

**Programma van Eisen**  
**inzake de EU-aanbesteding**

**“Servicedesk”**

t.b.v.

**De Onderwijsspecialisten**



Versie: definitief  
Kenmerk: 20.1042.RR  
Datum: 30 november 2020

# Inhoud

1.	Algemeen.....	3
2.	Bezetting.....	3
2.1	Pool van medewerkers (IT-pool) .....	3
2.2	Bereikbaarheid Servicedesk .....	3
2.3	Bemanning Servicedesk.....	4
3.	Doelgroep kandidaat .....	4
4	Dienstverlening .....	5
4.1	Servicedesk verantwoordelijkheden .....	5
4.2	Dienstverlening 1e lijns Servicedesk .....	5
4.3	Uitlevering en installatie.....	6
4.4	Incidentele werkzaamheden en inzet extra bezetting in drukke periodes .....	7
5	Servicelevels (SLA) .....	7
6	Rapportage .....	8
7	Kwalificaties en competenties Servicedesk medewerkers.....	8
8	Vervoer en reizen in de regio .....	8
	Bijlage 1 Kengetallen 2019 .....	10

## 1. Algemeen

- Het beschikbaar stellen van een pool van mensen voor de 1e-lijns Servicedesk ten behoeve van De Onderwijsspecialisten.
- De Onderwijsspecialisten zal bedrijfsruimte (adres: invullen, werkplekken, communicatie en IT middelen beschikbaar stellen).
- De Onderwijsspecialisten verwacht dat de medewerkers zijn voorzien van eigen vervoer, dan wel dat de Leveranciers hen hierin faciliteert bij het oplossen van storingen of het uitvoeren van installatiewerkzaamheden op locatie.

## 2. Bezetting

### 2.1 Pool van medewerkers (IT-pool)

- De Leverancier stelt een pool van vijf medewerkers beschikbaar. Een van deze vijf is een Doelgroep kandidaat (zie hoofdstuk 3).  
Voor de vier 'reguliere' werknemers geldt een minimale fulltime-equivalent van 0.8 fte per werknemer. Voor de Doelgroep kandidaat geldt een minimale fulltime-equivalent van 0.6 fte.
- In totaal dient minimaal 3.4 fte worden ingezet voor de bemanning van de Servicedesk tijdens de piekuren, waaronder de Doelgroep Kandidaat. Daarnaast dient altijd een medewerker als achtervang beschikbaar te zijn.
- De vijfde medewerker die als achtervang beschikbaar is dient op de hoogte te zijn van de actuele situatie van de calls en direct inzetbaar te zijn.
- Twee maandelijks vindt er een roulering plaats van de medewerker die als achtervang dient. De Doelgroep kandidaat zal niet als achtervang dienen.
- Naast de IT-pool stelt Leverancier op verzoek van De Onderwijsspecialisten medewerkers beschikbaar die kunnen worden ingezet voor incidentele werkzaamheden of om op te schalen bij drukke periodes (bijvoorbeeld de eerste weken na de zomervakantie).

### 2.2 Bereikbaarheid Servicedesk

- De Servicedesk is via een intern emailadres en toestelnummer bereikbaar, welke beschikbaar worden gesteld door De Onderwijsspecialisten.
- De Servicedesk dient als volgt minimaal bereikbaar te zijn. Dit is van toepassing op alle behoordiensten.

#### **De piekuren:** Gedurende kantoortijden

De Servicedesk van De Onderwijsspecialisten is geopend op werkdagen van 07.30 – 16.30 uur. Dit is ook de periode waarbinnen de dienstverlening door Leverancier ten behoeve van de klantomgeving plaatsvindt. De Servicedesk is altijd bemand en is zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar.

#### **De daluren:** Buiten kantoortijden

Buiten de openingstijden is de Servicedesk alleen via e-mail bereikbaar. Een e-mail die buiten de openingstijden is verstuurd, wordt op de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen. Voor storingen buiten kantooruren op de klantomgeving met prioriteit categorie 1 en 2 kunnen gebruikers contact opnemen met het servicestoringsnummer van De Onderwijsspecialisten.

