

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	
a-e-1	Dienstverlening Opdrachtnemer is in staat en bereid, al dan niet door een beroep te doen op onderaannemers, om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van Consent, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen. Opdrachtnemer dient de dienstverlening dusdanig uit te voeren dat er in geen van de gevallen sprake kan zijn van verstoring van het onderwijsproces, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen met Consent.
a-e-2	Vast contactpersoon Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon (professioneel accountmanager), die als centraal aanspreekpunt voor Consent fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt Consent. Deze contactpersoon is minimaal één keer per jaar op locatie van Consent aanwezig voor overleg. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging (binnen tien werkdagen) en de opvolging van de besproken actiepunten.
a-e-3	Nederlandse taal Alle medewerkers van Opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van Consent dienen een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken maar met name duidelijk en verstaanbaar te kunnen uitdrukken. Alle communicatie verloopt en documentatie is beschikbaar in de Nederlandse taal.
a-e-4	(Persoons-)gegevens Alle aan Opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van Consent. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van Consent inzetten voor andere doeleinden dan de uitvoering van de dienstverlening. Verwerking en gebruik van de (persoons-)gegevens en overige informatie vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
a-e-5	VOG Van de medewerkers van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij/zij een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) kan overleggen. Deze dient op verzoek van Consent aangevraagd te worden door opdrachtnemer en is voor rekening van opdrachtnemer. Op aanvraag kan Consent inzage krijgen in de VOG. Indien dergelijke verklaringen niet kunnen worden afgegeven dan wordt de medewerker direct toegang tot de locatie van Consent onttrokken.
a-e-6	De Beschikbaarheid van de te leveren ICT-voorzieningen als dienst is 99% gemeten over alle dagen van het jaar met maximaal 0,25% ongeplande down-time per kwartaal. ICT-voorzieningen zijn: - Leerkracht werkplek incl. touchscreen; - Leerling devices; - Ambulante werkplekken; (Wifi)Netwerk; - Toegang tot de data; - Toegang tot applicaties; - DWLO; - Back-up; - Contentfilter; - IAM-oplossing.

a-e-7	Opdrachtnemer dient haar dienstverlening af te stemmen met en op de ICT-organisatie van Consent. Hiertoe wordt na gunning een RASCI-schema opgesteld wat de verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer en Consent beschrijft.
a-e-8	Opdrachtnemer ontwikkelt en onderhoudt de documentatie van operationele processen en procedures zodat werkzaamheden controleerbaar en overdraagbaar zijn. De processen waarmee Consent ook te maken heeft, dienen te zijn afgestemd met Consent.
a-e-9	Opdrachtnemer houdt een CMDB bij met daarin de gegevens van de Hardware, waaronder tenminste type hardware, gebruiker, locatie, serienummer en aanschafdatum. Consent kan op elk moment toegang krijgen tot de CMDB.
a-e-10	Aanvullende afspraken over de wijze waarop (processen, procedures) worden door Opdrachtnemer, in overleg met de regieorganisatie van Consent, vastgelegd in een DAP (Dossier Afspraken en Procedures).
a-e-11	Opdrachtnemer ontwikkelt, in samenwerking met Consent, indien Consent dat wenst, IT en beveiligings-beleid en implementeert dat beleid na akkoord op het beleid van het bestuur van Consent.
a-e-12	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden oplossing kan samenwerken met de huidige en toekomstige software.

Implementatie eisen	
i-e-1	De implementatie omvat alle activiteiten ten behoeve van de uitrol van het IT-Beheer op alle locaties van Consent. De implementatie van het IT-Beheer kan gefaseerd plaatsvinden (per school of per locatie).
i-e-2	Opdrachtnemer werkt mee aan een proef migratie op maximaal drie scholen waarbij de implementatie wordt uitgevoerd en vervolgens wordt geëvalueerd. De leerpunten van deze pilot worden verwerkt in een draaiboek voor de implementatie/migratie op de andere scholen.
i-e-3	Opdrachtnemer kan het ICT-beheer binnen één werkdag op een school implementeren waarbij de verstoring van de IT-voorziening maximaal één dag duurt. Dat houdt in dat op een school binnen één werkdag: a. Alle leerlingen en medewerkers (gebruikers) van de school beschikken over toegang tot de DWLO; b. Alle gebruikers en groepen zijn ingericht inclusief de bijbehorende autorisaties; c. De gebruikers behalve de DWLO toegang hebben tot de diensten die ze daarvoor hadden, waaronder internettoegang, Microsoft 365 en printfaciliteiten; d. De medewerkers van de school een training hebben ontvangen over het gebruik van de DWLO; e. De ict medewerkers op school een verdiepende technische training ontvangen hebben over het beheer van de DWLO; f. MFA weer van toepassing is op alle medewerkers.
i-e-4	Opdrachtnemer is in staat om elke week het ICT Beheer op minimaal vijf scholen te implementeren.
i-e-5	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat tijdens de implementatie van een school en de dag na de implementatie personeel van Opdrachtnemer fysiek aanwezig is op de school voor het beantwoorden van vragen en het verhelpen van incidenten.
i-e-6	Opdrachtnemer is in staat om het IT Beheer na afronding van de pilot op alle scholen van Consent binnen een doorlooptijd van drie maanden te implementeren.
i-e-7	Opdrachtnemer zorgt dat de implementatie van het IT Beheer op alle locaties uiterlijk 1 januari 2025 is afgerond.
i-e-8	Opdrachtnemer maakt samen met Consent een planning van de implementatie op de scholen. Hierin zijn belangrijke mijlpalen opgenomen en wordt tweewekelijks gerapporteerd over de voortgang middels een stoplichtsysteem met korte toelichting.

