

## **Bijlage 1: Programma van Eisen**

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.

<b>Communicatie eisen</b>	
<b>c-e-1</b>	<b>Management Informatie</b> Inschrijver verstrekt 2x per jaar, uiterlijk 1 maand voor de evaluatie (zie c-e-2), per school aan de contactpersoon en centraal aan de contractbeheerder van Opdrachtgever informatie ten aanzien van: <ul style="list-style-type: none"><li>- Aantal calls per maand</li><li>- Aantal afgehandelde calls per maand</li><li>- Aantal afgesloten calls binnen/buiten de gestelde hersteltijd;</li><li>- Aantal openstaande calls;</li><li>- Beschikbaarheid van de infrastructuur in de afgelopen periode;</li><li>- Afwijkingen van het overeengekomen serviceniveau, van welke aard dan ook;</li><li>- Lopende en komende ontwikkelingen (trends, belangrijke vervangingen, groot onderhoud, e.d.).</li></ul>
<b>c-e-2</b>	<b>Evaluatie</b> 2 x per jaar vindt er overleg plaats tussen de contractbeheerder van Opdrachtgever en Inschrijver op locatie van Opdrachtgever.
<b>c-e-3</b>	<b>Aanspreekpunt</b> Inschrijver heeft een vast contactpersoon voor Opdrachtgever. Deze contactpersoon beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
<b>c-e-4</b>	<b>Helpdesk</b> Inschrijver beschikt over een telefonische helpdesk, tegen maximaal lokaal tarief, met Nederlandstalig sprekende medewerkers. De gemiddelde wachttijd bedraagt in 95% van de gevallen maximaal 3 minuten. De telefonische helpdesk is op werkdagen tijdens kantooruren beschikbaar. Helpdesk medewerkers hebben de mogelijkheid om een computer op afstand over te nemen om het probleem direct op te lossen.
<b>c-e-5</b>	<b>Online helpdesk</b> Medewerkers van Opdrachtgever kunnen ook online een klacht of storing doorgeven.
<b>c-e-6</b>	<b>Melding volgsysteem</b> Opdrachtgever kan te allen tijde middels een online systeem de status van een melding (klacht of storing via helpdesk en online helpdesk) volgen. Daarbij kan Opdrachtgever ten minste zien wie de melding in behandeling heeft en welke handelingen er zijn uitgevoerd.
<b>Financiële eisen</b>	
<b>f-e-1</b>	<b>Bedrag per leerling</b> Inschrijver hanteert een vast bedrag per leerling exclusief BTW waarin alle kosten (voor de scholen en het bestuursbureau) voor de volledige dienstverlening zijn opgenomen: <ul style="list-style-type: none"><li>- Netwerkbeheer (alle actieve netwerkcomponenten, inclusief WiFi netwerk);</li><li>- Beheer cloud oplossing;</li><li>- Onderhoud op software en hardware;</li><li>- Remote en onsite (incl. voorrijkosten en klein verbruiksmateriaal) oplossen van storingen;</li><li>- Onsite installeren van nieuwe hardware (desktops en laptops);</li><li>- Software (installatie, spam/contentfilter, distributie van software, package manager, maken van packages, enz.);</li><li>- Antivirus software / Firewall;</li><li>- Werkplekbeheer (gebruik (online) helpdesk);</li><li>- Remote back up;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (Her)Installatie middels F12 boot (of vergelijkbaar);</li> <li>- Beheer en aanleveren van specificaties en aantallen voor de inkoop van alle ICT-Hardware;</li> <li>- Beheer en aanleveren van aantallen voor de inkoop van alle AV-middelen;</li> <li>- Onderwijsplatform;</li> <li>- Proactief adviseren / advisering op locatie;</li> <li>- Service level agreement;</li> <li>- Alle overige kosten die voortvloeien uit alle in dit document gestelde eisen.</li> </ul> <p>Onderstaande kosten zijn niet opgenomen in het bedrag per leerling en kunnen separaat in rekening worden gebracht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan van aanpak per school / bestuursbureau</li> <li>- Migratiekosten</li> <li>- Aanschaf van hardware (routers en switches enz.)</li> </ul>
<b>f-e-2</b>	<p><b>Kosten Hardware (voor netwerkbeheer)</b></p> <p>Inschrijver maakt zoveel mogelijk gebruik van de bestaande hardware en zal deze ook beheren. Inschrijver neemt dit mee bij het per locatie op te stellen plan van aanpak. Inschrijver streeft er daarbij naar om de investeringskosten voor Opdrachtgever zo laag mogelijk te houden. Indien het aantoonbaar niet mogelijk is om de huidige hardware te blijven gebruiken, dan is het na overleg en met goedkeuring van Opdrachtgever mogelijk om nieuwe hardware in te zetten. De kosten voor de door Inschrijver in te zetten hardware (routers, switches, UPS, enz.) dienen apart gefactureerd te worden en kunnen bij aanvang van de opdracht per school in rekening worden gebracht.</p> <p>Inschrijver mag de benodigde hardware alleen leveren na schriftelijk akkoord van de contractbeheerder van Opdrachtgever. Inschrijver zal de benodigde hardware eerst offereren. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de geoffreerde bedragen te toetsen in de markt. Indien Opdrachtgever dezelfde hardware elders aanzienlijk (door Opdrachtgever te bepalen) goedkoper kan inkopen, dan zal Inschrijver de hardware bij de door Opdrachtgever geselecteerde partij inkopen.</p>
<b>f-e-3</b>	<p><b>Facturatie</b></p> <p>Inschrijver stuurt aan het begin van ieder kwartaal per school (pagina per school) een factuur naar het door Opdrachtgever op te geven centrale factuuradres. Correcte facturen worden binnen 30 dagen na ontvangst betaald.</p>
<b>f-e-4</b>	<p><b>Leerlingaantallen</b></p> <p>Het leerlingaantal wordt jaarlijks bepaald aan de hand van de officiële telcijfers van 1 oktober van ieder jaar. De facturen in het eerste contractjaar van januari 2022 t/m december 2022 zijn gebaseerd op de telling van 1 oktober 2021. De facturen voor de volgende vier kwartalen zijn gebaseerd op de telling van 1 oktober 2022 en zo verder.</p>
<b>f-e-5</b>	<p><b>Prijsaanpassingen</b></p> <p>Het bedrag per leerling kan, na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever, één keer per jaar per 1 januari, voor het eerst per 1 januari 2023, worden verlaagd/verhoogd op basis van het CBS prijsindexcijfer voor "Financiële en zakelijke diensten" bedrijfstak/branche "IT en informatiedienstverlening". Inschrijver kondigt de prijsaanpassing schriftelijk aan, uiterlijk op 31 oktober voor het daaropvolgende jaar.</p>
<b>Hardware eisen</b>	
<b>h-e-1</b>	<p><b>Minimale hardware eisen</b></p> <p>De login tijd op een computer (uitgaande van de minimale specificaties (door Inschrijver op te stellen) van de toekomstige computers) mag maximaal 30 seconden bedragen. De cloudomgeving dient minimaal alle eisen omschreven in het programma van eisen aan te kunnen.</p>