#### **Tijdens de schoolvakanties en wettelijke feestdagen:**

Twee weken met kerst en drie weken in de zomervakantie (dit betreft de drie weken dat alle regio's tegelijk vakantie hebben) en op de wettelijke feestdagen is de Servicedesk gesloten. De Servicedesk is tijdens de vakanties op kantoortijden wel telefonisch en per e-mail bereikbaar. Een e-mail die op een wettelijke feestdag is verstuurd, wordt op de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen.

Voor storingen buiten kantooruren op de klantomgeving met prioriteit categorie 1 en 2 kunnen gebruikers contact opnemen met het servicestoringsnummer van De Onderwijsspecialisten.

## 2.3 Bemanning Servicedesk

- Tijdens de openingstijden van de Servicedesk voeren minimaal twee medewerkers de dienst uit. Een van de medewerkers dient minimaal de Servicedesk op locatie (Vossenstraat) te bemannen, waarbij de Doelgroep kandidaat de Servicedesk niet alleen mag bemannen. De andere medewerkers kunnen ook worden ingezet voor een klantbezoek bij een van de scholen van De Onderwijsspecialisten.
- Indien in verband met COVID 19 door de Rijksoverheid het dringende advies wordt gegeven of verplicht wordt om thuis te werken indien mogelijk, zal in samenspraak met De Onderwijsspecialisten gezocht worden naar passende maatregelen voor de bemanning van de Servicedesk op locatie.

## 3. Doelgroep kandidaat

De Onderwijsspecialisten zet zich onvoorwaardelijk in voor de ontwikkeling van elke leerling. Met als doel: voor elke leerling een volwaardige plek in de samenleving. Met betrekking tot de arbeidstoeleiding van de leerlingen van De Onderwijsspecialisten wordt volgende ambitie gehanteerd: verbeteren van de kwaliteit arbeidstoeleiding en verduurzaming arbeidsinpassing voor leerlingen. De Onderwijsspecialisten vindt het belangrijk dat niet alleen zij zelf, maar ook hun netwerkpartners en leveranciers een bijdrage leveren aan deze ambitie.

Deze bijdrage wordt in deze opdracht vertaald naar het inzetten van één van de medewerkers in de pool van medewerkers die de Leverancier aanbiedt met een Indicatie banenafspraken (hierna: Doelgroep kandidaat). Gezien de kerntaak van De Onderwijsspecialisten wordt bij deze Opdracht een inzet van 20 % van een Doelgroep kandidaat proportioneel geacht.

Aan de plaatsing en het dienstverband van deze Doelgroep kandidaat worden de volgende eisen aan gesteld:

De Leverancier:

- faciliteert een sollicitatieprocedure voor de Doelgroep kandidaat(en) met het niveau MBO-4 ICT (dit niveau wordt door De Onderwijsspecialisten als adequaat gezien). Het Kennisteam Arbeidstoeleiding van de Onderwijsspecialisten kan hierbij ondersteuning bieden, zoals onder andere advies over de wet- en regelgeving of door uit te kijken naar mogelijk geschikte kandidaten in haar netwerk. Voor deze sollicitatieprocedure geldt een maximale inspanningsverplichting voor Leverancier tot het vinden van geschikte kandidaten.
- biedt een dienstverband aan, aan de persoon die uit deze sollicitatieprocedure naar voren is gekomen als meest geschikt voor de dienst en passend binnen het bedrijf van de Leverancier. Dit dienstverband kan voor onbepaalde tijd zijn of, mits binnen de wettelijke regels, ook voor bepaalde tijd zijn, mits gedurende de duur van de termijn van 24 maanden volledige bezetting door deze medewerker wordt nagestreefd. Op leverancier geldt een maximale inspanningsverplichting om deze medewerker te begeleiden en op te leiden bij de invulling van zijn functie voor deze Opdracht;
- Na een termijn van maximaal 24 maanden, inclusief de proefperiode, dient Leverancier een nieuwe Doelgroep kandidaat in te zetten voor de invulling van deze opzet, waarbij bovenstaande eisen opnieuw van toepassing zijn.