i-e-9	Opdrachtnemer stelt gedurende de implementatie een projectmanager beschikbaar die verantwoordelijk is voor alle implementatie activiteiten en de dienstverlening op de scholen die al gemigreerd zijn.
i-e-10	Opdrachtnemer stelt vanaf de start van de implementatie tot en met minimaal één maand na afronding van de implementatie een toegewijd ondersteuningsteam beschikbaar voor het oplossen van incidenten op de scholen. Dit team is rechtstreeks benaderbaar door de ICT-er van de school via een speciaal voor Consent aangesteld telefoonnummer en mailadres en is op de hoogte van het reilen en zeilen binnen Consent.
i-e-11	Opdrachtnemer werkt bij beëindiging van de overeenkomst gedurende een periode van maximaal drie maanden mee aan een overdracht naar een nieuwe IT-beheerder waaronder een gefaseerde afbouw van het beheer op de scholen en overdracht. Consent betaalt Opdrachtnemer hiervoor een vergoeding op basis van regie conform de standaardtarieven uit het prijzenblad.
i-e-12	Opdrachtnemer dient na oplevering een verdiepingsinstructie te verzorgen aan de ICT-medewerkers bij Consent over de werking van de nieuwe omgeving op locatie. Zodanig dat na de training de genoemde personen de juiste handelingen kunnen verrichten om de kwaliteit van ICT te kunnen borgen en aan te sluiten op de beheerorganisatie van Opdrachtnemer.
i-e-13	Opdrachtnemer verzorgt minimaal twee keer per jaar een instructie voor medewerkers in het gebruik van de DWLO. Deze instructie wordt verzorgd door een trainer en kan plaatsvinden op een centrale locatie of online. Tijdens de instructie zijn er mogelijkheden om vragen te stellen.
i-e-14	Voor elke vernieuwing in de omgeving zijn voor medewerkers handleidingen en/of filmpjes beschikbaar, worden gebruikers tijdig over de vernieuwing geïnformeerd en zijn de medewerkers van Opdrachtnemer op de hoogte van deze aanpassingen.

Service eisen	
s-e-1	De servicedesk van Opdrachtnemer is op werkdagen tenminste telefonisch bereikbaar van 07.30 tot 17.30 uur. De telefoongesprekken vanuit Consent worden beantwoord door een gekwalificeerde helpdeskmedewerker van Opdrachtnemer. • 95% van alle telefoontjes mag niet langer dan 3 minuten in de wacht staan; • 99% van alle telefoontjes mag niet langer dan 10 minuten in de wacht staan; • Een telefonische afhandeling van één incident mag niet langer dan 20 minuten duren.
s-e-2	Het dagelijkse tijdsinterval van de dienstverlening die conform overeenkomst wordt geleverd is conform het Servicevenster aangeleverd door Opdrachtnemer.
s-e-3	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud, zoals beschreven in dit document.
s-e-4	Gepland en/of preventief onderhoud vindt altijd plaats tijdens een vooraf overeengekomen Onderhoudsvenster en dient minimaal tien werkdagen voor de uitvoering te worden aangekondigd.
s-e-5	Bij calamiteiten levert Opdrachtnemer inzet op basis van nacalculatie, indien de overeenkomst hierin niet voorziet. Extra inzet zal uitsluitend worden uitgevoerd na overleg en na akkoord van het Aanspreekpunt bij Consent.
s-e-6	Opdrachtnemer stelt een Nederlandssprekende servicedesk ter beschikking.
s-e-7	Incidenten moeten door alle medewerkers van Consent in ieder geval telefonisch en/of per e-mail kunnen worden gemeld (rechtstreeks en zonder tussenkomst van een centrale en/of keuzemenu). Dit blijft van kracht indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een portal of andere media ten behoeve van het melden van incidenten.
s-e-8	Na melding van een incident ontvangt melder een email met daarin de bevestiging van de ontvangst van het Incident met een uniek ticketnummer en beknopte beschrijving.
s-e-9	De servicedesk beantwoordt informatieve vragen binnen drie werkdagen.

s-e-10	Consent wil met alle ICT-gerelateerde vragen, incidenten en verzoeken terecht kunnen bij één contactpunt. Opdrachtnemer dient daarom op te treden als Single Point of Contact (SPOC) naar andere leveranciers, dienstverleners en/of onderaannemers.
s-e-11	Aanspreekpunten van Consent kunnen de voortgang van incidenten en verzoeken volgen in een online omgeving die Opdrachtnemer beschikbaar stelt. Het proces van de serviceverlening is zichtbaar voor Consent (bij wie ligt er een opdracht en hoelang). Consent streeft ernaar een regie organisatie te zijn.