<b>h-e-2</b>	<p><b>Oplossen hardware problemen</b></p> <p>Hardware problemen aan de router, switch en alle overige hardware worden door Opdrachtnemer zelf opgelost (ongeacht of deze wel of niet door Opdrachtnemer zijn geplaatst). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit, stabiliteit en het onderhoud van de hardware.</p>
<b>h-e-3</b>	<p><b>Wet- en regelgeving</b></p> <p>De aangeboden apparatuur voldoet aan de vigerende Arbo- en milieuwet- en regelgeving.</p>
<b>h-e-4</b>	<p><b>Personal Computers</b></p> <p>Opdrachtnemer levert 1x per jaar (in april) de specificaties en gewenste aantallen aan voor de minitender voor de aankoop van nieuwe ICT-Hardware (desktops, laptops, tablets enz.). OPOZ zal de benodigde ICT-Hardware zelf inkopen.</p> <p>Opdrachtgever wil op basis van single point of contact werken. Opdrachtnemer voert het beheer op de aangeschafte ICT-Hardware uit. Als er problemen met de ICT-Hardware zijn, dan neemt Opdrachtgever contact op met de Opdrachtnemer voor het ICT-Beheer. Opdrachtnemer zal, indien nodig, contact opnemen met de leverancier van de ICT-Hardware voor reparatie of voor garantieafhandeling.</p>
<b>h-e-5</b>	<p><b>AV-middelen</b></p> <p>Opdrachtnemer levert 1x per jaar (in april) de specificaties en gewenste aantallen aan voor de aankoop van nieuwe AV-middelen. OPOZ zal de benodigde AV-middelen zelf inkopen.</p> <p>Opdrachtgever wil op basis van single point of contact werken. Opdrachtnemer voert het beheer op de aangeschafte AV-middelen uit. Als er problemen met de AV-middelen zijn, dan neemt Opdrachtgever contact op met de Opdrachtnemer voor het ICT-Beheer. Opdrachtnemer zal, indien nodig, contact opnemen met de leverancier van de AV-middelen voor reparatie of voor garantieafhandeling.</p>
<b>Software eisen</b>	
<b>s-e-1</b>	<p><b>Besturingssysteem</b></p> <p>Binnen één locatie moeten computers met verschillende reguliere besturingssystemen (en verschillende versies van besturingssystemen) in hetzelfde netwerk kunnen werken (zowel met Windows 8 en 10 als met iOS, Chrome, Android enz.).</p>
<b>s-e-2</b>	<p><b>Back-up</b></p> <p>Er dient iedere nacht van de gegevens in de cloud automatisch een back-up op afstand gemaakt te worden. Back-up gegevens dienen tot 30 dagen terug te halen zijn.</p>
<b>s-e-3</b>	<p><b>Gebruik op afstand</b></p> <p>Medewerkers en leerlingen dienen altijd en overal op dezelfde wijze toegang te hebben tot het platform, de educatieve applicaties (met uitzondering van serverbased software) en hun documenten. De manier van inloggen en de interface is altijd en overal gelijk. De computers op school hoeven hiervoor niet aan te staan en er geldt geen beperking voor het aantal gelijktijdige gebruikers.</p>
<b>s-e-4</b>	<p><b>Beveiliging</b></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beveiliging van het netwerk en zorgt voor up to date antivirus software voor Windows werkplekken.</p>
<b>s-e-5</b>	<p><b>Internet rechten</b></p> <p>Iedere school heeft zelf de mogelijkheid om per groep eenvoudig internet rechten (aan, uit en gefilterd) te kunnen verlenen.</p>
<b>s-e-6</b>	<p><b>Werkruimte/inlogcode per leerling</b></p> <p>Het moet mogelijk zijn om zowel een inlogcode per leerling als per klas aan te maken. Iedere leerling moet over zijn eigen werkruimte kunnen beschikken.</p>
<b>s-e-7</b>	<p><b>Installeren educatieve software</b></p> <p>Het aanvragen van software gebeurt door de contactpersonen van de scholen. Iedere school bestelt dus zijn eigen software.</p> <p>Het installeren van nieuwe educatieve software gebeurt op afstand. Software pakketten die al</p>

