

## **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.

### **Algemene eisen**

#### **Eis-1 Intellectueel eigendom**

In de Opdracht die door CSW en Mondia aan Opdrachtnemer wordt verstrekt kan sprake zijn van kennisontwikkeling. CSW en Mondia willen het intellectueel eigendom op voorhand regelen. Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat het intellectueel eigendom van producten voortvloeiend uit opdrachten van CSW en/of Mondia, toekomt aan CSW en/of Mondia. Opdrachtnemer zal deze producten in generlei vorm aan derden beschikbaar stellen, zonder schriftelijke toestemming van CSW en/of Mondia.

#### **Eis-2 Gedrag**

Medewerkers/hulppersonen van Opdrachtnemer en door Opdrachtnemer ingehuurd derden, houden zich op de terreinen van CSW en Mondia aan de instructies en veiligheidsvoorschriften en onderschrijven de kernwaarden van CSW en Mondia.

#### **Eis-3 Inzet personeel**

Opdrachtnemer staat borg voor de kwaliteit en kennis van haar medewerkers. CSW en Mondia eisen van Opdrachtnemer dat de bij de samenwerking betrokken medewerkers van Opdrachtnemer die fysiek aanwezig zijn op de locatie van Opdrachtgever, in het bezit zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).

#### **Eis-4 In te zetten personeel**

Personeel dat door Opdrachtnemer ingezet wordt om de dienstverlening uit te voeren dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- In voldoende mate door Opdrachtnemer geïnstrueerd zijn;
- Opgeleid te zijn voor de producten die bij CSW en Mondia gebruikt worden (bijvoorbeeld, Microsoft SCCM, SharePoint Online, Microsoft Azure, Office 365) en over voldoende vakkennis te beschikken;
- Kennis hebben van de voor de Opdracht relevante wettelijke eisen en voorschriften;
- Geen gebruik maken en/of in het bezit te zijn van alcohol, verdovende middelen en andere gedrag beïnvloedende middelen;
- Nemen instructies van CSW en Mondia in acht;
- Beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

#### **Eis-5 Geheimhouding**

Door alle op locatie van CSW en Mondia in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer dient een geheimhoudingsverklaring te worden ondertekend.

#### **Eis-6 Relatiebeheer**

Ten aanzien van relatiebeheer zijn de volgende eisen gesteld. De Opdrachtnemer dient:

- Te communiceren in de Nederlandse taal in het relatiebeheer, de uitvoering van opdrachten, dossiers en rapportages.
- Opdrachtgever zal gedurende de duur van de overeenkomst voor alle diensten beschikken over één relatiebeheerder van Opdrachtnemer, die de vereiste kennis van de betreffende materie heeft. Voor de relatiebeheerder geldt dat hij/zij:
  - Opgeleid (minimaal Service manager conform ITIL), materiedeskundig en ervaren aanspreekpunt is;
  - Bereikbaarheid heeft tijdens Nederlandse kantooruren;
  - Met CSW en Mondia de resultaten van de rapportage per kwartaal bespreekt tijdens het overleg.
- Opdrachtnemer zorgt er voor dat back-up beschikbaar is in geval van afwezigheid van de relatiebeheerder.

- In overleg met CSW en Mondia worden de eisen aan de rapportage vastgelegd. Het betreft minimaal:
  - Rapportage van incidenten over de server infrastructuur;
  - Rapportage over de uitgevoerde wijzigingen aan de serverapparatuur (firmware updates, beveiligingspatches etc.);
  - Monitoring resource-gebruik van de serverapparatuur (diskruimte, processor en memory-gebruik, beveiligingscertificaten, updates van Microsoft besturingsystemen, etc.) middels SCCM of eventueel ander monitoring platform.
- Vaste overleg structuur:
  - 1x per kwartaal tactisch overleg (hoofd ICT en Opdrachtnemer), 1 x per jaar zullen partijen tevens de voortgang en de wijze waarop de overeenkomst wordt uitgevoerd bespreken.

