

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Eis	Algemene eisen
1	Opdrachtnemer dient uitvoering te geven aan het opzetten van een team aan deskundigen voor de Opdrachtgever gedurende de implementatie.
2	Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van Opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. De Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan Opdrachtgever geleverde diensten verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, of in geval van een wettelijke verplichting.
3	Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever binnen een termijn van vier weken op de hoogte van iedere wijziging in de organisatiestructuur, juridische structuur en concern/holdingstructuur. Is er sprake van consequenties en kan de overeengekomen uitvoering van de dienstverlening niet worden geborgd dan is continuering van de Overeenkomst niet vanzelfsprekend. Opdrachtgever behoudt zich als er geen waarborg kan worden gegeven het recht voor continuering te eisen dan wel het contract zonder verplichtingen te ontbinden.
4	Opdrachtnemer voorziet in een (1) vast contactpersoon gedurende de gehele looptijd van de opdracht. Opdrachtnemer borgt gelijkwaardige vervanging bij afwezigheid van deze contactpersoon bij ziekte, verlof e.d.
5	Opdrachtnemer garandeert een bereikbaar- en inzetbaarheid op werkdagen van 08.00-18.00 uur.
6	Opdrachtnemer garandeert een bereikbaarheid voor toelichting op advies binnen 24 uur (op werkdagen).
7	Opdrachtnemer zet geen personen in die op een of andere manier een arbeidsovereenkomst hebben met de Opdrachtgever.
8	Opdrachtnemer is transparant in zijn relaties met haar ketenpartners en/of professionals.

	9 Medewerkers die door Opdrachtnemer worden ingezet, zullen voldoen aan het volgende profiel: Oplossing-, resultaat- en termijngerichtheid, goed in samenwerking en communicatie; In staat fouten te herkennen en te herstellen; Visie/ zakelijke en realistische instelling-/ inlevingsvermogen; Meedenkend en vernieuwend, in balans met de mogelijkheden van (onderdelen van) de organisatie.
	10 Natuurlijke adviesfunctie Opdrachtnemer vervult een natuurlijke adviesfunctie welke bij de kosten bij haar inschrijving zijn inbegrepen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij tevens adviseert over bevindingen die zijn voortgekomen uit de controle op de huidige licenties tijdens de implementatiefase. De adviezen omvatten verder: bespreken uitkomsten van de resultaten, risico's in relatie tot ontwikkelingen binnen de organisatie van Opdrachtgever, relevante informatie over nieuwe procedures en richtlijnen, wetgeving, en ontwikkelingen.
	11 Nederlandse taal Alle medewerkers, welke in contact treden met Opdrachtgever dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.
	12 Wet- en Regelgeving De dienstverlening dient conform vigerende wet- en regelgeving uitgevoerd te worden.
	13 Opdrachtgever eist dat de Opdrachtnemer de volgende diensten kan leveren: Advisering over de meest gunstige licentievormen (inclusief compliancy); Installatie en implementatie van de gevraagde oplossing.
	14 Alle adviezen gebaseerd op relevante ontwikkelingen zijn onderdeel van de dienstverlening en kunnen niet aanvullend in rekening worden gebracht. Dit geldt ook voor eventuele ondersteuning bij de softwareselectie.
	15 Voor informatiebeveiligingseisen zie bijlage "informatiebeveiliging – programma van eisen en wensen t.b.v. aanbestedingen en/of aanschaf applicaties".
Eis	Commerciële eisen
	16 Contracteren en uitvoering geschieden in de Nederlandse taal.
	17 Algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden uitdrukkelijk uitgesloten.
	18 Bij komende kosten (bv reiskosten, reizen, km vergoedingen, verblijfskosten e.d.) zijn onderdeel van de tarieven en kunnen niet separaat worden gefactureerd.
	19 Opdrachtnemer factureert achteraf per maand naar de Opdrachtgevers inzake jaarlijks wederkerende kosten.

20	Maandelijkse kosten: Opdrachtgever accepteert alleen digitale facturen Opdrachtnemer vermeldt op de digitale factuur minimaal: Omschrijving/specificatie van de verrichtte dienstverlening; Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag; De datum van dienstverlening; De Opdrachtgever van de diensten; Het btw-bedrag; Btw-nummer; KvK-nummer; Bankrekeningnummer. Tevens dient op de factuur te staan: Een contract-of inkoopordernummer; Persoonsgegevens of kostenplaatsen ter controle/doorbelasting.