Incidentbeheer eisen																	
ib-e-1	Opdrachtnemer dient een incidentmanager voor Consent aan te wijzen.																
ib-e-2	Alle medewerkers van Consent kunnen incidenten en serviceverzoeken melden bij Opdrachtnemer, dit kan telefonisch, via een portal en per email. Vanaf dat moment gaat de doorlooptijd en daarmee de hersteltijd voor Opdrachtnemer gelden. De actuele status van het incident en de doorlooptijd is door de ICT-organisatie van Consent elektronisch te raadplegen.																
ib-e-3	Het (her-)installeren van Windows-devices via autopilot is een taak van Opdrachtnemer en niet van de medewerkers op scholen. Het is onderdeel van de prijs per leerling voor het beheer en dient door Opdrachtnemer in samenspraak met de hardware leverancier geregeld te worden.																
ib-e-4	Als ondersteuning op afstand niet binnen 30 minuten leidt tot oplossing van een probleem dient een medewerker van Opdrachtnemer op locatie te komen om het probleem op te lossen. In het ticket over het incident wordt vermeld welke medewerker naar locatie komt.																
ib-e-5	De prioriteit van het incident wordt bepaald door de impact en urgentie. Van belang bij het bepalen van de prioriteit zijn: a. Het aantal betrokken mensen of apparaten (impact). b. De mate waarin het primaire proces wordt verstoord (urgentie).																
ib-e-6	Er worden vier prioriteiten onderscheiden. In de velden is de prioriteit van de incidenten weergegeven. De ICT-organisatie geeft vanuit Consent de prioriteit door aan Opdrachtnemer. Genoemde hersteltijden vallen binnen het servicevenster.																
	<table><tr><th>Prioriteit van de storing</th><th>Hersteltijd dienstverlener binnen</th><th>Maximaal aantal keer per school voorkomen*</th></tr><tr><td>AA</td><td>4 uur</td><td>6 x per half jaar</td></tr><tr><td>A</td><td>8 uren</td><td>12x per half jaar</td></tr><tr><td>B</td><td>2 werkdagen</td><td>25 x per half jaar</td></tr><tr><td>C</td><td>5 werkdagen</td><td></td></tr></table>		Prioriteit van de storing	Hersteltijd dienstverlener binnen	Maximaal aantal keer per school voorkomen*	AA	4 uur	6 x per half jaar	A	8 uren	12x per half jaar	B	2 werkdagen	25 x per half jaar	C	5 werkdagen	
	Prioriteit van de storing	Hersteltijd dienstverlener binnen	Maximaal aantal keer per school voorkomen*														
	AA	4 uur	6 x per half jaar														
	A	8 uren	12x per half jaar														
	B	2 werkdagen	25 x per half jaar														
C	5 werkdagen																
* met uitzondering van die zaken die buiten de invloedssfeer van Dienstverlener liggen.																	
ib-e-7	Er wordt als volgt geprioriteerd: Op basis van de impact voor het onderwijs:																
	<table><tr><th>Betrokken:</th><th>Meerdere klassen/ groepen</th><th>1 klas/ groep</th></tr><tr><td>Veiligheidsmanco/escalatie in primaire onderwijsproces</td><td>AA</td><td>A</td></tr><tr><td>Primair Onderwijsproces stagneert</td><td>AA</td><td>A</td></tr><tr><td>Primair Onderwijsproces ondervindt overlast, maar stagneert niet</td><td>A</td><td>B</td></tr></table>		Betrokken:	Meerdere klassen/ groepen	1 klas/ groep	Veiligheidsmanco/escalatie in primaire onderwijsproces	AA	A	Primair Onderwijsproces stagneert	AA	A	Primair Onderwijsproces ondervindt overlast, maar stagneert niet	A	B			
	Betrokken:	Meerdere klassen/ groepen	1 klas/ groep														
	Veiligheidsmanco/escalatie in primaire onderwijsproces	AA	A														
	Primair Onderwijsproces stagneert	AA	A														
	Primair Onderwijsproces ondervindt overlast, maar stagneert niet	A	B														
Op basis van de impact voor de bedrijfsvoering van Consent:																	
<table><tr><th colspan="2">Bedrijfsvoering:</th></tr><tr><td>Veiligheidsmanco/escalatie in bedrijfskritisch proces</td><td>AA</td></tr><tr><td>Bedrijfskritische proces stagneert</td><td>AA</td></tr></table>		Bedrijfsvoering:		Veiligheidsmanco/escalatie in bedrijfskritisch proces	AA	Bedrijfskritische proces stagneert	AA										
Bedrijfsvoering:																	
Veiligheidsmanco/escalatie in bedrijfskritisch proces	AA																
Bedrijfskritische proces stagneert	AA																

	Administratief proces stagneert	A
	Bedrijfskritische of administratief proces ondervindt overlast, maar stagneert niet	B
ib-e-8	In geval van een incident, gedetecteerd door de beheerorganisatie van Opdrachtnemer (proactief) of gemeld door Consent (reactief), stelt Opdrachtnemer onmiddellijk de 'herstelprocedure' in werking.	
ib-e-9	De 'herstelprocedure' voorziet onder meer in: - Een schriftelijke melding van het incident via e-mail en/of beheerportaal), met daarin de datum, het tijdstip van de eerste melding, de prioriteit en een uniek incidentnummer binnen één uur. - Herstel of escalatie binnen de in bovenstaande tabellen aangegeven tijden. - Herstel met een planning en uitvoering van de herstelwerkzaamheden, binnen de in bovenstaande tabellen aangegeven tijden. - Eventuele maatregelen die Consent moet nemen om de gevolgen van het incident te beheersen. - Het documenteren van het incident en de (mogelijk) aangebrachte wijzigingen/maatregelen. - Melden van onvoorziene ontwikkelingen die zich voordoen bij het verhelpen van het incident. - Herstelbericht aan de aanmelder binnen twee uur nadat het incident is verholpen.	

