Bijlage 1 Programma van Eisen

Aanbesteding ICT-dienstverlening Waterlands Archief

Versie	1.0
Datum	25 september 2026

Inhoudsopgave

1. Inleiding en doel

Dit Programma van Eisen beschrijft de minimale eisen, wensen en servicelevels voor de aanbesteding van de ICT-dienstverlening van het Waterlands Archief.

De aanbesteding heeft als doel een betrouwbare, veilige en samenhangende ICT-dienstverlening te contracteren die de continuïteit van archiefprocessen, digitale dienstverlening, informatiebeveiliging en dagelijkse werkplekondersteuning waarborgt.

1.1 Aanbestedingsdoel

- Borgen van continuïteit van netwerk, Microsoft 365, werkplekken, telefonie en archiefopslag.
- Borgen van informatiebeveiliging, back-up, herstel en toegangsbeheer.
- Contracteren van een leverancier die als centraal aanspreekpunt en regievoerder optreedt.
- Voorkomen van versnippering van verantwoordelijkheden in de ICT-keten.
- Voorbereiden op innovatie, automatisering en verantwoord gebruik van AI binnen informatiebeheer.

2. Scope van de opdracht

Domein	Onderdeel van de opdracht
Netwerk en infrastructuur	Beheer van internetverbinding, firewall, switches, wifi, monitoring, patching en netwerkbeveiliging.
Werkplekbeheer	Beheer van laptops, desktops, randapparatuur, updates, endpointprotectie en ondersteuning.
Microsoft 365	Beheer van Microsoft 365, Entra ID, e-mail, Teams, SharePoint, OneDrive, beveiligingsbeleid en licenties.
Bestands- en archiefopslag	Cloudopslag, lokale archiefopslag, rechtenstructuren, versiebeheer, back-up en replicatie.
Security	MFA, conditional access, endpoint security, ransomwaredetectie, logging, monitoring en incidentrespons.
Telefonie	Vaste telefonie, mobiele telefonie, VoIP, vast-mobielintegratie, callflows en nummerbeheer.
Archiefspecifieke voorzieningen	Ondersteuning van scanners, boekscanners, RPA-koppelingen, specialistische software en leveranciersregie.
Servicedesk en regie	Gebruikersondersteuning, incidentbeheer, wijzigingsbeheer, rapportage en leverancierscoördinatie.

3. Algemene uitgangspunten

- De dienstverlening wordt integraal geleverd en beheerd.
- De opdrachtgever heeft een vaste contactstructuur voor tactische en operationele afstemming.
- De inschrijver werkt proactief en rapporteert periodiek over prestaties, beveiliging en verbeteringen.
- Beveiliging is onderdeel van alle diensten en wordt niet als losse aanvullende dienst beschouwd.
- De inschrijver zorgt voor aantoonbare continuïteit tijdens transitie, beheer en exit.
- Alle oplossingen zijn passend bij een publieke archiefinstelling met langdurige informatiebewaring.

4. Eisen aan de dienstverlening

4.1 Netwerk en infrastructuur

- Zakelijke internetconnectiviteit met passende redundantie of aantoonbaar continuïteitsalternatief.
- Beheer van firewall, routers, switches en wifi-accesspoints.

- Continu monitoren van netwerkcomponenten en beveiligingsgebeurtenissen.
- Structureel patchen en updaten van netwerkapparatuur.
- Ondersteuning op locatie bij kritieke verstoringen.

4.2 Werkplekbeheer

- Volledig beheer van Windows-werkplekken en mobiele apparaten.
- Centrale uitrol van updates en beveiligingspatches.
- Endpointbeveiliging met detectie en respons.
- Ondersteuning bij hardware levering, garantieafhandeling en vervanging.
- Gebruikersprofielen en werkplekken afgestemd op functie en werkzaamheden.

4.3 Identity en access management

- Centrale gebruikersadministratie.
- Multi-Factor Authenticatie voor alle gebruikers.
- Single Sign-On waar mogelijk.
- Conditional Access of gelijkwaardige toegangscontrole.
- Rolgebaseerde autorisaties en periodieke controle op rechten.