#### **Eis-7 Aansprakelijkheid**

CSW en Mondia kunnen op generlei wijze verantwoordelijk gesteld worden voor het gebruik door Opdrachtnemer van middelen van CSW en/of Mondia. De goederen zullen tijdens het verblijf bij Opdrachtnemer en tijdens het transport van en naar CSW en/of Mondia door Opdrachtnemer zijn verzekerd tegen brand, inbraak en ontploffing ed. Dit risico is tijdens het verblijf van de goederen bij CSW en/of Mondia voor rekening van Opdrachtgever.

#### **Eis-8 Wet bescherming persoonsgegevens**

Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen, anders dan op een door de wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Opdrachtgever zal alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie vertrouwelijk behandelen.

Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zal na gunning een verwerkersovereenkomst afgesloten worden. Hiervoor zal de modelverwerkersovereenkomst van de VO-raad gebruikt worden.

#### **Eis-9 SLA**

Opdrachtnemer dient zelf een SLA op te stellen voor deze Opdracht en dient deze mee te sturen als aanvulling bij zijn Inschrijving. In de SLA dient in ieder geval het antwoord op open vraag twee van het Bestek en Eis-21, Eis-22 en Eis-23 uit dit PvE verwerkt te zijn. De SLA maakt geen onderdeel uit van de beoordeling van de open vragen. Direct na voorlopige gunning zal er een afspraak gepland worden met de voorlopig gegunde Opdrachtnemer om onder andere de SLA te bespreken. Opdrachtnemer verklaart zich middels Inschrijving bereid om de SLA aan te passen aan de hand van het gesprek met Opdrachtgever, waarbij Opdrachtgever geen onredelijke verzoeken zal doen.

#### **Eis-10 Garantie dienstverlening**

Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer 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, normen, specificaties en overheidsvoorschriften. Opdrachtnemer garandeert de dienstverlening onder alle omstandigheden tenzij de wet anders voorschrijft.

#### **Eis-11 Partnership**

Opdrachtnemer is minimaal Microsoft Gold Partner.

#### **Eis-12 Procesmatig werken en Projectmanagement**

Opdrachtnemer voert het beheer volgens een procesmatige werkwijze (bijv. ITIL) uit. Projecten worden m.b.v. en projectmanagement methode uitgevoerd. Opdrachtnemer heeft een aantal medewerkers die ITIL-gecertificeerd zijn. De in te zetten technische beheerders beschikken minimaal over een ITIL foundation certificaat.

#### **Eis-13 Trainingen en opleiding**

Opdrachtnemer kan voor medewerkers ICT van CSW en/of Mondia maatwerktrainingen verzorgen.

## **Eisen Werkplekbeheer**

### **Eis-14 Standaard dienstverlening werkplekbeheer**

Voor het werkplekbeheer is op locatie een medewerker van Opdrachtgever aangewezen die optreedt als contactpersoon voor Opdrachtnemer namens de betreffende locatie. Onder werkplekbeheer wordt in elk geval het volgende verstaan, zie ook bijlage FO Digitale Werkplek (**bijlage 12A en Bijlage 12B**).

- Configuratie van nieuwe Windowsdevices: automatische updates, inlog met gebruikersnaam O365 en toegang tot de multifunctional;
- Koppeling/ toegang tot de multifunctional en/of printer;
- Beveiligen van Windowsdevices d.m.v. antivirus software, updaten en verhelpen van verstoringen.
- Installatie, vervanging en certificering van werkplekken
- Opnemen in CMDB van devices.
- Het, in overleg met opdracht gever, op afstand verzorgen van de installatie van de gemaakte image
- Maken van image voor nieuwe devices.