21	De geldende prijzen in het kader van een beheersovereenkomst kunnen maximaal éénmaal per jaar worden gewijzigd op basis van een CBS-indexcijfer voor de zakelijke dienstverlening. De verhoging van de uurtarieven mag niet hoger zijn dan het CBS-indexcijfer zakelijke dienstverlening (2015=100). De prijswijziging dient minimaal 3 maand voorafgaand aan de verlenging onderbouwd aangeleverd te worden bij Opdrachtgever. De eerste verhoging kan ingaan op 1 januari 2029. CBS Cijfer: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85817NED
Eis	Platform generieke beveiligingseisen
22	De systemen en informatie moeten gehost worden binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Alle data (inclusief de backups) moeten binnen de EER blijven.
23	Voorzieningen voor SbJH worden gehost in een aparte tenant/omgeving. Dit betekent dat software omgeving en database alsmede andere opslag omgevingen niet worden gedeeld met derden.
24	Bij een multi-tenant omgeving heeft SbJH geen last van het opschalen van andere tenants. Multi tenant wordt alleen met instemming van SbJH toegepast indien niet kan worden voldaan aan 2102.
25	Dynamisch op- en afschalen van de omgeving moet mogelijk zijn.

26	TLS moet geconfigureerd zijn en blijven conform de adviezen, richtlijnen en verdere overwegingen van het NCSC, waarbij er gebruik gemaakt dient te worden van "GOEDE" -instellingen, met uitzondering van daar waar er geen "GOEDE" -instelling beschikbaar is, dient een "VOLDOENDE" - instelling toegepast te worden.*
27	Voor versies van gebruikte protocollen geldt dat een gangbare versie wordt gebruikt. Hiervoor geldt de huidige hoogst beschikbare versie of de hoogste versie -1.
28	Er is een beschrijving van verantwoordelijkheden voor de beveiliging van de omgeving. De autoriteit om wijzigingen en beveiligingsrisico's te beheersen is duidelijk belegd.
29	Alle koppelingen met andere omgevingen en systemen moet plaatsvinden via versleutelde verbindingen.
30	Gegevensopslag vindt versleuteld plaats.
31	Versleuteling vindt plaats conform best practices (de stand der techniek), waarbij geldt: de vereiste encryptie is sterker naarmate gegevens gevoeliger zijn.
32	Self signed certificaten zijn in geen enkele omgeving toegestaan.
Eis	Platform in externe Cloud omgeving beveiligingseisen
33	De Opdrachtnemer heeft een expliciete beschrijving van zijn/haar informatiebeveiligingsbeleid. In geval van onderaannemers geldt dit ook voor deze.
34	Er is een duidelijke beschrijving van rollen en verantwoordelijkheden binnen dat deel van de organisatie van de Opdrachtnemer die betrekking heeft op de werkzaamheden voor SbJH
35	De Opdrachtnemer heeft een Non-Disclosure Agreements, Acceptable Use en een passende Code of Conduct
36	Het intellectueel eigendom van alle data wat SbJH exploiteert op het platform mag niet geschonden worden op alles berust een onvervreemdbaar copyright
37	SbJH heeft het recht op de uitvoering van een audit door een derde onafhankelijke partij in de vorm van een pentest.
38	Indien gebruik gemaakt wordt van onderaannemers / subcontractors is de Opdrachtnemer verplicht SbJH in te lichten.
39	Het niveau en de aard van het informatiebeveiligingscertificatie is aanwezig bij de relevante medewerkers
40	De Opdrachtnemer heeft een continuïteitsplan.
41	Hersteltijd en dataverlies Kpi's zijn beschreven
42	Gegarandeerd 99.5 procent uptime per jaar of niet meer dan 8 uur en 45 minuten downtime per jaar (binnen de gestelde servicewindows).
43	Er vindt continuous monitoring van security controls en risico's plaats.
44	Logging & monitoring op kritieke systeem vindt plaats.
45	Er vindt rapportage van security events plaats.
46	De Opdrachtnemer voert periodiek kwetsbaarheidsanalyses, penetratietests en/of systeemreviews uit op de voor SbJH relevante omgeving(en).