De Onderwijsspecialisten garandeert:

- een veilige werkomgeving voor alle medewerkers,
- ondersteuning van het begeleidingsproces van de Doelgroep kandidaat onder meer door middel van een jobcoach, niet zijnde leidinggeven waar de werkgever voor verantwoordelijk is,
- Advies over UWV-gerelateerde zaken als eventuele noodzakelijke aanpassingen, subsidies et cetera.

## 4 Dienstverlening

### 4.1 Servicedesk verantwoordelijkheden

Leverancier:

- Is het primair aanspreekpunt voor de klant (dan wel eindgebruiker), dit zijn medewerkers van De Onderwijsspecialisten en van de diverse locaties. Daarnaast is de Servicedesk ook bereikbaar voor ICT-vragen van leerlingen;
- Is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen en de implementatie van een registratiesysteem voor de registratie van alle ICT gerelateerde meldingen, zoals bijvoorbeeld TOPdesk. (indien in de aanbestedingsstukken wordt gesproken van TOPdesk, kan ook worden gelezen een gelijkwaardig registratieprogramma voor ICT meldingen).
- Registreert alle ICT gerelateerde meldingen (vragen, wensen, incidenten; opmerkingen en klachten);
- Zal (indien mogelijk) zelf incidenten oplossen of adviseren over aangemelde incidenten;
- Zal meldingen classificeren, waarna deze een prioriteit krijgen toegekend;
- Is verantwoordelijk voor het oplossen en het bewaken van de voortgang op 1<sup>e</sup> lijns gemelde incidenten;
- Is verantwoordelijk voor het doorzetten van incidenten naar 2<sup>e</sup>- dan wel 3<sup>e</sup>lijns ondersteuning (dispatch), binnen De Onderwijsspecialisten;
- Ondersteunt op verzoek bij 2<sup>e</sup> lijns incidenten, indien nodig ook op de scholen;
- Informeert de klant over de voortgang;
- Informeert de organisatie proactief bij storingen;
- Stelt informatie beschikbaar in de vorm van rapportages;
- Configuratie beheer en in en uitboeken van nieuwe PC's, laptops, Chromebooks en Ipad's binnen het registratiesysteem;
- Voert werkzaamheden uit op de scholen, zoals uitplaatsen van apparatuur.

### 4.2 Dienstverlening 1e lijns Servicedesk

De dienstverlening bestaat onder andere (maar niet uitsluitend) uit de volgende werkzaamheden:

- Het registreren van meldingen in TOPdesk (of een vergelijkbaar programma);
- Het resetten van Wachtwoorden (AD + G-Suite);
- (Nieuwe) gebruikersaccounts configureren (Youforce koppeling, rechten, MDW, DigiOffice en binnenkort ZIVVER);
- Het Imagen van PC's en laptops;
- Het aanmaken van een bruikleenovereenkomst voor gebruikers wanneer een device in bruikleen wordt genomen of bezorgt;
- Windows profiel samen met gebruiker inrichten op een persoonlijk apparaat (Outlook instellen, OneDrive instellen, Printer + beveiligde afdruk instellen, snelkoppeling naar MDW aanmaken + ondersteuning bij eerste keer inloggen in MDW);
- 1<sup>e</sup> lijns beheer G-Suite. (Chromebooks registreren in GSuite + in juiste OU plaatsen, gebruikers aanmaken in GSuite);
- 1<sup>e</sup> lijns Ondersteuning bieden aan gebruikers bij problemen met software zoals Office 365, Google Chrome/IE, Adobe reader, Mijn Digitale Werkplek, YouForce, Zivver en de Admin-Farm;
- Het bieden van hulp aan de Samenwerkingsverbanden (4 SWV in Ede Arnhem en Apeldoorn);
- Het bieden van hulp bij examens ECDL/ICDL;
- Het bieden van hulp bij het instellen van Wifi + Mail op privé telefoons en tablets van gebruikers;
- Installatie van lokale printers op pc's & laptops
- Het uitvoeren van de garantieafhandeling en het regelen van hardware reparaties (HP / Apple en Prowise apparatuur);
- Onderhoud + oplossen van problemen met presentatiemiddelen zoals smartboards, beamers en Prowise borden;
- Beheer van multifunctionals: alleen met betrekking tot netwerkotsluiting, het printen en netwerk-scannen;
- Meldingen registreren van de applicaties zoals MDW, MLS, SomToday, Parnassys, LVS, ZIVVER, CITO, Symbols For Windows, Sharepoint;
- Doorzetten van onderwijsinhoudelijke meldingen/vragen naar ICT-coördinator;