#### Versiebeheer

- Versiebeheer systeemsoftware; dienstverlener houdt rekening dat de build versie maximaal 2 builds mag achterlopen op het huidige systeem. Met build wordt bedoeld de servicepack met ondersteuning vanuit Microsoft Windows.
- Versiebeheer applicaties; dienstverlener houdt rekening met updates van standaard applicaties die gebruikt worden. Dit altijd in overleg en opdracht vanuit opdrachtgever.
- Packaging en deployen van applicaties via Microsoft SCCM moet uitgevoerd kunnen worden door Opdrachtnemer (activiteit voor de onsite engineer van Opdrachtnemer) op aanvraag van CSW/Mondia.

Opdrachtgever hanteert geen vaste vervangingscyclus van hardware. In de voorgaande jaren werden werkplekken om de 5 jaar vervangen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst zullen de huidige werkplekken gefaseerd vervangen moeten worden. Intentie van Opdrachtgever hierbij is om de vervangingen te bundelen tot 2 of 3 per jaar. Hier kunnen echter geen rechten aan worden ontleend. Levering van de werkplekken (hardware) zelf valt niet onder deze Opdracht.

### **Eis-15 Randapparatuur**

Opdrachtnemer ondersteunt het instellen van MFP's, digiborden, beamers, netwerkprinters, smartphones, tablets, pc's en andere mobiele apparatuur en heeft hiervoor aantoonbare kennis.

### **Eis-16 Derden**

Opdrachtnemer treedt waar nodig in overleg met de toeleveranciers van de programmatuur die CSW/Mondia gebruikt.

### **Eis-17 Ontsluiten applicaties**

De Opdrachtnemer ondersteunt het ontsluiten (deployen) van applicaties.

### **Eis-18 Applicatiebeheer**

De servicedesk is verantwoordelijk voor het applicatiebeheer. Hieronder vallen:

- Het uitrollen- installeren en beschikbaar stellen voor de eindgebruiker van applicaties;
- Proactief signaleren van tekortkomingen, storingen en risico's, voorzien van advies voor oplossing of beperking van het risico;
- Software- en licentie updates, de school is verantwoordelijk voor het aanleveren van de juiste software, licenties en het wijzigingsverzoek. Opdrachtnemer zorgt binnen het service-window voor installatie en uitrol van de wijziging;
- Het opzetten en bijhouden van een administratie van de in gebruik zijnde (versies van) applicaties en software, waartoe Opdrachtgever te allen tijde digitaal inzage heeft.

## **Eisen Identity management**

### **Eis-19 Identity management**

De Identity management oplossing is de centrale voorziening voor onder andere het automatisch uitlezen van bronsystemen, het vertalen van rollen naar profielen, het toekennen van juiste rechten, het automatisch in meerdere systemen doorvoeren van wijzigingen, toepassen van Single Sign-On en daarmee het volledige gebruikers- en toegangsbeheer voor iedere school afzonderlijk. Zie **Bijlage 13A** FO IDM CSW en **Bijlage 13B** FO IDM Mondia Scholengroep voor meer informatie

Onder Identity management valt:

- Het als dienst continueren van de huidige Identity management voorziening;
- Het continueren en onderhouden van bestaande koppelingen met diverse systemen en het realiseren van nieuwe koppelingen waar nodig;
- Het opzetten, continueren en onderhouden van Single Sign-On naar diverse systemen, zie Bijlage 15 Single Sign-On Mondia Scholengroep;
- Het realiseren van een zelf service wachtwoord reset;
- Het beheer en onderhoud van de aangeboden voorziening(en).

De IDM oplossingen voorziet op hoofdlijnen in:

- Het geautomatiseerd aanmaken, beheren, blokkeren en verwijderen van gebruikers in o.a. de digitale werkplek en Office365, voor Mondia de ELO IT's Learning;
- Het geautomatiseerd toegang verschaffen van gebruikers in diverse systemen (applicaties en fileshare in Microsoft Azure vanuit het bronsysteem Somtoday);
- Het door de gebruikers zelf beveiligd kunnen resetten van wachtwoorden.