Wijzigingsbeheer eisen																
w-e-1	Opdrachtnemer draagt samen met de ICT-organisatie van Consent zorg voor het verzorgen van een autorisatieproces, middels wijzigingsplannen, voor het goedkeuren van wijzigingen.															
w-e-2	Een door Opdrachtnemer geboden ontwikkeling (wijziging) dient aantoonbaar getest te zijn alvorens hij wordt geïmplementeerd. Consent dient vooraf geïnformeerd te worden over de wijziging en heeft het recht vast te stellen of de wijziging getest is en de wijziging af te wijzen indien dat niet het geval is of als de test niet tot het gewenste resultaat heeft geleid.															
w-e-3	Consent heeft centraal een ICT-organisatie ingericht die wijzigingen en wensen inventariseert, bundelt, selecteert en planmatig aanbiedt aan Opdrachtnemer. Onderdeel van die ICT-organisatie is een change board voor initiatie en accordering van wijzigingen.															
w-e-4	Consent onderscheidt twee soorten wijzigingen, te weten: 1. Standaardwijzigingen: deze zijn opgenomen in onderstaande tabel. 2. Niet-standaardwijzigingen: dit zijn alle wijzigingen die geen standaardwijziging zijn zoals projecten.															
w-e-5	De standaard wijzigingen zoals hierboven bedoeld en de maximale doorlooptijden voor deze wijzigingen zijn: <table><tr><th>Omschrijving</th><th>Maximale doorlooptijd</th></tr><tr><td>Creëren, aanpassen of verwijderen van gebruikersaccounts anders dan via de geautomatiseerde koppeling en inclusief alle gebruikers specifieke instellingen.</td><td>1 werkdag per verzoek</td></tr><tr><td>Creëren, aanpassen of verwijderen van een groep anders dan via de geautomatiseerde koppeling</td><td>1 werkdag</td></tr><tr><td>Creëren, aanpassen of verwijderen van een e-mail account.</td><td>1 werkdag</td></tr><tr><td>Creëren, aanpassen of verwijderen van een Distributielijst.</td><td>1 werkdag</td></tr><tr><td>Meerdere e-mailadressen/aliassen aan een gebruiker of groep toewijzen.</td><td>1 werkdag</td></tr><tr><td>Toevoegen van een applicatie; na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie door de ICT- organisatie van Consent, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving en het toekennen van de juiste</td><td>5 werkdagen</td></tr></table>		Omschrijving	Maximale doorlooptijd	Creëren, aanpassen of verwijderen van gebruikersaccounts anders dan via de geautomatiseerde koppeling en inclusief alle gebruikers specifieke instellingen.	1 werkdag per verzoek	Creëren, aanpassen of verwijderen van een groep anders dan via de geautomatiseerde koppeling	1 werkdag	Creëren, aanpassen of verwijderen van een e-mail account.	1 werkdag	Creëren, aanpassen of verwijderen van een Distributielijst.	1 werkdag	Meerdere e-mailadressen/aliassen aan een gebruiker of groep toewijzen.	1 werkdag	Toevoegen van een applicatie; na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie door de ICT- organisatie van Consent, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving en het toekennen van de juiste	5 werkdagen
Omschrijving	Maximale doorlooptijd															
Creëren, aanpassen of verwijderen van gebruikersaccounts anders dan via de geautomatiseerde koppeling en inclusief alle gebruikers specifieke instellingen.	1 werkdag per verzoek															
Creëren, aanpassen of verwijderen van een groep anders dan via de geautomatiseerde koppeling	1 werkdag															
Creëren, aanpassen of verwijderen van een e-mail account.	1 werkdag															
Creëren, aanpassen of verwijderen van een Distributielijst.	1 werkdag															
Meerdere e-mailadressen/aliassen aan een gebruiker of groep toewijzen.	1 werkdag															
Toevoegen van een applicatie; na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie door de ICT- organisatie van Consent, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving en het toekennen van de juiste	5 werkdagen															

	rechten.	
	Aanpassen of verwijderen van een applicatie; na aanlevering van de benodigde informatie door de ICT-organisatie van Consent, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving en het toekennen van de juiste rechten.	5 werkdagen
	Toevoegen van een kritische patch of update; na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie door de ICT-organisatie van Consent, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving.	1 werkdag
	Toevoegen van een niet kritische patch of update; na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie door de ICT-organisatie van Consent, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving.	5 werkdagen
	Beschikbaar maken, toekennen of wijzigen van een netwerkprinter.	2 werkdagen
	Terugzetten data van back-up.	1 werkdag
	Terugzetten van een mailbox.	1 werkdag
	Het aanpassen van de configuratie van de firewall, spamfilter, contentfilter en/of virusscanner.	1 werkdag tenzij AA incident
w-e-6	Wijzigingen, die impact hebben voor de gebruikers, worden uitgevoerd in het Onderhoudsvenster. Elke wijziging die buiten het Onderhoudsvenster wordt gerealiseerd, wordt vooraf geaccordeerd door het Aanspreekpunt van Consent.	
w-e-7	Opdrachtnemer stelt een wijzigingskalender op, bewaakt deze en communiceert hierover en voert deze uit conform richtlijnen en afspraken met de ICT-organisatie van Consent.	
w-e-8	Opdrachtnemer neemt wijzigingsverzoeken aan van Consent, zet acties in gang om wijzigingsverzoeken af te handelen en bewaakt de doorlooptijd van de afhandeling. De status van het verzoek is door Consent elektronisch te raadplegen. Per openstaand wijzigingsverzoek wordt ten minste aangegeven wat de prioriteit, de impact, de datum van indienen van het verzoek en de planningsdatum is.	
w-e-9	Opdrachtnemer verstrekt Consent een telefoonnummer waarop 24/7/365 iemand bereikbaar is voor noodgevallen en escalaties.	
w-e-10	Opdrachtnemer signaleert trends in de aangemelde incidenten en vragen die kunnen wijzen op structurele problemen en rapporteert daarover.	
w-e-11	Eenzelfde incident mag maximaal drie keer voorkomen. Als na drie keer het incident zich nog voordoet moet een alternatief worden ingezet. Levert het alternatief niet beoogde resultaat dan kan Opdrachtnemer in gebreke worden gesteld en kan Consent een externe partij de werkzaamheden laten uitvoeren op kosten van Opdrachtnemer.	
w-e-12	Opdrachtnemer adviseert over mogelijke oplossingen van gesignaleerde structurele problemen.	

Systeembeheer eisen		
sb-e-1	Opdrachtnemer verzorgt de complete configuratie van de Werkplek inclusief configuratie ten behoeve van het gebruik van digiborden/interactieve schermen, netwerkprinters/multifunctionals en overige randapparatuur. Opdrachtnemer is de SPOC voor alle Werkplekken.	
sb-e-2	Opdrachtnemer moet voor beheerwerkzaamheden de lokale werkplek kunnen overnemen. In het geval er een gebruiker is ingelogd moet laatstgenoemde hierbij de mogelijkheid hebben de overname en controle te accepteren of te weigeren. Dit geldt evenzo voor ICT- contactpersonen en ICT-coördinatoren die ten behoeve van functioneel beheer/gebruikersondersteuning de desktopomgeving van de gebruiker moet kunnen overnemen.	
sb-e-3	Het volledige beheer van de totale ICT-omgeving, met uitzondering van incidenten en wijzigingen die fysiek op locatie moeten worden uitgevoerd, dient Opdrachtnemer op afstand uit te voeren.	
sb-e-4	Consent zal het functioneel beheer op applicaties blijven uitvoeren, tenzij anders in dit Programma van Eisen is aangegeven. Dit door Consent uit te voeren functioneel beheer, waarbij	