	langer bestaan (op de markt) zijn binnen 2 werkdagen na aanvraag operationeel. De aanvraag voor nieuwe (nieuw op de markt) geschikte softwarepakketten wordt binnen 10 werkdagen afgehandeld. Na deze 10 werkdagen wordt een datum gegeven wanneer de software netwerkgeschikt gemaakt is en dus gebruikt kan worden.
<b>s-e-8</b>	<b>Oplossen software problemen</b> Het oplossen van software problemen gebeurt op afstand met oplostijden zoals in de door Inschrijver opgestelde SLA vermeld. Deze bepaling geldt ten aanzien van de oplostijden niet indien het probleem te wijten is aan een softwarematig gebrek.
<b>s-e-9</b>	<b>Netwerkprinters/multifunctionals</b> Het gebruik van printers is per gebruiker toe te kennen en af te schermen.
<b>s-e-10</b>	<b>Handelingen scholen</b> De scholen moeten minimaal de volgende handelingen zelf kunnen uitvoeren: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aanvragen van nieuwe software</li> <li>- Toewijzen van de software</li> <li>- Een nieuwe PC in het netwerk hangen</li> <li>- Een nieuwe gebruiker aanmaken</li> </ul>
<b>s-e-11</b>	<b>Inzage scholen</b> De scholen moeten minimaal inzage hebben in de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Welke PC's zijn er op dit moment in gebruik</li> <li>- Hoe vaak worden de verschillende computers gebruikt</li> <li>- Hoe vaak worden de verschillende software pakketten gebruikt</li> </ul>
<b>s-e-12</b>	<b>Educatieve software</b> Aanbieder heeft intensieve ervaring met het installeren en beheren van educatieve software voor het Primair Onderwijs.
<b>Platform eisen</b>	
<b>p-e-1</b>	<b>Device onafhankelijk</b> Het onderwijsplatform dient device onafhankelijk te zijn. Leerlingen en medewerkers dienen dus zowel met een desktop, laptop, tablet als mobiele telefoon volledig functioneel gebruik te kunnen maken van het onderwijsplatform.
<b>p-e-2</b>	<b>Beschikbaarheid</b> Het onderwijsplatform heeft op werkdagen een beschikbaarheidspercentage van minimaal 98% tussen 07.00 uur en 21.00 uur.
<b>p-e-3</b>	<b>Educatieve software</b> Alle educatieve software is, daar waar mogelijk, middels single sign on beschikbaar vanuit het onderwijsplatform.
<b>p-e-4</b>	<b>Differentiatie onderbouw en bovenbouw</b> Het onderwijsplatform voor leerlingen uit de onderbouw is anders (meer plaatjes) opgezet dan voor de leerlingen uit de bovenbouw (meer tekst).
<b>p-e-5</b>	<b>Personaliseren</b> Leerlingen hebben de mogelijkheid om hun omgeving te personaliseren.
<b>Overige eisen</b>	
<b>o-e-1</b>	<b>SLA</b> Inschrijver gaat onvoorwaardelijk akkoord met de eigen opgestelde SLA.
<b>o-e-2</b>	<b>Garantie dienstverlening</b> Inschrijver garandeert dat de door Inschrijver te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde kwaliteit is en blijft en dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties en overheidsvoorschriften. Inschrijver garandeert de dienstverlening onder alle omstandigheden tenzij de wet anders voorschrijft.