4.4 Microsoft 365

- Beheer van Exchange Online, Teams, SharePoint en OneDrive.
- Beheer van Microsoft Entra ID of gelijkwaardige identiteitstechniek.
- Ondersteuning van beveiligingsbeleid, licenties en wijzigingen.
- Externe back-up van Microsoft 365 buiten de primaire Microsoft-omgeving.
- Herstelmogelijkheden op mailbox-, gebruiker-, document- en site-niveau.

4.5 Bestands- en archiefopslag

- Centrale opslag met versiebeheer en rechtenstructuren.
- Aparte voorziening voor archiefdata waar nodig.
- Replicatie of offsite back-up van kritieke archiefdata.
- Ransomwaredetectie en herstelmogelijkheden.
- Opslag en back-up binnen de Europese Economische Ruimte of juridisch gelijkwaardig beschermingsniveau.

4.6 Telefonie

- Beheer van vaste en mobiele telefonie.
- VoIP-platform en callflows.
- Vast-mobielintegratie indien gewenst.
- Wijzigingsbeheer op nummers, gebruikers en belgroepen.
- Ondersteuning bij storingen en optimalisatie.

4.7 Archiefspecifieke processen

- Ondersteuning van scanners en boekscanners binnen de ICT-omgeving.
- Ondersteuning van koppelingen tussen scanning, opslag en archiefprocessen.
- Regie op specialistische leveranciers voor scanner- en RPA-voorzieningen.
- Aantoonbare kennis van document- of archiefintensieve werkprocessen.
- Voorkomen van verstoring van digitaliseringsprocessen bij wijzigingen.

5. Knock-out eisen

Een inschrijving die niet voldoet aan een knock-out eis wordt terzijde gelegd. De inschrijver moet per eis aantonen hoe hieraan wordt voldaan.

Nr.	Eis	Omschrijving	Gevolg
KO-1	Integrale dienstverlening	Inschrijver levert een samenhangende dienst voor netwerk, werkplekken, Microsoft 365, opslag, back-up, security, telefonie en servicedesk.	Uitsluiting
KO-2	Single point of contact	Inschrijver is primair aanspreekpunt en voert regie op eigen diensten en betrokken specialistische leveranciers.	Uitsluiting
KO-3	Informatiebeveiliging	Inschrijver beschikt over aantoonbaar beleid voor MFA, endpointbeveiliging, patchmanagement, logging, incidentmanagement en ransomwarebescherming.	Uitsluiting
KO-4	Datalocatie	Primaire data en back-ups worden verwerkt en opgeslagen binnen de EER of onder juridisch gelijkwaardig beschermingsniveau.	Uitsluiting
KO-5	Microsoft 365 expertise	Inschrijver ondersteunt Microsoft 365, Exchange Online, Teams, SharePoint, OneDrive en Entra ID of gelijkwaardige identiteitsvoorziening.	Uitsluiting
KO-6	Microsoft 365 back-up	Inschrijver levert onafhankelijke back-up buiten Microsoft 365 met minimaal zeven jaar retentie en herstel op mailbox-, site- en documentniveau.	Uitsluiting
KO-7	Archiefdata en replicatie	Inschrijver ondersteunt afgeschermde opslag voor archiefdata met externe replicatie of offsite back-up en aantoonbare herstelprocedure.	Uitsluiting
KO-8	Disaster recovery	Inschrijver levert een gedocumenteerd disaster recovery plan inclusief periodieke hersteltest.	Uitsluiting
KO-9	Nederlandstalige servicedesk	Inschrijver biedt Nederlandstalige ondersteuning tijdens kantooruren met meldingsregistratie en prioriteitstoekenning.	Uitsluiting
KO-10	Referenties	Inschrijver overlegt minimaal drie relevante referenties uit de laatste vijf jaar voor vergelijkbare beheeromgevingen.	Uitsluiting
KO-11	Transitieplan	Inschrijver levert een transitieplan met planning, risicoanalyse, kennisoverdracht, fallbackscenario en continuiteitsmaatregelen.	Uitsluiting
KO-12	Exit en overdraagbaarheid	Inschrijver werkt mee aan volledige overdracht bij einde contract zonder lock-in en met exporteerbare documentatie.	Uitsluiting
KO-13	Certificeringen	ISO 27001, ISO 9001, SOC 2 Type II of gelijkwaardige aantoonbare borging, inclusief verklaringen van toepasselijkheid (VvT) bij de ISO-certificeringen en rapportages bij de SOC 2 certificaat	Uitsluiting