	Consent kan worden ondersteund door externe leveranciers, dient door Opdrachtnemer mogelijk te worden gemaakt.
sb-e-5	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de multifunctionals na de migratie onveranderd kunnen blijven worden gebruikt.
sb-e-6	Het technisch gebruikersbeheer wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer. Hij dient per gebruiker minimaal de volgende zaken vast te leggen: a. Persoonsgegevens. b. Accountgegevens. c. Gebruikersgroepen. d. Overige profielgegevens en rechten.
sb-e-7	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er koppelingen (SSO) worden gerealiseerd met o.a. maar niet uitsluitend AFAS, Google, Microsoft, Canon, eWise, ParnasSys, Gynzy, Schoolpoort, DWLO en Basispoort en Snappet. Het onderhouden van koppelingen is onderdeel van de opdracht.
sb-e-8	Opdrachtnemer heeft een voorraad netwerkcomponenten en onderdelen beschikbaar die het mogelijk maken alle voorkomende problemen snel op te lossen.
sb-e-9	Opdrachtnemer adviseert in de hardware en netwerkcomponenten eisen zodat Consent in staat is de juiste uitvragen te doen voor apparatuur.
sb-e-10	Opdrachtnemer voert (preventief) updates uit van alle netwerkcomponenten en werkplekken en legt dit vast middels verslaglegging (per kwartaalrapportage van versies van firmware e.d.)
sb-e-11	Opdrachtnemer levert een volledige technische blauwdruk aan van het Netwerk (tot op locatie en device niveau). Incl. gebruikte communicatie/koppelingen/standaarden en type device. Te allen tijde kan Consent vragen om een update (ook van bijv. de versies van firmware op Netwerkcomponenten).
sb-e-12	Opdrachtnemer zorgt voor uniformiteit qua instellingen en versies (denkend aan bijv. wifi standaarden, ssid netwerken, switches, apps, modems, firewalls, koppelingen en versiebeheer en IP-adressen).

Informatiebeveiliging en privacy eisen	
i-p-e-1	De eigen netwerken van Opdrachtnemer en alle netwerken van Consent worden middels een IDS 24/7 gemonitord. Resultaten worden maandelijks gerapporteerd.
i-p-e-2	M365 accounts worden gemonitord op riskante aanmeldingen. Succesvolle riskante aanmeldingen alsmede een significante toename van het aantal riskante aanmeldingen worden direct gemeld bij Consent. Bulk aanpassingen zijn beschermd d.m.v. failsafes.
i-p-e-3	Opdrachtnemer levert een centraal te beheren content filter. Dit content filter biedt minimaal de mogelijkheid tot Black-listing en White-listing maar ook filtering op de content. Het inrichten van het contentfilter wordt gezamenlijk uitgevoerd door Opdrachtnemer en Consent. Het beheer van het contentfilter ligt bij Opdrachtnemer. Het contentfilter mag niet een vertragende factor in de internetverbinding vormen. Ook wil Consent per school het filter aan of uit kunnen zetten.
i-p-e-4	Kritische securitypatches voor firewalls, switches, werkplekken, multifunctionals en digiborden worden in overleg met Consent zo spoedig mogelijk uitgerold. Niet kritische securitypatches voor firewalls, switches, werkplekken, multifunctionals en digiborden worden in overleg met Consent binnen 30 dagen uitgerold. (Firmware) updates, niet zijnde security patches, worden na test en vrijgave in overleg met Consent uitgerold binnen 60 dagen nadat de update beschikbaar is.
i-p-e-5	Minimaal één keer per jaar worden er kwetsbaarheid scans uitgevoerd op de netwerken en de digitale omgeving van Opdrachtnemer en van Consent zelf.
i-p-e-6	Een back-up van O365 wordt dagelijks uitgevoerd en kan per gebruiker worden teruggezet. Een minimale retentietijd van drie maanden is een eis. De back-up omvat minimaal: De Mailbox, de OneDrive, SharePoint-sites en Teams excl. de Chats binnen de verschillende Teams.

i-p-e-7	Een configuratie-back-up van netwerk(componenten) wordt door Opdrachtnemer na elke wijziging uitgevoerd, zodat in geval van een calamiteit de netwerken weer snel in de lucht kunnen worden gebracht.
i-p-e-8	Maandelijks wordt een rapportage aangeleverd m.b.t. tot de back-ups (O365). De rapportage bevat minimaal of alle geplande back-ups succesvol gelopen hebben en welke niet.
i-p-e-9	Minimaal één keer per zes maanden wordt een restore van een M365 back-up getest.
i-p-e-10	Op alle accounts van de Consent medewerkers en op alle administrator accounts van Opdrachtnemer dient meervoudige authenticatie (MFA) toegepast te worden.
i-p-e-11	Alle werkplekken: • Windows laptops/desktops; • Apple laptops; • Apple mobiele telefoons; • Apple iPads; • Chromebooks. a. Worden met één MDM beheerd. Hier wordt o.a. de uitgifte en inname (incl. wissen) geadministreerd. b. Alle harde schijven van Windows laptops/desktops en Apple laptops zijn encrypted als de hardware hiervoor geschikt is. c. Wissen c.q. onbruikbaar maken op afstand moet mogelijk zijn (na verlies/ diefstal). d. Alle werkplekken zijn voorzien van malware-bescherming welke automatisch geüpdatet wordt. e. De maatregelen b en c en d zijn niet door medewerkers uit te schakelen. f. Voor alle typen werkplekken worden basis configuraties vastgelegd zodat een nieuw of gewist device met een minimale inspanning (max. 15 minuten) door Consent in gebruik kan worden genomen. Dit resulteert altijd in een schone installatie zonder bloatware of andere niet noodzakelijke software.
i-p-e-12	Bij incidenten waar mogelijk persoonsgegevens zijn bij betrokken, ondersteunt Opdrachtnemer Consent bij analyses en aanleveren van documentatie t.b.v. rapportages richting de AP door Consent.
i-p-e-13	Opdrachtnemer conformeert zich aan de verwerkersovereenkomst conform het Convenant Digitale onderwijsmiddelen en privacy model, de laatste versie.
i-p-e-14	Consent kan de beveiliging van de omgeving extern laten testen. Opdrachtnemer is verplicht hierbij volledige medewerking te verlenen. De eventuele uitkomsten van kwetsbaarheden die te wijten zijn aan Opdrachtnemer dienen te worden opgelost door Opdrachtnemer (de kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer).
i-p-e-15	Opdrachtnemer gebruikt geen algemene accounts. In alle gevallen is te achterhalen wie op welk moment welke wijziging heeft gemaakt in de omgeving.
i-p-e-16	Wanneer een ingelogde ICT-gebruiker gedurende een door Consent naderhand vastgestelde tijd geen activiteit uitvoert, dient de betreffende sessie(s) middels wachtwoordbeveiliging te worden geblokkeerd.
i-p-e-17	Opdrachtnemer is ISO 27001 informatiebeveiliging gecertificeerd.