## **Eisen Onderhoud en beheer servers**

### **Eis-20 Dienstverlening Serverbeheer**

CSW en Mondia werken met Office365, dit is het medium waar data opslag plaats zal vinden. Plaats, tijd en device onafhankelijk hebben medewerkers en leerlingen toegang tot deze ICT-omgeving, opgebouwd in de Microsoft Azure omgeving. Onder het beheer van Azure en Office365 wordt in elk geval het volgende verstaan, waar Opdrachtnemer verantwoordelijk voor is:

- Remote, proactief en on-site toezichhouden op het serverpark in verband met meldingen, mogelijke uitval, overbelasting ed;
- Beheer van de apparaten in de cloud (Azure) en voor Opdrachtgever inzichtelijk op school/locatiennaam;;
- Onderhoud en proactief beheer van de MicroSoft Azure omgeving, Office 365 en de lokale servers voor DHCP, Deployment en Facet examens;
- Oplossen van incidenten met betrekking tot het serverpark;
- Up to date houden van Anti-virus, anti-spam en andere algemene beveiligingsmaatregelen en patches;
- Proactief en preventief reageren op monitoringsmeldingen;
- Proactief en reactief afhandelen van security incidenten;
- Controle en beheer op opslag en Back-up voorzieningen;
- Doorvoeren van updates;
- Proactief adviseren over inrichting IT-omgeving;
- Een helpdesk voor ICT medewerkers van CSW en Mondia.
- Monitoring van "gezondheid" en belasting van de servers (diskruimte, processor en memory-gebruik, beveiligingscertificaten, etc.) en monitoring van beveiligingsincidenten. Monitoring kan middels SCCM of ander monitoring platform.
- Indien door de monitoring incidenten worden geconstateerd, worden die in behandeling genomen en benodigde acties uitgevoerd om ze op te lossen.
- Indien de incidenten buiten kantoor tijd optreden én van grote impact zijn wordt hiervoor contact opgenomen met de ICT-contactpersoon van CSW/Mondia.

- Uitvoeren van wijzigingen aan de servers (beveiligingscertificaten, schijfruimte aanpassingen, firmware updates, updates van de Microsoft besturingssystemen, etc., etc.).
- Actueel houden van de documentatie van het serverpark (Zie bijlage servers)
- Oplossen van storingen m.b.t. deze server-apparatuur zodra deze worden geconstateerd en/of worden gemeld.
- Opdrachtnemer voorziet in een meekijkvoorziening in de monitoringtools voor ICT-ers van CSW/Mondia.

## **Eisen Servicedesk**

### **Eis-21 Interne service niveaus CSW/Mondia:**

Service levels die gehanteerd worden voor de diensten naar de interne gebruikers zijn:

<b>Classificatie en kenmerken incident</b>	<b>Prioriteit</b>	<b>Oplostijd</b>
Storing met grote impact die direct in behandeling moet worden genomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Storingen bij examens/toetsen of presentaties</li> <li>• Primaire proces kan niet uitgevoerd worden.</li> </ul>	URGENT	Direct (binnen 10 minuten start de ondersteuning)
Storing met grote impact: <ul style="list-style-type: none"> <li>• belangrijke ICT-functies zijn niet of moeilijk bruikbaar,</li> <li>• veel gebruikers ondervinden hinder.</li> <li>• primaire processen (lesgeven) kan beperkt uitgevoerd worden.</li> </ul>	HOOG	< 4 uren
Storing met gemiddelde impact: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ICT-functies zijn gedeeltelijk niet bruikbaar,</li> <li>• enkele gebruikers ondervinden hinder.</li> <li>• primair proces vertraagt.</li> </ul>	MIDDEL	< 1 werkdag
Storing met kleine impact: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minder belangrijke ICT-functies zijn niet of beperkt bruikbaar,</li> <li>• één gebruiker ondervindt hinder,</li> <li>• primair proces kan gewoon uitgevoerd worden.</li> </ul>	LAAG	< 3 werkdagen

Opdrachtnemer dient bovenstaande Services Levels te ondersteunen en te garanderen dat de oplostijden kunnen worden nagekomen. Opdrachtnemer dient, bij incidenten, tussentijds te rapporteren met betrekking tot de status van het incident. Opdrachtnemer dient alles in het werk te stellen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.