47	Bekende zwakheden in de beveiliging worden procesmatig opgepakt.
48	Bevindingen en getroffen maatregelen van zwakheden worden teruggekoppeld aan SbJH.
49	Er is een incident management procedure voor beveiligingsincidenten.
50	Opdrachtnemer is verplicht beveiligingsincidenten te rapporteren.
51	Er is een procesbeschrijving hoe incidenten worden bijgehouden (registratie, opvolging).

	52	Er vindt een registratie plaats van medewerkers welke toegang hebben tot de informatie van SbJH. De manier waarop de integriteit van deze medewerkers is vastgesteld staat beschreven.
	53	Geen directe koppelingen vanuit het werkplekdomein naar het applicatiedomein en of datadomein. Om te voorkomen dat onveilige situaties ontstaan moeten de verschillende domeinen strikt gescheiden zijn.
Eis		Privacy beveiligingseisen
	54	Op de aanbesteding is alle relevante privacywetgeving, niet beperkt tot de AVG, van toepassing. Inschrijver staat ervoor in dat de oplossing voldoet aan hetgeen partijen zijn overeengekomen en de relevante privacywetgeving.
	55	Inschrijver werkt eraan mee dat SbJH conform de toepasselijke privacywetgeving haar werkzaamheden aantoonbaar kan uitvoeren.
	56	SbJH wordt onmiddellijk geïnformeerd bij dagvaardingen of onderzoeken van Inschrijver en/of Relaties van Inschrijver door derden met betrekking tot de Persoonsgegevens.
	57	Bij dagvaardingen en onderzoeken door toezichthouders van Inschrijver en/of andere (sub-) verwerkers van Inschrijver worden geen gegevens en/of data van SbJH gedeeld tenzij dit wettelijk is voorgeschreven.
	58	Inschrijver zal een gangbare en up-to-date risicomanagementstrategie hanteren die passend is voor de aard van de verwerking van persoonsgegevens.
	59	Inschrijver werkt mee aan het ontwikkelen van verklaringen rondom de verwerking van persoonsgegevens in de vorm van 'privacy statements' en/of privacyverklaring met betrekking tot de desbetreffende verwerking gericht op de betrokken doelgroep wier persoonsgegevens worden verwerkt.
	60	Inschrijver biedt een oplossing zodanig aan dat SbJH een eenvoudige mogelijkheid wordt geboden om de verstrekte persoonsgegevens te verzamelen, wijzigen, kopiëren en definitief te verwijderen.
	61	De oplossing houdt functionele logging bij (raadplegingen en mutaties) en biedt hierover rapportages aan. De logging is onveranderbaar opgeslagen.
	62	De Inschrijver verschaft op aanvraag van SbJH informatie over de verwerking van persoonsgegevens waar SbJH verwerkingsverantwoordelijke of medeverantwoordelijke voor is, zodat SbJH haar register van verwerkingsactiviteiten kan aanvullen.
	63	De Inschrijver ondersteunt SbJH bij het faciliteren van de uitoefening van rechten van betrokkenen.
	64	Inschrijver gaat akkoord dat na gunning binnen 3 maanden een DPIA plaatsvindt volgens het model van SbJH en dat aanbevelingen die daaruit voortvloeien worden overgenomen.
	65	Inschrijver neemt aanvullende maatregelen omtrent privacybescherming, waaronder tenminste een Schriftelijk door het management goedgekeurd datalekprotocol en iemand binnen de organisatie die verantwoordelijk is voor privacy.
	66	Voor zover Inschrijver gebruik maakt van encryptietechniek, wordt aan SbJH de bijbehorende encryptiesleutel(s) meegeleverd
	67	De Inschrijver zorg dat de productieomgeving enkel productiedata bevat. In testomgevingen wordt enkel gebruik gemaakt van testdata (niet herleidbaar naar natuurlijke personen), tenzij de SbJH toestemming geeft om dit hiervan af te wijken.
	68	De Inschrijver heeft een geheimhoudingsovereenkomst voor werknemers en derden in gebruik. Werknemers van de Inschrijver, en, voor zover van toepassing, ingehuurd personeel en externe gebruikers, die betrokken zijn bij verwerkingen, dienen een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) over te leggen.