Identity management eisen	
im-e-1	Elke medewerker en leerling heeft een uniek inlogaccount (Microsoft/Google). Voor de jongere leerlingen is een eenvoudige manier van inloggen mogelijk. Accounts zijn ook vanuit huis benaderbaar. Via de Afas koppeling wordt op basis van de datum uit dienst van een medewerker het account van die medewerker geblokkeerd. Twaalf maanden na de datum uit dienst wordt het account verwijderd. Voor leerlingen geldt dat bij een jaarovergang de accounts van alle schoolverlaters verwijderd worden, de informatie komt via Parnassys.
im-e-2	In geval dat een Gebruiker zijn/haar wachtwoord is vergeten kan de Gebruiker zelf een nieuw wachtwoord genereren. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de methode die wordt gebruikt om de

	identiteit van de Gebruiker te valideren voldoet aan de gangbare standaard. Dit kan zijn d.m.v. een privé mailadres of d.m.v. een sms op zijn of haar telefoon.
im-e-3	Opdrachtnemer biedt een Identity Management Systeem (IMS) waarmee de toegang door Gebruikers wordt gestuurd vanuit één centrale actieve directory. Dit IMS maakt voor het beheer van de toegang gebruik van twee bronnen: ParnasSys voor leerlingen en AFAS voor medewerkers.
im-e-4	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat mutaties in ParnasSys binnen 24 uur na ontvangst van ParnasSys geautomatiseerd worden verwerkt in het IMS.
im-e-5	De originele bron voor wijzigingen in het medewerkersbestand is AFAS. Vanuit AFAS worden deze wijzigingen klaargezet voor verwerking. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat mutaties in Office365 binnen 24 uur na ontvangst geautomatiseerd worden overgenomen in het IMS.
im-e-6	Opdrachtnemer zorgt er voor dat alle wijzigingen van Gebruikers en hun rechten in het IMS binnen twee uur worden doorgevoerd in de Applicaties. De toegang tot Applicaties door verwijderde Gebruikers wordt vanuit het IMS binnen twee uur geblokkeerd. Wijzigingen in Basispoort dienen voor het begin van de volgende dag beschikbaar te zijn en daarmee zijn deze wijzigingen ook van toepassing op de DWLO.
im-e-7	De Teams omgevingen per klas met daarin de juiste leerlingen en leerkrachten dienen ieder schooljaar binnen 24 uur na start nieuwe schooljaar opnieuw te worden aangemaakt.
im-e-8	Medewerker accounts worden twaalf maanden na uitdiensttreding van de medewerker definitief verwijderd. Leerling accounts van schoolverlaters worden direct verwijderd.
im-e-9	De bijbehorende licentie van een medewerker dient binnen twee weken te worden vrijgegeven na uitdiensttreding.
im-e-10	Koppelingen van Parnassys en AFAS dienen elkaar niet tegen te werken. M.b.t. medewerker-accounts is de AFAS-koppeling leidend. Parnassys is leidend voor leerling accounts en het toekennen van groepen en voor de verrijking van de door AFAS geïnitieerde accounts.
im-e-11	Consent heeft altijd de beschikking over accounts met de hoogst mogelijke rechten toegang (denk aan WiFi, firewalls, switches, modems, Microsoft 365, Google etc.).

Werkplek en gebruikersinterface eisen	
w-g-e-1	Naast inloggen vanaf een locatie van Consent moeten Medewerkers vanuit huis of elders via internet kunnen inloggen op de ICT-voorziening voor Consent en daarmee toegang krijgen tot hun data en applicaties. Voorwaardelijke toegang moet het inloggen vanuit riskante landen voorkomen.
w-g-e-2	Wanneer een ingelogde ICT-gebruiker gedurende een door Consent naderhand vastgestelde tijd geen activiteit uitvoert, dient de betreffende sessie(s) middels wachtwoordbeveiliging te worden geblokkeerd.
w-g-e-3	Gebruikers dienen alle grafische en gevoeligheidsinstellingen van beeld, toetsenbord en muisaanwijzers aan te kunnen passen. Hieronder vallen ook instellingen die van toepassing zijn bij visueel/auditief beperkte ICT-gebruikers.
w-g-e-4	Opdrachtnemer is verplicht alle Hardware up-to-date te houden qua firmware/Microsoft Windows/Office updates en versies.
w-g-e-5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct functioneren van de lokale Netwerken en de aansluiting op de WAN-verbindingen. De voorzieningen daarvoor (met uitzondering van databekabeling, routers en WAN-verbindingen) worden als dienst geleverd.
w-g-e-6	Het LAN op de locaties van Consent is zo ingericht dat het dataverkeer over het LAN van medewerkers, leerlingen, gasten en IoT toepassingen onderling is afgeschermd.
w-g-e-7	Het LAN is afgestemd op te leveren ICT-Dienstverlening waarbij Gebruikers werkbaar gebruik kunnen maken van de ICT-voorzieningen.
w-g-e-8	Gebruikers kunnen binnen de WiFi-gebieden zonder verlies van de verbinding zich verplaatsen in het gebouw.