### **Eis-22 Service Level**

- De servicedesk van Opdrachtnemer is bereikbaar per telefoon en e-mail voor het stellen van vragen en het melden van storingen. Storingen kunnen ook gemeld worden per ticketsysteem (bijvoorbeeld TopDesk).
- De openingstijden van de servicedesk: op werkdagen van 8:00 tot 17:00 uur. In geval van toetsen en/of examens wordt de gevraagde ondersteuning direct geleverd. In overleg moet ondersteuning buiten dit window mogelijk zijn;
- Op de scholen is een ICT-medewerker aanwezig. Bij een storing treedt de ICT-medewerker op als intermediair;
- De servicedesk reageert binnen 2 werkuren inhoudelijk op een door opdrachtgever gestelde vraag;
- De responsetijd ten aanzien van door opdrachtgever gemelde storing is maximaal twee werkuren, gerekend vanaf de melding van de storing door opdrachtgever;
- Alle storingen zijn binnen 8 werkuren adequaat door de servicedesk opgelost, gerekend vanaf het moment van melden door Opdrachtgever;
- In spoedsituatie (te beoordelen door Opdrachtgever) is een medewerker van de servicedesk van opdrachtnemer binnen 2 werkuren aanwezig op de locatie van Opdrachtgever;
- Opdrachtnemer voorziet in een online portaal van de servicedesk waarmee Opdrachtgever:
  - storingen kan melden (ticketsysteem) aan de servicedesk van Opdrachtnemer;
  - inzage heeft in alle gemelde storingen door Opdrachtgever met onder andere de aard van de storing, de status van afhandeling van de storing, doorlooptijden, de wijze waarop deze is afgehandeld enzovoort;

- inzage heeft in alle serviceverzoeken (bijvoorbeeld back-ups) door Opdrachtgever met onder andere de status, doorlooptijden, de wijze waarop het serviceverzoek is afgehandeld enzovoort;
- wordt voorzien van managementrapportages ten aanzien van gerealiseerde en niet-gerealiseerde afspraken uit de Overeenkomst, het functioneren van de servicedesk (afspraken SLA) van Opdrachtnemer.

### **Eis-23 Servicedesk en SLA**

De servicedesk is Single Point of Contact die aan de hand van een Service Level Agreement (SLA) onder andere de volgende werkzaamheden verricht.

- Single Point of Contact;
- Applicatiebeheer;
- Storingen en serviceverzoeken afhandelen;
- Niet standaard wijzigingen of incidenten die buiten de scope vallen worden wel geregistreerd via de Servicedesk en via Topdesk behandeld;
- Uitvoeren van serviceverzoeken;
- Gebruikersondersteuning;
- Het oplossen en afhandelen van storingen (incidenten) in de ICT-keten;
- Het oplossen en afhandelen uit storingen voortvloeiende gebreken in de ICT-keten;
- Het uitvoeren van back-ups en restore van bestanden;
- Proactief signaleren van tekortkomingen, storingen en risico's in de ICT-keten, voorzien van advies voor oplossing of beperking van het risico;
- Online rapportages;
- (Pro)actieve samenwerking met derde partijen die betrokken zijn bij ICT-keten van CSW/Mondia.

Op de scholen/locaties zijn ICT-medewerker(s) van Opdrachtgever aanwezig. Deze ICT-medewerkers verrichten "lichte hand- en spandiensten" op de werkvloer van de betreffende scholen/locaties. Bij een storing die niet door deze ICT-medewerker op locatie kan worden afgehandeld, komt na overleg, de servicedesk van Opdrachtnemer op de betreffende locatie om de storing te verhelpen.