69	De Inschrijver dient een beleid voor toegangsbeveiliging in plaats te hebben om toegang door onbevoegden te voorkomen. Gebruikers en beheerders dienen een unieke login ID en wachtwoord combinatie te hebben. De Inschrijver dient gebruik te maken van een wachtwoordbeleid, waarbij in ieder geval het gebruik van complexe wachtwoorden en het regelmatig wijzigen van de gebruikte wachtwoorden worden afgedwongen. De Inschrijver dient gebruik te maken van Multifactor Authenticatie (MFA) bij de toegangscontrole.
70	De Inschrijver biedt de mogelijkheid dat de gebruikersactiviteiten worden vastlegt in logbestanden binnen de cloud dienst, om zo bij te dragen aan het voorkomen, detecteren of minimaliseren van de impact van een inbreuk. De Inschrijver zorgt dat zij alle informatie in de logbestanden tenminste 3 maanden en ten hoogste 12 maanden bewaart, tenzij wettelijke verplichtingen anders voorschrijven of de logbestanden nodig zijn voor onderzoek in het kader van de een (vermoedelijk) beveiligingsincident. Gedurende deze periode moet de informatie overgelegd kunnen worden aan SbjH.
71	De verwerkersovereenkomst mag de daadwerkelijke uitoefening van SbjH van toegangs- en controlerechten inzake clouddiensten niet beperken.
72	Inschrijver houdt een passend niveau van informatiebeveiliging en dienstverlening in stand en legt deze eis ook op aan de door haar ingeschakelde subverwerkers. Alle subverwerkers die bijdragen aan de levering van de cloud dienst, moeten vermeld worden door de Inschrijver, alsmede de locaties waar persoonsgegevens kunnen worden verwerkt.
73	In de ICT-systemen van Inschrijver met gerubriceerde informatie en/of vitale processen uit landen waarvan is vastgesteld dat ze een offensief cyberprogramma tegen Nederland voeren (bijv. Rusland en China) mogen geen gegevens van SbjH worden verwerkt.
74	Indien er sprake is van algoritmes moet de Opdrachtnemer meewerken aan een mogelijk IAMA.
Eis	Microsoft 365- en (Azure / Modern Workplace) werkplekbeheer eisen
75	De oplossing en dienstverlening zijn cloudgebaseerd en ondersteunen de digitale werkplekomgeving van SBJH binnen Microsoft 365 en de daarbij behorende Azure / Modern Workplace-diensten.
76	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting, het beheer, het onderhoud en de ondersteuning van de digitale werkplekomgeving.
77	Opdrachtnemer beheert de Microsoft 365-omgeving, waaronder ten minste gebruikers, groepen, rechten, rollen, beleidsinstellingen en standaardconfiguraties.
78	Opdrachtnemer ondersteunt SBJH bij het beheer en de doorontwikkeling van Microsoft Teams, SharePoint, OneDrive, Outlook en overige Microsoft 365-functionaliteiten die binnen de dienstverlening worden gebruikt.
79	Opdrachtnemer voert wijzigingen in de digitale werkplekomgeving gecontroleerd uit en legt relevante wijzigingen vast.
80	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de digitale werkplekomgeving stabiel, actueel en passend ingericht blijft voor de organisatie en haar gebruikers.
81	Opdrachtnemer ondersteunt hybride werken, zodat gebruikers op een veilige en betrouwbare wijze locatieonafhankelijk kunnen werken.
82	Opdrachtnemer stemt wijzigingen en doorontwikkeling van de omgeving tijdig af met SBJH en geeft daarbij inzicht in gevolgen voor gebruikers, beheer en kosten.

Eis		Licentiebeheer eisen
	83	Opdrachtnemer voert het licentiebeheer voor de binnen de scope vallende software en diensten uit.
	84	Opdrachtnemer registreert, monitort en beheert het gebruik van licenties en gebruikersrechten.
	85	Opdrachtnemer adviseert SBJH over het optimaliseren van licentiegebruik, zodat onnodige kosten en ongebruikte licenties zoveel mogelijk worden voorkomen.
	86	Opdrachtnemer signaleert tijdig wanneer licenties moeten worden uitgebreid, aangepast, beëindigd of vervangen.
	87	Opdrachtnemer ondersteunt SBJH bij het voldoen aan contractuele en wettelijke verplichtingen die samenhangen met het gebruik van softwarelicenties.