- Het bieden van ondersteuning aan gebruikers bij verbingsproblemen naar het internet (Vast en WIFI);
- Patchwerkzaamheden op locaties;
- Ondersteuning bij interne verhuizingen van computer apparatuur;
- Omzetten van computers van/naar CDO resp. IDB domein;
- Ondersteuning aan redacteuren van websites scholen;
- AVG-meldingen doorgeven/registreren;
- Advies geven rond SPAM-mails;
- Gebruikers problemen oplossen met de standaard software Office, Teams, Google Chrome/IE, Adobe reader, Digioffice, O365 Mail, Mijn Digitale Werkplek, YouForce (Naast normale werkzaamheden zijn wij ook Helpdesk Youforce);
- Aanpassen images (in overleg)
- 1 x per week deelname aan Bordsessies voor belangrijke informatie;
- Software installatie (in overleg);
- Waarnemen, communiceren naar medewerkers en ondersteuning bij grote storingen;
- Bestellen en beheer voorraad van nevenproducten zoals kabels, laders, toets/muis, tassen etc.;
- Het oplossen van storingen aan het netwerk en standalone systemen;
  - Smart UPS onderhoud/vervangen (onder toezicht 2de lijn systeembeheer)
- Vaste en mobiele telefoon problemen oplossen en escaleren naar externe partij;

#### Opmerkingen:

- De 1e lijn medewerkers kunnen VPN verbinding naar externe locaties maken om problemen op te lossen, en tools zoals Remote Assistance, RDP en Teamviewer gebruiken.
- De storingen van 1e lijn kunnen ook bij 2e lijn neergelegd worden wanneer de 2e lijn weinig calls hebben, echter alleen in overleg met verantwoordelijke leidinggevende van De Onderwijsspecialisten.
- De werkzaamheden van de 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijn kunnen gedelegeerd worden naar de 1<sup>e</sup> lijn. .

#### **a. Hulp en escalatie proces:**

Vragen over incidenten/storingen van 1<sup>e</sup> lijn kunnen - na uitzoeken – wanneer het niet opgelost kan worden eerst bij 2<sup>e</sup> lijn gesteld worden, enzovoort.

#### **b. Binnenkomende aanvragen ISC, afdeling Servicedesk**

De 1e lijn medewerkers zullen een aantal aanvragen van gebruikers doormelden naar de verantwoordelijk personen binnen de afdeling Servicedesk zoals:

- Bouwaanvragen
- Uitbreiding data-infrastructuur
- Aanvraag hardware en software
- Telefonie storingen
- Telefonie hardware aanvraag
- Uitrol nieuwe hardware en software.
- Het vastleggen van Calls, voor applicaties zoals, MLS, Raet, Exact en Digi plein in de backofficecontainers van Topdesk.

#### **c. Bijspringen indien ‘reguliere’ servicedesk van De Onderwijsspecialisten bezet:**

Wanneer de ‘reguliere’ servicedesk van De Onderwijsspecialisten bezet is, zal de medewerker die de Servicedesk bemant ook de inkomende gesprekken van deze servicedesk aannemen en doorzetten naar de betreffende personen.

