

## 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 de prijzen op het prijzenblad. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten, tenzij in de eis expliciet aangegeven.

Algemene eisen	
Eis	Omschrijving
1.	<u>Dienstverlening en kwaliteit</u> Opdrachtnemer is in staat en bereid, al dan niet door een beroep te doen op onderaannemers, om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van alle locaties van opdrachtgever, 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 opdrachtgever. Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtgever te leveren apparatuur en dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de apparatuur en dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
2.	<u>Aanspreekpunt</u> Opdrachtnemer fungeert gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst met opdrachtgever als eerste en enige aanspreekpunt voor de geleverde netwerkdiensten LAN en WLAN en daarbij behorende hardware.
3.	<u>Bereikbaarheid - Algemeen</u> De vaste contactpersoon (en diens vervanger) moeten, tijdens kantooruren, rechtstreeks te bereiken zijn door PSG. Opdrachtnemer verstrekt de contactgegevens aan PSG bij aanvang van de werkzaamheden.
4.	<u>Servicepunt</u> Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, waar door de ICT-medewerkers van opdrachtgever inlichtingen kunnen worden verkregen, waar vragen gesteld kunnen worden, waar storingen aangemeld kunnen worden en waar klachten ingediend kunnen worden. Dit servicepunt dient op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail, bereikbaar te zijn. Tevens beschikt opdrachtgever over een online portal, waar opdrachtgever storingen/problemen kan melden. Vragen worden binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord. Op klachten wordt binnen twee werkdagen inhoudelijk gereageerd inclusief een oplostermijn.
5.	<u>Beschikbaarheid servicedesk bij acute risico's</u> De servicedesk van opdrachtgever is 24/7 beschikbaar bij acute risico's die voortkomen uit een melding van het Nationaal Cyber Security Centrum waarbij afstemming over patch management elk moment kan plaatsvinden.
6.	<u>Personeel</u> De medewerkers van opdrachtgever en door opdrachtgever ingehuurde derden, houden zich op de terreinen van de opdrachtgever aan de instructies en veiligheidsvoorschriften. Alle medewerkers die werkzaamheden op locatie van opdrachtgever uitvoeren dienen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en dienen zich te kunnen identificeren. De VOG dient op eerste verzoek overlegd te kunnen worden. Deze VOG mag niet ouder zijn dan drie maanden gerekend vanaf het moment van tewerkstelling.

7.	<p><u>Nederlandse taal</u></p> <p>Alle medewerkers van opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van opdrachtgever 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.</p>
8.	<p><u>Huisregels en legitimeren</u></p> <p>Medewerkers van, dan wel namens, opdrachtnemer die werkzaamheden verrichten op één van de locaties van opdrachtgever dienen zich te allen tijde te houden aan de geldende huisregels en instructies op te volgen van aanwezig personeel. Medewerkers die werkzaamheden op locatie uitvoeren dienen zich op verzoek van opdrachtgever te kunnen legitimeren.</p>
9.	<p><u>Toegang tot locaties PSG</u></p> <p>Toegang tot locaties van PSG kan opdrachtnemer alleen verkrijgen in overleg met PSG en bij (ontvangst)begeleiding van een interne medewerker van PSG. Opdrachtnemer dient gewenste aanwezigheid op een locatie van PSG vooraf aan te kondigen bij een medewerker van afdeling ICT.</p>
10.	<p><u>Wet bescherming persoonsgegevens</u></p> <p>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.</p> <p>Tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt een verwerkersovereenkomst gesloten. Hiervoor wordt de meest recente versie van de modelovereenkomst (huidige is 4.0) van het privacy covenant gebruikt.  <a href="http://www.privacyconvenant.nl">www.privacyconvenant.nl</a></p>
11.	<p><u>Proactief informeren en adviseren</u></p> <p>Opdrachtnemer dient opdrachtgever gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de door opdrachtnemer aangeboden dienstverlening Netwerkdiensten LAN en WLAN. Opdrachtnemer is een partner die gevoel heeft met de activiteiten van opdrachtgever en levert daar een proactieve, onderscheidende en positieve bijdrage aan.</p>
12.	<p><u>Managementrapportage</u></p> <p>Opdrachtnemer levert per kwartaal managementinformatie digitaal aan en dient tenminste de volgende informatie te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aantal incidenten en wijzigingen per maand;</li> <li>• aantal afgehandelde incidenten en wijzigingen 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>• financieel overzicht;</li> <li>• lopende en komende ontwikkelingen (trends, belangrijke vervangingen, groot onderhoud, e.d.).</li> </ul>

13.	<p><u>Informatieveiligheid</u></p> <p>Opdrachtnemer voldoet aan de standaard normenkaders zoals ISO 27001. Deze moeten ten grondslag liggen aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aantoonbaar informatiebeveiligingsbeleid;</li> <li>• aantoonbare procedures op het gebied van informatiebeveiliging;</li> <li>• aantoonbaar werken conform bovenstaande.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer beschikt over aantoonbaar geschoold personeel op het gebied van informatieveiligheid. Waar nodig hebben de medewerkers van opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring getekend. Op verzoek van opdrachtgever dient opdrachtnemer dit aan te tonen.</p>
14.	<p><u>Ervaring</u></p> <p>Opdrachtnemer heeft aantoonbare ervaring met projecten in het voortgezet en/of middelbaar beroepsonderwijs, specifiek met implementaties in schoolgebouwen. Opdrachtnemer heeft een standaard aanpak voor het dekkend maken van wifi in schoolgebouwen waarbij begrip over gebruikersgedrag gedurende een lesdag een cruciale factor is in de belasting.</p>