<b>o-e-3</b>	<p><b>Inzet personeel</b></p> <p>Inschrijver staat borg voor de kwaliteit en kennis van de medewerkers. Opdrachtgever verlangt van Inschrijver dat de bij de samenwerking betrokken medewerkers, die op locatie van Opdrachtgever werkzaam zullen zijn, in het bezit zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).</p>
<b>o-e-4</b>	<p>Opdrachtnemer stelt voor iedere school een plan van aanpak op. Deze plannen zijn uiterlijk voor het begin van de herfstvakantie 2021 in het bezit van Aanbestedende dienst. In de plannen staan in ieder geval de volgende zaken benoemd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Omschrijving huidige situatie (software en internetverbinding);</li> <li>- Omschrijving huidige WiFi-netwerk;</li> <li>- Behoeftte aan ICT-Hardware die in 2022 aangeschaft zal worden;</li> <li>- Behoeftte aan AV-middelen die 2022 aangeschaft zal worden.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer zal per school een adviesrapport opstellen waarin de bevindingen en aanbevelingen ten aanzien van het WiFi-netwerk opgenomen zijn. Opdrachtnemer zal de adviesrapporten uiterlijk eind oktober 2021 op centraal niveau bespreken met Opdrachtgever.</p>
<b>o-e-5</b>	<p><b>Implementatie(plan)</b></p> <p>De Inschrijver aan wie voorlopig gegund is, levert na voorlopige gunning een implementatieplan met daarin ten minste de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Samenstelling projectteam (functies);</li> <li>- Tijdsplanning;</li> <li>- Training en instructie.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer stelt in de eerste week van januari capaciteit op locatie van Opdrachtgever beschikbaar voor het direct oplossen van problemen en beantwoorden van vragen.</p>
<b>o-e-6</b>	<p><b>Migratie</b></p> <p>Inschrijver verklaart dat de migratie uiterlijk twee weken voor het einde van het jaar 2021 is afgerond en dat de cloudomgeving en alle computers operationeel zijn. Indien Inschrijver niet aan deze eis voldoet is Opdrachtgever gerechtigd om de kosten voor het in stand houden van de huidige functionaliteiten door te belasten aan Inschrijver. Opdrachtgever en Inschrijver zullen gezamenlijk testen of alles functioneert.</p>
<b>o-e-7</b>	<p><b>Opleiding</b></p> <p>Opdrachtnemer verzorgt op locatie van Opdrachtgever voldoende (minimaal drie) opleidingssessies (verschillende dagen) voor de medewerkers van de scholen.</p>
<b>o-e-8</b>	<p><b>Wet bescherming persoonsgegevens</b></p> <p>Inschrijver handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door Opdrachtgever aan Inschrijver ter beschikking gesteld of door de onder de Overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Inschrijver bekend geworden zullen, anders dan op een door de wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Opdrachtgever zal alle door Inschrijver verstrekte persoonsgebonden informatie vertrouwelijk behandelen.</p> <p>Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zal na gunning een verwerkersovereenkomst afgesloten worden conform het convenant digitale onderwijsmiddelen en privacy. Hiervoor zal de modelbewerkersovereenkomst van de PO-raad gebruikt worden.</p>
<b>o-e-9</b>	<p><b>Adviseur</b></p> <p>Opdrachtnemer organiseert in ieder geval één maal per jaar in februari/maart een sessie van een halve dag op locatie van Opdrachtgever om de ontwikkelingen op ICT-gebied te presenteren en Opdrachtgever te adviseren over ontwikkelingen op het gebied van ICT-hardware.</p>

<b>o-e-10</b>	<b>Koppeling</b> Inschrijver is verantwoordelijk voor het koppelen met de relevante systemen van Opdrachtgever (waaronder in ieder geval ParnasSys, AFAS, Basispoort en Office 365).
---------------	---