### **4.3 Uitlevering en installatie**

Leverancier is verantwoordelijk voor een deugdelijke wijze van verpakking (indien van toepassing), vervoer en installatie van aangeleverde apparatuur. Voor het uitvoeren van deze uitplaatsings- en installatiewerkzaamheden op de locaties van De Onderwijsspecialisten is Leverancier verantwoordelijk voor het vervoer van zijn personeel.

Leverancier is verantwoordelijk voor het bestellen op kosten van De Onderwijsspecialisten, vervoeren en uitleveren van klein materieel.

Indien het de Leverancier bekend is dan wel behoort te zijn dan wel verwacht mag/moet worden, dat de uitlevering van de apparatuur/klein materieel, of onderdelen daarvan, niet tijdig zal plaatsvinden, zal Leverancier hiervan zo spoedig mogelijk Schriftelijk aan De Onderwijsspecialisten melding maken en daarbij aangeven de oorzaak van de vertraging, evenals de door hem voorgestelde maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen of ongedaan te maken. Een en ander doet geen afbreuk aan het recht van De Onderwijsspecialisten om tijdige uitlevering en installatie te verlangen.

De dienstverlening bestaat onder andere (maar niet uitsluitend) uit de volgende werkzaamheden:

- Het uitplaatsen en installeren van nieuwe apparatuur op schoollocaties. (devices bij domein aanmelden, bitlocker activeren, in juiste OU plaatsen en apparaat registreren in TOPdesk)
- Het bestellen en uitplaatsen van klein materieel op de hoofdlocatie en schoollocaties;

#### 4.4 Incidentele werkzaamheden en inzet extra bezetting in drukke periodes

Leverancier dient op verzoek van De Onderwijsspecialisten te zorgen voor inzet van extra medewerkers voor incidentele werkzaamheden. Deze incidentele werkzaamheden betreffen bijvoorbeeld werkzaamheden welke ontstaan bij grote ICT verstoringen, grote bestellingen, verbouwingen/verhuizingen van scholen of grote evenementen zoals een congres.

Leverancier dient op verzoek van De Onderwijsspecialisten te zorgen voor extra bezetting van de Servicedesk in drukke periodes. Het is mogelijk dat volstaat met de inzet van de vervanger, maar dit kan ook betekenen dat Leverancier extra medewerkers dient in te zetten voor deze periode. Een voorbeeld van zo'n drukke periode betreft de eerste weken na de zomervakantie.

De inzet van extra bezetting (anders dan de achtervang-medewerker) zal apart door Leverancier aan De Onderwijsspecialisten in rekening worden gebracht conform de uurtarieven als opgegeven door Leverancier bij zijn Inschrijving voor de 'reguliere' medewerkers (niet zijnde de Doelgroep kandidaat) van de IT-pool.

## 5 Servicelevels (SLA)

De volgende minimale serviceniveaus gelden minimaal ten aanzien van Incidenten betreffende de klantomgeving en zijn van toepassing op de beheerdiensten van de Servicedesk:

Categorie	Uitleg
1	Het klant platform is in het geheel niet te gebruiken dan wel de substantiële functionaliteit is door minstens 90% van de gebruikers van desbetreffende locatie niet te gebruiken.
2	Een deel van de functionaliteit is niet of slecht met belemmering bereikbaar
3	Er zijn gebreken die storend zijn maar het normale gebruik van De Onderwijsspecialisten platform niet belemmeren.
4	Informatieverzoek en/of vraag over functionaliteit.

Categorie	Reactietijd	Hersteltijd	Escalatie	Status update
1	< 15 min	85% < 4 uur	n.v.t.	leder uur
2	< 1 uur	85 % < 8 uur	Na 8 uur prior. 1	ledere 4 uur
3	< 2 uur	Op afspraak	Op afspraak	Op afspraak
4	< 4 uur	Op afspraak	Op afspraak	Op afspraak

Bovengenoemde minimale serviceniveaus zijn van toepassing binnen de kantooruren (piektijden).