Implementatie eisen	
Eis	Omschrijving
15.	<p><u>Implementatie</u></p> <p>Opdrachtnemer dient vanaf 1 mei 2025 te starten met de voorbereidingen van de implementatie. De daadwerkelijke implementatie dient in de zomervakantie van 2025 (12 juli t/m 22 augustus) uitgevoerd, getest en opgeleverd te worden. Vanaf maandag 25 augustus dient de LAN en WLAN omgeving volledig operationeel en beschikbaar te zijn.</p>
16.	<p><u>Implementatieplan</u></p> <p>Opdrachtnemer werkt op basis van het antwoord op open vraag 1 (invulling van de opdracht / prestatie-motivatie) een concreet implementatieplan uit. De eerste versie hiervan, die besproken wordt met opdrachtgever, is uiterlijk eind mei 2025 gereed. De definitieve versie van het implementatieplan is uiterlijk 20 juni 2025 gereed en goedgekeurd door opdrachtgever.</p>
17.	<p><u>SLA</u></p> <p>In dezelfde periode als het implementatieplan wordt ook de definitieve SLA vastgesteld. In de definitieve SLA is het antwoord op open vraag 2 (SLA) verwerkt.</p>
18.	<p><u>Projectgroep</u></p> <p>PSG en opdrachtnemer vormen een projectgroep die gezamenlijk de implementatieperiode zal doorlopen. Opdrachtnemer is voorzitter van deze projectgroep. Binnen de beantwoording van de open vragen dient inschrijver aan te geven welke resources er worden verwacht vanuit PSG.</p>
19.	<p><u>Levertermijn netwerkcomponenten</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig bestellen van alle netwerkcomponenten en overige producten die vereist zijn voor de overgang naar het nieuwe netwerk, conform de implementatieplanning van opdrachtnemer.</p>
20.	<p><u>Eigendom netwerkcomponenten</u></p> <p>De door opdrachtnemer geleverde en geïnstalleerde netwerkcomponenten worden, na betaling door opdrachtgever aan opdrachtnemer, eigendom van opdrachtgever. Opdrachtnemer blijft gedurende de overeenkomst wel verantwoordelijk voor het juist functioneren van de netwerkcomponenten, reparaties en eventuele garantieafhandelingen.</p>

21.	<p><u>Support op netwerkcomponenten</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het faciliteren van de support op de geleverde hardware al dan niet op basis van de geldende garantie op de geleverde netwerkcomponenten.</p>
-----	---

Netwerkbeheer eisen	
Eis	Omschrijving
22.	<p><u>Certificeringen medewerkers</u></p> <p>Opdrachtnemer heeft medewerkers die beschikken over actuele certificeringen voor de door opdrachtnemer aangeboden netwerkapparatuur. Op verzoek van opdrachtgever dient opdrachtnemer dit aan te tonen.</p>
23.	<p><u>Entra ID</u></p> <p>Opdrachtgever maakt voor het authenticeren en autoriseren gebruik van Entra ID. Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden in zijn aangeboden oplossing.</p>
24.	<p><u>Adviserende rol</u></p> <p>Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever (pro)actief over de inrichting van het netwerk, netwerkcomponenten en de security.</p>
25.	<p><u>Beheer netwerkomgeving</u></p> <p>Opdrachtnemer beheert het netwerkdiensten LAN en WLAN van opdrachtgever, en zorgt ervoor dat het netwerk altijd operationeel is.</p>
26.	<p><u>Beveiliging netwerk</u></p> <p>Opdrachtnemer beveiligt het netwerk adequaat, en voorziet in voldoende veiligheidsmaatregelen zoals firewalls, spamfilters en dergelijke voor de netwerkomgeving en geeft ook na gunning schriftelijk bij opdrachtgever aan hoe de beveiliging is opgebouwd en gewaarborgd.</p>
27.	<p><u>Beveiliging accounts</u></p> <p>Opdrachtnemer zorgt voor adequate beveiliging van de accounts die zij nodig heeft voor het beheer en onderhoud (tenminste 2FA).</p>
28.	<p><u>Wijzigingen in accounts</u></p> <p>Opdrachtnemer gebruikt geen algemene accounts voor het netwerkbeheer. In alle gevallen is te achterhalen wie welke wijziging heeft gemaakt in de omgeving.</p>
29.	<p><u>Aansluiting lokaal netwerk op WAN-verbindingen</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct functioneren van de lokale netwerken en de aansluiting op de WAN-verbindingen.</p>
30.	<p><u>Wijzigingen doorvoeren</u></p> <p>Een door opdrachtnemer geboden ontwikkeling (wijziging) dient aantoonbaar getest te zijn alvorens hij wordt geïmplementeerd bij opdrachtgever. Opdrachtgever dient vooraf geïnformeerd te worden over de wijziging en heeft het recht vast te stellen of de wijziging getest is en kan de wijziging afwijzen indien dat niet het geval is of als de test niet tot het gewenste resultaat heeft geleid.</p>
31.	<p><u>Back-ups</u></p> <p>Opdrachtnemer garandeert back-ups van de configuratie te maken op een veilige locatie.</p>

32.	<u>Administratie netwerkapparatuur</u> Opdrachtnemer houdt digitaal een overzicht bij welke netwerkapparatuur van opdrachtgever onder zijn beheer valt, welk overzicht op verzoek van opdrachtgever door opdrachtnemer aan opdrachtgever wordt aangeleverd. Opdrachtgever en opdrachtnemer overleggen bij implementatie over de juiste gegevens die in de CMDB opgenomen moeten worden.
33.	<u>Periodieke updates</u> Opdrachtnemer installeert alle benodigde en noodzakelijke updates van netwerkcomponenten zo snel als mogelijk binnen de overeengekomen tarieven (zoals opgegeven op het Prijzenblad) voor de dienstverlening.