### **Eis-24 Single Point of Contact**

De servicedesk is gemachtigd en verantwoordelijk om, indien noodzakelijk, op te treden als Single Point of Contact ten aanzien van:

- Door Opdrachtnemer geconstateerde problemen met firewall, spamfilter en contentfilter, applicaties en systeemsoftware.
- De VPN verbinding voor medewerkers;

### **Eis-25 Support**

De scholen, met name Mondia, zien in de toekomst een verandering van ICT-medewerkers. Deze veranderende situatie heeft ook voor de werkwijze op de scholen gevolgen. Opdrachtnemer moet daar flexibel op in kunnen spelen. Daarnaast willen we 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijns-incidenten kunnen oplossen en 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijns-werkzaamheden kunnen uitvoeren. Het streven is om per locatie een service-desk in te richten van waaruit de zo genaamde 5-minuten, IT-gerelateerd, werkzaamheden geregeld worden. Daarnaast kunnen er per school één of meerdere IT-specialisten aangesteld worden.

- Per locatie moeten daartoe aangewezen personen incidenten of wijzigingsverzoeken online of telefonisch kunnen melden bij de helpdesk van Opdrachtnemer;
- Per school kunnen IT-specialisten, in dienst van de school, aangesteld worden met gelijke rechten als de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijns-beheerders van Opdrachtnemer;
- Per locatie kunnen helpdeskmedewerkers, in dienst van de school, aangesteld worden voor 1<sup>e</sup> lijns-support;
- Voor de 1<sup>e</sup>-lijns helpdeskmedewerkers is, op verzoek van Opdrachtgever en tegen meerkosten, een cursus/training beschikbaar.
- Voor de 2<sup>e</sup>-lijns IT-specialisten wordt, op verzoek van Opdrachtgever en tegen meerkosten, een training op maat aangeboden.

- Per scholen worden zo genaamde IT-specialisten aangesteld (in dienst van de school, extern ingehuurd of een combinatie hiervan) met gelijke rechten als de 1e en 2e lijns-beheers van Opdrachtnemer. In de SLA worden hierover nadere afspraken vast gelegd.

#### **Eis-26 Kennis**

Opdrachtnemer heeft een goedwerkende monitoring- of control center (met voldoende technisch geschoolde en ervaren medewerkers, processen, control-room etc.).

#### **Eis-27 Ondersteuning**

Daar waar ICT gekoppeld is aan gebouwbeheersing-, beveiligings- en klimaatsystemen, werkt Opdrachtnemer samen met derden om deze systemen adequaat te laten functioneren.

### **Eis Toetsoplossing**

#### **Eis-28 Toetsoplossing**

CSW en Mondia werken met apart ontwikkelde toets-accounts. Beheer en ondersteuning hiervoor is onderdeel van de dienstverlening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert een toetsoplossing die de volgende functionaliteiten biedt:

- Leerlingen hebben geen toegang tot internet;
- Medewerkers kunnen toets materiaal klaarzetten voor leerlingen;
- Leerlingen kunnen gemaakt toetsen inleveren;
- Leerlingen kunnen documenten afdrukken;
- Leerlingen hebben wel toegang tot USB opslag;
- Leerlingen kunnen het wachtwoord niet wijzigen;
- Per locatie zijn eigen examenaccounts beschikbaar;

De door Opdrachtnemer geboden toetsoplossing voldoet functioneel minimaal aan **Bijlage 14A** FO Toetsoplossing CSW en **Bijlage 14B** Toetsoplossing Mondia Scholengroep.

### **Eis Campuz365**

#### **Eis-29 Campuz365**

Opdrachtnemer continueert de huidige Campuz365 oplossing (zie paragraaf 3.3 van het Bestek of biedt een minimaal gelijkwaardige oplossing die functioneel voldoet aan **Bijlage 16A** FO Sharepoint CSW en **Bijlage 16B** Beschrijving aanpassingen Campuz365 CSW. Deze eis is alleen van toepassing op CSW.