Meldingen (calls) van Incidenten in de categorie 1 dienen bij einde kantooruren (16.30 uur), indien nog niet afgehandeld, te worden overgedragen aan de 3<sup>e</sup> lijns servicedesk van De Onderwijsspecialisten.

Meldingen van Incidenten in de categorie 2 dienen bij het einde kantooruren (16.30 uur), indien nog niet afgehandeld, te worden overgedragen aan de 2<sup>e</sup> lijns servicedesk van De Onderwijsspecialisten.

Genoemde reactietijden en de percentages voor het behalen van de genoemde hersteltijden gelden als minimumeisen. Leverancier dient ten behoeve van de minimale serviceniveaus zijn aanbieding met betrekking tot de hersteltijden gestand te doen.

Incidenten op de Test en Acceptatieomgeving zullen op basis van best effort binnen kantoortijden worden afgehandeld.

## 6 Rapportage

Leverancier dient de volgende rapportages onder andere (maar niet uitsluitend) aan te leveren:

Rapportage	Omschrijving	Frequentie
Bezetting	Rapport waarin de bezetting gedurende de openingstijden van de Servicedesk is aangegeven.	per kwartaal
Reactietijden calls	Rapport waarin de tijden zijn aangegeven waarop de openstaande calls in behandeling zijn genomen.	maandelijks
Hersteltijden calls	Rapport waarin de tijden zijn aangegeven waarop de openstaande calls zijn afgehandeld.	maandelijks
Escalatie calls	Rapport waarin de calls zijn aangegeven die zijn geëscaleerd.	maandelijks

De inhoud van de rapportages zal na opdrachtverlening door De Onderwijsspecialisten nader worden gespecificeerd. Daarbij dient Leverancier zijn aanbieding met betrekking tot de hersteltijden gestand te doen.

## 7 Kwalificaties en competenties Servicedesk medewerkers

De Poolmedewerkers (inclusief de Doelgroep kandidaat) dienen te beschikken over de volgende competenties:

- o in het bezit van een MBO-4 diploma ICT;
- o Verklaring omtrent gedrag (VOG) voor Onderwijs, niet ouder dan zes maanden;
- o heeft eerder door middel van een baan of stage ervaring opgedaan binnen de ICT,
- o heeft een goede beheersing van de Nederlandse taal,
- o een flexibele instelling, is communicatief vaardig, oplossingsgericht en kan gestructureerd werken.

Overige kwalificaties:

Als de ICT Servicedesk medewerker heb je een veelzijdige functie en los je ICT-gerelateerde problemen op. De vragen van gebruikers kunnen zeer uiteenlopen. Ongeacht het probleem weet de ICT-medewerker gebruikers te voorzien van de juiste oplossing. Achteraf controleert hij/zij of alles naar tevredenheid is opgelost. Dit vergt verschillende waarden waarvan wij toewijding, pro-activiteit, klantgerichtheid, flexibiliteit en passie belangrijk vinden. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat deze medewerker het initiatief neemt en een kritische houding heeft en begrip heeft voor de situatie en het kennisniveau van de leerlingen en de medewerkers op scholen.

## 8 Vervoer en reizen in de regio

De poolmedewerkers (met uitzondering van de Doelgroep kandidaat) dienen in het bezit te zijn van rijbewijs B en ook de beschikking te hebben over een auto in verband met schoolgebonden werkzaamheden, waarvoor het noodzakelijk is om de locaties te kunnen bezoeken. Uit historische

gegevens blijkt dat gemiddeld 300-350 km per week wordt gereden. Deze kosten, inclusief de kosten voor een parkeerplaats bij Hotel Holiday Inn Express, dienen in de prijs verdisconteerd te zijn.

## **Bijlage 1 Kengetallen 2019**

Bijlage 1 bij het Programma van Eisen inzake de EU-aanbesteding “Servicedesk” t.b.v. De Onderwijsspecialisten, met kenmerk 20-1042.RR.

(als separate bijlage toegevoegd)