w-g-e-9	De huidige WAN-verbindingen, uitgaande van minimaal 500 mbit zakelijke verbindingen (Solcon), zijn van toepassing/beschikbaar voor wat betreft de koppeling naar locaties van Consent. De ICT-Dienstverlening dient daarop zijn aangepast zodanig dat gebruikers beschikken over werkbaar ICT-voorzieningen. Onder werkbaar wordt verstaan dat alle werkplekken op een locatie gelijktijdig gebruikmaken van de ICT-voorziening waarbij: - het verschijnen van getypte letters op het scherm niet na-ijlt; - multimediale toepassingen beeld en geluid synchroon en zonder hapering worden gepresenteerd.
----------------	---

Rapportage eisen	
r-e-1	Om regie te kunnen voeren op de ICT wil Consent beschikken over stuurinformatie. Deze door Opdrachtnemer te leveren informatie moet met de ICT-organisatie van Consent worden afgestemd.
r-e-2	Opdrachtnemer stelt Consent in de gelegenheid om door middel van digitale verzichten inzicht te verkrijgen in gegevens over de geleverde prestaties ten opzichte van de overeengekomen Service Levels. Opdrachtnemer stelt Consent in de gelegenheid om door middel van digitale overzichten inzicht te verkrijgen over de uitgevoerde werkzaamheden, oplostijden, trends en serviceniveaus. De overzichten zijn beschikbaar op locatieniveau en op bestuursniveau.
r-e-3	Alle informatie die inzicht geeft in de geleverde diensten of openstaande diensten of producten zijn naar keuze van Consent te aggregeren.
r-e-4	Opdrachtnemer stelt minimaal elke drie maanden overzichten ter beschikking met per maand alle tot dan toe opgetreden Niet-Beschikbaarheid van de ICT-dienstverlening AA en A incidenten (verstoring van kritische ICT-voorzieningen). Daarbij wordt per rapportage tenminste aangegeven: 1. Het incident of het geplande onderhoud. 2. De betrokken onderdelen van de ICT-dienstverlening. 3. De impact van de Niet-Beschikbaarheid. 4. De oorzaak van de Niet-Beschikbaarheid. 5. Het begintijdstip van de Niet-Beschikbaarheid. 6. Het tijdstip van formele herstelmelding. 7. Structurele oplossing
r-e-5	Ook wordt elke drie maanden een rapportage aangeleverd met per maand de prestaties van de servicedesk. Daarin staat tenminste: 1. Het aantal meldingen. 2. De locatie waar de melding betrekking op heeft. 3. De aard van de meldingen. 4. De wachttijd voordat een gekwalificeerde helpdeskmedewerker de (telefonische) oproep heeft beantwoord. 5. Telefoon rapportage inclusief lost calls. 6. De tijd waarin de melding is opgelost.
r-e-6	De volgende overleggen worden gevoerd: • maandelijks en tussentijds op afroep, Beleidsmedewerker en accountmanager, doel: lopende zaken bespreken • 4x per jaar Beleidsmedewerker, accountmanager en service manager, doel: SLA en rapportage bespreken. • 1 x per jaar Beleidsmedewerker, accountmanager, salesmanager, directeur doel: Samenwerking, stand van zaken, nieuwe ontwikkelingen bespreken • 2 x per jaar ICT coördinatoren, beleidsmedewerker en accountmanager doel: contact met ICT netwerk, presenteren en vragen stellen.

Digitale Werk- en Leeromgeving eisen	
dwlo-e-1	Opdrachtnemer levert een DWLO voor alle leerlingen en medewerkers.

dwlo-e-2	De DWLO is geschikt voor het gebruik op Windows, Chrome OS, Android, Mac OS en iOS omgevingen. En is daarmee platform onafhankelijk.
dwlo-e-3	Technisch- en applicatiebeheer De functionaliteit voor de applicatie wordt geleverd in de vorm van een SaaS-oplossing, dus als een dienst waarbij zowel het runnen (operations) als het door ontwikkelen (development) door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd. Het technisch- en applicatie-beheer van de SAAS-oplossing ligt volledig bij Opdrachtnemer. Tevens valt de regie over beschikbaarheid en betrouwbaarheid van interfaces met andere systemen hieronder zodat Opdrachtnemer de verantwoording neemt voor overleg met andere leveranciers.
dwlo-e-4	Ondersteunen webbrowsers De digitale leer-, werkomgeving ondersteunt de gangbare webbrowsers, waaronder minimaal Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari en Microsoft Edge en Chromium.
dwlo-e-5	Besturingssysteem Binnen één locatie moeten computers met verschillende reguliere besturingssystemen (en verschillende versies van besturingssystemen) met de digitale leer-, werkomgeving kunnen werken (zowel met Windows 10 (SE) en 11 (SE) als met iOS en Google) en toekomstige versies van de verschillende besturingssystemen.
dwlo-e-6	De DWLO biedt via SSO een koppeling naar Basispoort met toegang tot applicaties die gangbaar zijn in het Primair Onderwijs. Deze applicaties zijn via snelkoppelingen eenvoudig te gebruiken. De DWLO beschikt over een standaard set met veel gebruikte snelkoppelingen in het Primair Onderwijs en deze zijn eenvoudig voor een leerkracht aan te passen.
dwlo-e-7	Gebruik op afstand Medewerkers en leerlingen dienen altijd en overal op dezelfde wijze toegang te hebben tot de digitale leer-, werkomgeving, de educatieve applicaties (met uitzondering van lokale 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.
dwlo-e-8	Integratie Office365 /Google De DWLO biedt via SSO een koppeling naar Microsoft 365. Iedere leerling moet vanuit de digitale leer- werkomgeving zijn eigen werkruimte in de eigen Office365 omgeving van Consent kunnen benaderen en gebruiken. Hetzelfde geldt voor scholen die gebruik maken van de Google Classroom omgeving.
dwlo-e-9	De leerkracht kan via de DWLO eenvoudig applicaties klaarzetten voor leerlingen. Dit kan individueel per leerling en voor een groep.
dwlo-e-10	Het startscherm van de DWLO bevat een overzichtelijk dashboard met daarin de applicatie die voor de gebruiker het meest relevant zijn.
dwlo-e-11	Personaliseren Leerlingen hebben de mogelijkheid om de inhoud van hun omgeving aan te passen.
dwlo-e-12	De DWLO biedt de leerkracht in één scherm het overzicht over de klas.
dwlo-e-13	De DWLO biedt de leerkracht een meekijkfunctie met de volgende functies: a. meekijken; b. blokkeren; c. website pushen; d. communicatie (minimaal één weg) in de vorm van een bericht; e. kiosk mode voor een website.
dwlo-e-14	De DWLO biedt de leerling: a. eenvoudig in gebruik; b. overzichtelijk dashboard; c. overal en altijd kunnen werken; d. mogelijk om vormgeving te personaliseren.
dwlo-e-15	De DWLO biedt de ICT-coördinator op een school: a. De mogelijkheid om wachtwoorden van leerlingen van de school te resetten.

