verbetermaatregelen voor te stellen, deze op eigen kosten (na afstemming met Opdrachtgever) uit te voeren en aan Opdrachtgever te rapporteren over de effectiviteit van deze maatregelen.
Prioriteiten en responstijden	
40	Opdrachtnemer hanteert ten minste de onderstaande prioriteitenindeling met bijbehorende maximale reactie- en hersteltijden. Deze gelden, conform artikel 10.10 GIBIT 2025, als resultaatsverbintenis en worden als Service Level opgenomen in de SLA. Opdrachtnemer mag in de SLA gunstigere, maar geen ongunstigere waarden aanbieden. Zie onderhavige tabel.

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Hersteltijd
P1 – Kritiek	Bedrijfsproces volledig verstoord, gehele organisatie	≤15 min.*	≤4 uur
P2 – Hoog	Bedrijfsproces verstoord, meerdere gebruikers	≤30 min.*	≤8 uur
P3 – Medium	Storing één gebruiker of niet-kritisch systeem	≤4 uur	≤24 uur
P4 – Laag	Informatievraag, wens, lage impact	≤8 uur	≤40 uur

* P1 en P2 vereisen telefonische aanmelding. Reactietijden gelden binnen kantooruren. Buiten kantooruren start de reactietijd bij de eerstvolgende werkdag, met uitzondering van P1 (24/7).

Rapportage	
41	Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over de realisatie van de overeengekomen Service Levels, waaronder per prioriteit het aantal meldingen, de gerealiseerde reactie- en hersteltijden en het percentage binnen norm afgehandelde meldingen.
42	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever jaarlijks over de staat van de volledige IT-omgeving in de vorm van een IT-roadmap, met daarin aanbevelingen voor vervanging, optimalisatie,

	beveiligingsverbeteringen en relevante technologische ontwikkelingen voor de komende drie (3) jaar.
43	Indien Opdrachtnemer de afgesproken Service Levels structureel niet haalt (meer dan 20% van de meldingen per kwartaal per prioriteitsniveau buiten norm), treedt Opdrachtnemer proactief in overleg met Opdrachtgever over verbetermaatregelen. Indien Opdrachtnemer dezelfde Service Levels gedurende meerdere achtereenvolgende kwartalen niet haalt, of gedurende zes (6) aaneengesloten meetperiodes drie (3) maal niet haalt, is Opdrachtgever gerechtigd: (a) een verbeterplan te verlangen waarmee Opdrachtnemer binnen één meetperiode alsnog conform de overeengekomen Service Levels presteert; (b) een overleg op directieniveau te eisen; (c) bij aanhoudende tekortkoming: de Nadere Overeenkomst gedeeltelijk of geheel te ontbinden conform de bepalingen in de Raamovereenkomst en de GIBIT 2025.

Financieel

Prijzen en tarieven	
44	Opdrachtgever betaalt alleen daadwerkelijk gewerkte en door Opdrachtgever geaccordeerde uren. Toeslagen op het standaard uurtarief zijn niet van toepassing. Tenzij het specifieke functies betreft en dit door Opdrachtgever bij het uitzetten van de Nadere Opdracht is aangegeven.
45	Alle facturen dienen op itemniveau gespecificeerd te zijn bestaande uit product/dienst/tijd in dagen-uren en uurtarief
46	De overeengekomen tarieven en prijzen kunnen éénmaal per jaar per 1 januari worden aangepast conform de indexeringsregeling zoals opgenomen in de GIBIT 2025 (artikel 11.8, Bijlage 5). De maximale stijging is gerelateerd aan de CBS-index dienstenprijzen commerciële dienstverlening, groep J6202. Aankondiging door Opdrachtnemer geschiedt uiterlijk 30 november voorafgaand aan het nieuwe jaar.
47	De tarieven van reeds verstrekte Nadere Opdrachten binnen de Raamovereenkomst mogen niet worden geïndexeerd. Voorstellen voor het komende jaar die na 1 oktober van het huidige jaar door Opdrachtnemer worden ingediend, zullen door Opdrachtgever niet meer in behandeling worden genomen.

Transitie & Implementatie

Projectmatige aanpak	
48	Voorafgaand aan de transitie & implementatie stelt Opdrachtnemer sleutelfunctionarissen voor die gedurende de transitie & implementatieperiode beschikbaar zijn voor Opdrachtgever, welke niet mogen worden vervangen op initiatief van Opdrachtnemer, tenzij vooraf schriftelijke toestemming is verleend door Opdrachtgever. Opdrachtgever kan verzoeken om vervanging van de sleutelfunctionarissen indien de planning niet wordt gehaald of de samenwerking, naar oordeel van Opdrachtgever, niet soepel verloopt.
Continuïteit	
49	Opdrachtnemer voert binnen vier (4) weken na gunning een nulmeting uit van de aangetroffen IT-omgeving en deelt de bevindingen schriftelijk met Opdrachtgever. Opdrachtnemer inventariseert alle bestaande contracten (hardware, licenties, Microsoft 365) en adviseert Opdrachtgever over overname, overdracht of beëindiging per component, inclusief financiële consequenties.