	88	Opdrachtnemer rapporteert periodiek over het licentiegebruik, inclusief eventuele afwijkingen, optimalisatiemogelijkheden en aandachtspunten.
Eis		Servicedesk - Helpdesk
	89	Opdrachtnemer richt een servicedesk/helpdesk in als centraal aanspreekpunt voor gebruikersvragen, meldingen, incidenten en serviceverzoeken.
	90	De servicedesk biedt eerstelijns- en tweedelijnsondersteuning aan eindgebruikers van SBJH.
	91	Opdrachtnemer zorgt voor een duidelijke werkwijze voor het melden, registreren, opvolgen en afsluiten van vragen, incidenten en verzoeken.
	92	Opdrachtnemer communiceert duidelijk met gebruikers over de status, voortgang en afhandeling van meldingen.
	93	Opdrachtnemer hanteert een prioritering van meldingen op basis van impact en urgentie.
	94	Opdrachtnemer zorgt voor een duidelijke escalatieprocedure voor meldingen die niet binnen de afgesproken termijn of op het juiste niveau kunnen worden opgelost.
	95	De servicedesk is gebruiksvriendelijk, deskundig en in staat gebruikers op een begrijpelijke wijze te ondersteunen.
	96	Opdrachtnemer stelt informatie beschikbaar waarmee veelvoorkomende gebruikersvragen zoveel mogelijk zelfstandig kunnen worden opgelost, bijvoorbeeld via instructies, handleidingen of kennisartikelen.
Eis		Technische ondersteuning
	97	Opdrachtnemer levert technische ondersteuning voor de digitale werkplekomgeving en de daarin gebruikte applicaties en diensten.
	98	Opdrachtnemer analyseert en verhelpt technische verstoringen die het gebruik van de digitale werkplekomgeving belemmeren.
	99	Opdrachtnemer ondersteunt gebruikers met aanvullende of specialistische softwarebehoeften, voor zover deze software binnen de afgesproken dienstverlening valt.
	100	Opdrachtnemer stemt technische wijzigingen af met SBJH en voert deze wijzigingen gecontroleerd uit.
	101	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat technische ondersteuning zoveel mogelijk op afstand kan plaatsvinden, tenzij fysieke aanwezigheid noodzakelijk is.
	102	Opdrachtnemer werkt, indien nodig, samen met andere leveranciers of betrokken partijen om technische problemen op te lossen.
	103	Meerdere meldingen van dezelfde aard dienen structureel opgelost te worden ter voorkoming van herhalingen van dezelfde storingen
Eis		Dataopslag eisen
	104	Opdrachtnemer ondersteunt SBJH bij het veilig en gestructureerd opslaan, beheren en beschikbaar houden van digitale gegevens binnen de digitale werkplekomgeving.

105	Opdrachtnemer zorgt dat dataopslag aansluit bij de inrichting van Microsoft 365 en de werkwijze van SBJH.
106	Opdrachtnemer ondersteunt SBJH bij het inrichten en beheren van toegangsrechten tot opgeslagen gegevens.
107	Opdrachtnemer signaleert aandachtspunten ten aanzien van opslagcapaciteit, inrichting, beschikbaarheid en gebruik van opslagvoorzieningen.
108	Opdrachtnemer adviseert SBJH over het efficiënt en beheersbaar inrichten van dataopslag, rekening houdend met de gevoeligheid van de gegevens.
Eis	Domeinbeheer eisen
109	Opdrachtnemer ondersteunt SBJH bij het beheren, onderhouden en juist configureren van domeinnamen en bijbehorende technische instellingen.
110	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat domeingerelateerde diensten, zoals e-mail, websites en applicatiekoppelingen, correct blijven functioneren.
111	Opdrachtnemer legt domeininstellingen en relevante configuraties vast en houdt deze actueel.
112	Domeinnamen en bijbehorende rechten blijven eigendom van SBJH en worden niet op naam van Opdrachtnemer gesteld, tenzij SBJH daar schriftelijk toestemming voor geeft.
113	Opdrachtnemer werkt mee aan overdracht van domeinen, instellingen en configuraties aan SBJH of een opvolgende opdrachtnemer bij beëindiging van de overeenkomst.
Eis	Incidentregistratietool eisen
114	Opdrachtnemer stelt een incidentregistratietool beschikbaar of maakt gebruik van een door SBJH goedgekeurde tool voor het registreren en opvolgen van meldingen, incidenten en serviceverzoeken.