	b. De mogelijkheid tot het herinstalleren van de Hardware. c. Om de browsergeschiedenis van een Windows of Chrome leerling apparaat te kunnen inzien.
dwlo-e-16	Opdrachtnemer treft voorzieningen die de Beschikbaarheid van de Digitale Leer- en Werkomgeving veiligstellen in lijn met de Tier 2 classificatie.
dwlo-e-17	De DWLO biedt de leerkracht een centrale plek waar de data van de groep samenkomt en er onderling gecommuniceerd kan worden.
dwlo-e-18	De data in de huidige en gewenste omgeving blijft eigendom van Consent.
dwlo-e-19	Single Sign on educatieve software Alle educatieve software is, daar waar mogelijk, middels Single Sign on beschikbaar vanuit De digitale leer-, werkomgeving. Inschrijver maakt hierbij gebruik van de ontsluiting via Basispoort.
dwlo-e-20	Differentiatie onderbouw en bovenbouw De digitale leer-, werkomgeving voor leerlingen uit de onderbouw is anders (meer plaatjes) opgezet dan voor de leerlingen uit de bovenbouw (meer tekst).
dwlo-e-21	Aanmaken en opruimen docenten Nieuwe docenten worden automatisch aangemaakt in de digitale leer- werkomgeving van hun locatie(s) en automatisch verwijderd als ze uit dienst zijn.
dwlo-e-22	Integratie De digitale leer-, werkomgeving kan middels technische standaards integreren met de op Microsoft gebaseerde architectuur van Consent.
dwlo-e-23	FORA Opdrachtnemer gebruikt de FORA als een gemeenschappelijk kader https://fora.wikixl.nl/index.php/Goede_samenwerking_met_externen_partners

Financiële eisen	
f-e-1	Bedrag per leerling Inschrijver hanteert een vast bedrag per leerling exclusief BTW waarin alle kosten voor de volledige dienstverlening inclusief het beschikbaar stellen en beschikbaar houden van de digitale werkleromgeving zijn opgenomen. Onderstaande kosten zijn niet opgenomen in het bedrag per leerling en kunnen separaat in rekening worden gebracht: - Implementatiekosten
f-e-2	Facturatie Inschrijver stuurt aan het begin van ieder kwartaal per school (pagina per school) een factuur naar het door Consent op te geven centrale factuuradres. Correcte facturen worden binnen 30 dagen na ontvangst betaald.
f-e-3	Leerlingaantallen Het leerlingaantal wordt jaarlijks bepaald aan de hand van de officiële telcijfers van 1 februari van ieder jaar. Er wordt per kalenderkwartaal gefactureerd.
f-e-4	Prijsaanpassingen Het bedrag per leerling kan, na schriftelijke goedkeuring van Consent, één keer per jaar per 1 januari, voor het eerst per 1 januari 2026, worden verlaagd/verhoogd op basis van: Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100, categorie 6202 Computeradvisering. Inschrijver kondigt de prijsaanpassing schriftelijk aan, uiterlijk op 30 september voor het daaropvolgende jaar. De indexatie wordt als volgt berekend: Voorbeeld voor het eerste jaar: 2 ^e kwartaal 2025 – 2 ^e kwartaal 2024 / 2 ^e kwartaal 2024 x 100. Overige (tussentijdse) prijsverhogingen worden niet geaccepteerd. Deze bepaling geldt ook

	voor de optiejaren indien daar gebruik van wordt gemaakt.
--	---

Kritisch Prestatie Indicatoren

Gedurende de contractperiode beoordeelt Consent de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie.

Consent evalueert tijdens een overleg de bevindingen met Opdrachtnemer, in de regel gebeurt dit elke 3 maanden. Maar Consent streeft ernaar om dit na het eerste contractjaar terug te brengen naar tweemaal per jaar, mits de kwaliteit van de dienstverlening dit toelaat (dit is ter beoordeling aan Consent).

1. Voldoen aan de Service Level Agreement (SLA), aan alle toezeggingen wordt voldaan gedurende de meetperiode (in de regel 3 maanden).
2. Tevredenheid van contactpersonen bij Consent. De contactpersonen van Consent geven over iedere evaluatieperiode een rapportcijfer, op een schaal van 1 tot 10 voor de volgende prestaties van Opdrachtnemer:
 - de wijze waarop Opdrachtnemer meedenkt met Consent en de resultaten daarvan voor Consent;
 - de wijze van communicatie met Consent;
 - de invulling van de eisen en de toezeggingen in de antwoorden op open vragen;
 - de wijze waarop contact met de servicedesk wordt ervaren.

Het gemiddelde cijfer over de prestaties is minimaal een 7. Het cijfer mag niet meer dan 0,5 zakken ten opzichte van de vorige periode. Een score lager dan 7 wordt uitgebreid gemotiveerd.

Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij inschrijving, als onderdeel van het antwoord op de relevante vraag, een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Consent bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan.

Consequenties bij niet realiseren KPI's

Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Als Consent akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Wanneer het resultaat niet behaald wordt mag Consent maximaal € 2.500,- factureren of inhouden op de eerstvolgende factuur.

Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Consent, die zij onder meer op basis van de Overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.