6. Service Level Agreement

6.1 Beschikbaarheid

Dienst	Minimale beschikbaarheid	Meetperiode
Microsoft 365 beheer	99,9%	Per kalenderkwartaal
Netwerk en internetvoorzieningen	99,8%	Per kalenderkwartaal
Archiefopslagomgeving	99,8%	Per kalenderkwartaal
Telefonieplatform	99,8%	Per kalenderkwartaal
Servicedeskregistratie en klantportaal	99,5%	Per kalenderkwartaal

6.2 Incidentprioriteiten en responstijden

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Start oplossing	Streeftijd herstel
P1 Kritiek	Volledige uitval van kernvoorziening of securityincident met directe bedrijfsimpact.	30 minuten	1 uur	8 uur
P2 Hoog	Grote verstoring voor meerdere gebruikers of belangrijk bedrijfsproces.	1 uur	4 uur	1 werkdag
P3 Normaal	Individuele werkplekstoring of niet-kritieke verstoring.	4 werkuren	1 werkdag	3 werkdagen
P4 Verzoek	Wijziging, nieuwe gebruiker, licentie of standaardaanpassing.	1 werkdag	3 werkdagen	10 werkdagen

6.3 Back-up en herstel

Systeem	RPO	RTO	Minimumeis
Microsoft 365	24 uur	8 uur	Herstel op mailbox-, site-, document- en gebruikersniveau.
Archiefopslag	24 uur	8 uur	Herstel van volledige opslag of geselecteerde datasets.
Bestandsopslag	24 uur	8 uur	Herstel van individuele bestanden en mappen.
Individuele bestanden	24 uur	4 uur	Gebruiker- of beheerherstel op itemniveau.

6.4 Security SLA

Type incident	Melding opdrachtgever	Eerste analyse	Rapportage achteraf
Kritiek	Binnen 1 uur	Binnen 4 uur	Binnen 5 werkdagen
Hoog	Binnen 4 uur	Binnen 1 werkdag	Binnen 10 werkdagen
Normaal	Binnen 1 werkdag	Binnen 3 werkdagen	In kwartaalrapportage

6.5 Rapportage

- Kwartaalrapportage over SLA-prestaties.
- Kwartaalrapportage over patchstatus, beveiligingsincidenten en verbetermaatregelen.
- Rapportage over back-upstatus en hersteltesten.
- Overzicht van openstaande incidenten, wijzigingen en terugkerende problemen.
- Jaarlijkse evaluatie van continuiteit, beveiliging en roadmap.

7. Governance, overleg en rapportage

- Maandelijks operationeel overleg bij aanvang van de dienstverlening; daarna minimaal per kwartaal.
- Kwartaalrapportage over SLA, beveiliging, incidenten, wijzigingen en verbeterpunten.
- Jaarlijkse strategische evaluatie van ICT-roadmap, security, continuiteit, licenties en innovatie.
- Duidelijke escalatieroute op operationeel, tactisch en bestuurlijk niveau.
- Documentatie van configuraties, rechtenstructuren, back-upinrichting, netwerkdiagrammen en afhankelijkheden.

8. Transitie, contractbeheer en exit

8.1 Transitie

- Inschrijver levert bij inschrijving een concept-transitieplan.
- Na gunning wordt het transitieplan samen met opdrachtgever definitief gemaakt.
- Risico's voor archiefprocessen worden expliciet benoemd en gemitigeerd.
- Migraties vinden plaats met zo min mogelijk verstoring van dienstverlening.
- Kennisoverdracht en documentatie zijn onderdeel van de transitie.

8.2 Exit

- Leverancier werkt mee aan ordelijke overdracht aan opdrachtgever of opvolgende leverancier.
- Alle relevante documentatie, configuraties en exportbestanden worden tijdig en volledig beschikbaar gesteld.
- Data blijft eigendom van opdrachtgever.
- Er mogen geen technische of contractuele belemmeringen ontstaan die overstap onmogelijk maken.
- Exitondersteuning wordt vooraf beschreven en geprijsd.

Bijlage A. Schema huidig lokaal netwerk