115	De incidentregistratietool biedt inzicht in de status, prioriteit, voortgang, verantwoordelijke en afhandeling van meldingen.
116	SBJH krijgt toegang tot relevante informatie in de incidentregistratietool, zodat zij inzicht heeft in openstaande en afgehandelde meldingen.
117	Opdrachtnemer gebruikt de gegevens uit de incidentregistratietool voor periodieke rapportages en het signaleren van terugkerende incidenten.
118	Bij beëindiging van de overeenkomst stelt Opdrachtnemer relevante incidenthistorie en rapportages beschikbaar aan SBJH in een gangbaar en bruikbaar formaat.
Eis	Monitoring eisen
119	Opdrachtnemer monitort de beschikbaarheid, werking en prestaties van de digitale werkplekomgeving voor zover deze binnen de scope van de dienstverlening vallen.
120	Opdrachtnemer signaleert afwijkingen, storingen en dreigende problemen tijdig en onderneemt passende vervolgacties.
121	Opdrachtnemer informeert SBJH over verstoringen met impact op de dienstverlening, inclusief verwachte gevolgen en voorgenomen maatregelen.
122	Opdrachtnemer rapporteert periodiek over de uitkomsten van monitoring, waaronder beschikbaarheid, terugkerende verstoringen en verbetermaatregelen.
123	Opdrachtnemer zet monitoring in om verstoringen zoveel mogelijk te voorkomen en de continuïteit van de dienstverlening te borgen.
Eis	Back-up en restore

124	Opdrachtnemer beschikt over een werkwijze voor back-up en restore voor de onderdelen van de dienstverlening waarvoor Opdrachtnemer verantwoordelijk is.
125	Opdrachtnemer borgt dat gegevens en configuraties kunnen worden hersteld bij verlies, beschadiging, verstoring of andere incidenten.
126	Opdrachtnemer legt vast welke gegevens, systemen en configuraties onder de back-up- en restorevoorzieningen vallen.
127	Opdrachtnemer test periodiek of herstel van gegevens en systemen uitvoerbaar is en rapporteert hierover aan SBJH.
128	Opdrachtnemer stemt met SBJH af welke hersteltermijnen en herstelpunten van toepassing zijn op de verschillende onderdelen van de dienstverlening.
129	Opdrachtnemer ondersteunt SBJH bij herstelacties en communiceert duidelijk over de voortgang en impact van restore-werkzaamheden.
Eis	Installatie en beheer van software
130	Opdrachtnemer installeert, configureert, beheert en actualiseert software die binnen de scope van de digitale werkplekomgeving valt.
131	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat standaardsoftware beschikbaar is voor gebruikers conform de afspraken met SBJH.
132	Opdrachtnemer voert software-updates en wijzigingen gecontroleerd uit, met aandacht voor continuïteit en gebruikersimpact.
133	Opdrachtnemer houdt overzicht van geïnstalleerde en beheerde software en rapporteert hierover op verzoek van SBJH.
134	Opdrachtnemer ondersteunt SBJH bij het beoordelen van nieuwe of aanvullende softwarebehoeften van gebruikers.
135	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat softwarebeheer aansluit bij het licentiebeheer en de afgesproken werkplekstandaarden.
Eis	Hosting van de digitale werkplekomgeving
136	Opdrachtnemer draagt zorg voor het beschikbaar stellen, onderhouden en beheren van de digitale werkplekomgeving voor zover dit binnen de scope van de opdracht valt.
137	De digitale werkplekomgeving ondersteunt hybride werken en stelt gebruikers in staat betrouwbaar en locatieonafhankelijk te werken.
138	Opdrachtnemer borgt dat de hosting en beschikbaarheid van de digitale werkplekomgeving aansluiten bij de overeengekomen dienstverlening en serviceniveaus.
139	Opdrachtnemer zorgt dat de digitale werkplekomgeving schaalbaar is voor de verwachte omvang van SBJH, waaronder fluctuaties in het aantal gebruikers.
140	Opdrachtnemer maakt inzichtelijk welke onderdelen van de digitale werkplekomgeving door Opdrachtnemer worden beheerd en welke onderdelen bij SBJH of derden liggen.