50	Opdrachtnemer plant een overlappende periode van minimaal twee (2) weken in met de vertrekkende leverancier voor kennisoverdracht van configuraties, documentatie en toegangsgegevens.
51	De SLA is van kracht vanaf de eerste werkdag na livegang; er wordt geen inlooperperiode gehanteerd.
52	Vóór livegang is het escalatiepad schriftelijk vastgelegd en gecommuniceerd aan Opdrachtgever.

Beveiliging en compliancy

Technische beveiliging	
53	De IT-omgeving is beschermd tegen malware, phishing en ongeautoriseerde toegang van buitenaf door middel van actieve beveiligingsmaatregelen.
54	Opdrachtnemer beschikt over een actief ingericht monitoring- en alarmeringssysteem voor de IT-omgeving van Opdrachtgever, waarmee afwijkend gebruikersgedrag en verdachte handelingen worden gedetecteerd. Beveiligingsincidenten worden gedetecteerd, gedocumenteerd en actief gemeld aan Opdrachtgever binnen vier (4) uur na constatering, schriftelijk en met vermelding van: - tijdstip; - aard van het incident; - getroffen systemen; - genomen maatregelen; en - vervolgacties. Logingebeurtenissen worden minimaal negentig (90) dagen gelogd en zijn op verzoek beschikbaar voor Opdrachtgever.
55	Er is een gedocumenteerd proces voor het melden van datalekken aan Opdrachtgever conform de wettelijke meldtermijn van 72 uur na ontdekking.
56	Kritieke beveiligingspatches (zero-day of actief geëxploiteerde kwetsbaarheden) worden met prioriteit uitgerold zonder dat Opdrachtgever daarvoor hoeft te verzoeken. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over de uitrol en eventuele impact.
57	Geplande wijzigingen in de configuratie of beveiligingsinstellingen worden minimaal vijf (5) werkdagen vooraf schriftelijk aangekondigd bij Opdrachtgever, met beschrijving van aard, impact en uitvoeringstijdstip.
58	Wijzigingen in configuratie of beveiligingsinstellingen worden uitsluitend door Opdrachtnemer aangebracht, na schriftelijk verzoek of goedkeuring van Opdrachtgever. Wijzigingen door niet-geautoriseerde derden zijn niet toegestaan.

Exit

Overdracht	
59	Van Opdrachtnemer wordt verlangd na einddatum van deze Raamovereenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, dat hij alle medewerking verleent om een goede overdracht van de dienstverlening naar een nieuwe opdrachtnemer te bewerkstelligen, zonder hiervoor kosten te berekenen. Wat betreft de overdracht naar een nieuwe opdrachtnemer kan Opdrachtgever daartoe aan de zittende Opdrachtnemer een overbruggingsperiode waarin deze zijn dienstverlening volledig volgens de Raamovereenkomst blijft uitvoeren. Opdrachtgever zal dit verzoek niet later dan twee (2)

	maanden voor einddatum van de Raamovereenkomst, schriftelijk aan de Opdrachtnemer doen. Opdrachtnemer zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.
60	Op verzoek van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer bij beëindiging (opzegging) of ontbinding van de Raamovereenkomst de dienstverlening op geleidelijke, volledig en correcte wijze over aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde gedurende de exit periode. Het behoud van continuïteit van de dienstverlening staat hierbij centraal en dient geborgd te zijn. Daaronder wordt onder meer verstaan: het vrijgeven van alle gegevens en documentatie van Opdrachtgever die is verkregen in het kader van de Raamovereenkomst.
Exit periode en plan	
61	De exit periode duurt in beginsel maximaal drie (3) maanden na einddatum, of na het beëindigen of ontbinden van de Raamovereenkomst. De exacte duur van de exit periode wordt door Opdrachtgever na overleg met Opdrachtnemer bepaald.
62	Gedurende de exit periode, ook nadat de Raamovereenkomst is beëindigd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van Partijen uit hoofde van de Raamovereenkomst te bestaan voor zover noodzakelijk voor een geleidelijke en correcte overdracht van de dienstverlening.
63	Op verzoek van Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer een exit-plan op conform artikel 29.1 GIBIT 2025. Opdrachtnemer verklaart zich reeds nu bereid na contractbeëindiging op eerste verzoek een beperkte voortzetting van de dienstverlening te leveren die Opdrachtgever in staat stelt opgeslagen data te blijven raadplegen conform artikel 29.8 GIBIT 2025. Indien de overdracht niet tijdig is afgerond, geldt verlengd gebruik tegen de dan geldende tarieven conform artikel 29.11 GIBIT 2025, tenzij de vertraging toerekenbaar is aan Opdrachtnemer.
Gegevensverwijdering en bewaring	
64	Na overdracht van data verwijdert Opdrachtnemer alle data en documenten, tenzij wettelijke bewaarplicht dit verhindert, en verstrekt een schriftelijke verklaring van vernietiging conform artikel 22.8 GIBIT 2025. Opdrachtgever heeft het recht verificatie door een onafhankelijke derde te (laten) verrichten. De kosten van deze controle komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij de controle één of meer tekortkomingen van niet-ondergeschikte aard constateert, in welk geval de kosten voor rekening van Opdrachtnemer zijn (art. 28.6 GIBIT 2025).
65	Gegevens en documenten die om aantoonbare juridische redenen een bepaalde wettelijke bewaartermijn hebben, dienen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en (max) 7 jaar daarna, beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer er voor dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aangewezen derde partij. Opdrachtnemer verzorgt de exit als onderdeel van de dienstverlening.