### **Eis Teams oplossing**

#### **Eis-30 Teams oplossing**

Opdrachtnemer biedt een Teams oplossing die voldoet aan de beschrijving in paragraaf 3.3 van het Bestek en **Bijlage 17** FO beheersstructuur Teams CSW. Deze eis is alleen van toepassing op CSW. Mogelijk dat Mondia Scholengroep hier in de toekomst ook gebruik van wil maken.

### **Eis Beheer domeinnamen + DNS Records CSW**

#### **Eis-31 Beheer domeinnamen + DNS Records CSW**

Opdrachtnemer neemt de domeinnamen in beheer zoals vermeld in paragraaf 3.3 van het Bestek en zorgt voor het beheer van DNS-records. Deze eis is alleen van toepassing op CSW.

## **Eis Facet**

### **Eis-32 Facet**

Ten behoeve van het afnemen van examens en toetsen wordt door DUO een applicatie aangeboden, deze moet op voorgeschreven manier beheerd en up-to-date gehouden worden. Deze door DUO aangeboden oplossing bevat een aantal onderdelen welke door Opdrachtnemer beheerd moeten worden:

- Installatie en beheer van één of meerdere Facetservers op locatie van Opdrachtgever volgens DUO opgegeven richtlijnen;
- Installatie en beheer van Facet APPS op werkstations binnen de organisatie;
- Op verzoek van Opdrachtgever beschikbaar stellen van een keuze menu voor inlog naar Facet of Windows;
- Geeft advies over aanschaf en vervanging van Facet apparatuur.

## **Eis extra / optionele dienstverlening**

### **Eis-33 Extra opdrachten binnen en buiten de scope**

- Kleine wijzigingsverzoeken en aanpassingen binnen of buiten de scope van deze aanbesteding, waarbij een maximale inspanning van twee uur van Inschrijver wordt verwacht, zijn standaard onderdeel van de scope van deze aanbesteding. Inschrijver kan hiervoor geen (extra) kosten in rekening brengen.
- Grote wijzigingsverzoeken die buiten de scope van deze aanbesteding vallen, dan wel projecten die buiten de scope van deze aanbesteding vallen worden eerst geoffereerd en pas na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever uitgevoerd. De door Inschrijver te hanteren tarieven voor deze wijzigingsverzoeken en projecten mogen maximaal de door Inschrijver op het calculatieblad geoffeerde tarieven per uur zijn. Opdrachtgever is vrij om projecten bij derde onder te brengen, dan wel een vergelijkende offerte bij een derde op te vragen.
- Welke diensten binnen de scope vallen, wat kleine wijzigingen zijn en wat buiten de scope valt moet zoveel mogelijk in de SLA verwoord worden. Niet genoemde aanpassingen worden altijd in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in één van de categorieën ondergebracht.
- Wanneer wenselijk, bijvoorbeeld tijdens de digitale examens, moet er een beroep gedaan kunnen worden op extra inzet van personeel, werkstudenten vanuit een ICT-opleiding zou hiervoor een optie kunnen zijn, op locatie.
- Bij, langdurige, uitval van vaste medewerkers van de school moet een beroep gedaan kunnen worden op inzet van personeel van Opdrachtnemer op locatie.
- Inschrijver kan geen aanspraak maken op de opgenomen uren voor projecten in het calculatieblad (zie Bijlage 5). Deze uren dienen slechts om Inschrijvers op gelijke basis te laten calculeren.
- Inschrijver zorgt voor een Functioneel Ontwerp betreft Werkplekbeheer & Identity management, verwerkt wijzigingen en houdt deze up-to-date gedurende de looptijd van de Overeenkomst inclusief optie jaren. Inschrijver kan hiervoor geen (extra) kosten in rekening brengen.
- Macro's dienen op verzoek van Opdrachtgever en zonder verdere verplichtingen beschikbaar gesteld te worden. Inschrijver kan hiervoor geen (extra) kosten in rekening brengen.