141	Opdrachtnemer signaleert tijdig wanneer aanpassingen in capaciteit, inrichting of dienstverlening nodig zijn om de continuïteit van de digitale werkplekomgeving te borgen.
Eis	Advies over werkplekvoorzieningen
142	Opdrachtnemer adviseert SBJH over de inrichting en doorontwikkeling van de digitale werkplekomgeving en de daarbij behorende werkplekvoorzieningen.
143	Opdrachtnemer adviseert SBJH over technische specificaties voor o.a. laptops en overige hardware, zodat deze aansluiten op de digitale werkplekomgeving. SBJH verzorgt zelf de inkoop van hardware.
144	Opdrachtnemer adviseert over standaardisatie van werkplekconfiguraties, zodat beheer, ondersteuning en gebruiksvriendelijkheid worden bevorderd.
145	Opdrachtnemer beoordeelt of voorgestelde hardware en software technisch passend, beheerbaar en toekomstbestendig zijn binnen de bestaande IT-architectuur.

146	Opdrachtnemer adviseert SBJH proactief over relevante ontwikkelingen, optimalisaties en verbeteringen binnen de digitale werkplekomgeving.
147	Opdrachtnemer geeft op verzoek advies over gebruikersgroepen met aanvullende of specialistische werkplekbehoeften.
Eis	Exit strategie eisen
148	Opdrachtnemer verleent bij beëindiging van de overeenkomst volledige en tijdige medewerking aan de overdracht van de dienstverlening aan SBJH en/of een door SBJH aangewezen opvolgende opdrachtnemer.
149	Opdrachtnemer beschikt over een uitgewerkt exitplan en actualiseert dit gedurende de looptijd van de overeenkomst. Het exitplan wordt op verzoek van SBJH beschikbaar gesteld.
150	Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden verwerkt of opgeslagen blijven te allen tijde eigendom van SBJH. Opdrachtnemer verkrijgt geen eigendomsrechten op deze gegevens.
151	Opdrachtnemer stelt bij beëindiging van de overeenkomst alle gegevens, configuraties, documentatie en overige voor de dienstverlening relevante informatie volledig, actueel en kosteloos beschikbaar aan SBJH of een door SBJH aangewezen derde.
152	Gegevens worden verstrekt in een gangbaar, volledig en machineleesbaar formaat, zodat deze zonder onnodige beperkingen kunnen worden gebruikt door SBJH of een opvolgende opdrachtnemer.
153	Na succesvolle overdracht van de dienstverlening verwijdert Opdrachtnemer alle gegevens van SBJH uit zijn eigen systemen, tenzij wettelijke bewaartermijnen anders voorschrijven. Op verzoek van SBJH verstrekt Opdrachtnemer hiervan een schriftelijke verklaring.
154	Opdrachtnemer werkt actief mee aan kennisoverdracht en verstrekt alle voor de continuïteit van de dienstverlening noodzakelijke informatie aan SBJH of een opvolgende opdrachtnemer.
155	Opdrachtnemer houdt gedurende de looptijd van de overeenkomst actuele beheer-, configuratie- en gebruikersdocumentatie bij en stelt deze op verzoek van SBJH beschikbaar.
156	Opdrachtnemer blijft gedurende de overeengekomen exitperiode de dienstverlening conform de overeengekomen serviceniveaus uitvoeren totdat de overdracht is afgerond.
157	De dienstverlening wordt zodanig ingericht dat geen onnodige afhankelijkheid van specifieke producten, processen of kennis van Opdrachtnemer ontstaat. Opdrachtnemer zet zich actief in om vendor lock-in te voorkomen.
158	De Microsoft 365-tenant staat op naam van SBJH. SBJH blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst eigenaar en beheerder van de tenant.
159	SBJH beschikt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over eigen beheerdersaccounts met passende rechten om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen waarborgen.
160	Opdrachtnemer kan bij beëindiging van de overeenkomst alle relevante configuraties, instellingen, beleidsregels, toegangsstructuren en beheerinformatie van de Microsoft 365-omgeving beschikbaar stellen ten behoeve van een soepele overdracht.
161	Indien Opdrachtnemer betrokken is bij het beheer van domeinnamen, certificaten of andere digitale voorzieningen van SBJH, worden deze bij beëindiging van de overeenkomst zonder beperking overgedragen aan SBJH of een opvolgende opdrachtnemer.