

Bijlage 1: Programma van Eisen

Inhoudsopgave

Bijlage 1: Programma van Eisen.....	1
Inhoudsopgave	1
Migratie	2
Service	3
Incidentbeheer	5
Wijzigingsbeheer	7
Werkplek en gebruikersinterface	8
Systeembeheer	11
Netwerkbeheer en Wifi-beheer	12
DLWO.....	13
Back-Up Microsoft (Extern)	14
Financieel.....	15

Migratie

1. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor (en dient deze uit te voeren) de volledige transitie (de overgang van de huidige naar de nieuwe situatie). De volledige transitie en alle daarvoor benodigde (voorbereidende) werkzaamheden en mogelijke tooling worden geacht te zijn inbegrepen in de Inschrijving.
2. De Opdrachtnemer voert in overleg een proefmigratie (pilot) uit op één of meerdere scholen van Opdrachtgever. Na goedkeuring van de pilot door Opdrachtgever kan Opdrachtnemer starten met de implementatie op de scholen van Opdrachtgever. De pilot benaderd de toekomstige situatie zo veel als mogelijk qua functionaliteit en werking. Na een geaccepteerde pilot, worden alle scholen van Opdrachtnemer overgezet. Na gunning van de opdracht worden de eisen van Opdrachtgever omtrent de pilot besproken met Opdrachtnemer.
3. Na gunning levert Opdrachtnemer een gedetailleerd projectplan/ planning op aan Opdrachtgever. Pas na de pilot en akkoord van Opdrachtgever start de migratiefase.
4. Na gunning zal de Opdrachtnemer per locatie een intake inplannen en uitvoeren waarbij de migratie wordt geïnventariseerd, voorgesproken en wordt gepland, waarbij er direct wordt gekeken welke middelen er in de school zijn die in beheer moeten worden genomen.
5. De Opdrachtnemer stelt tijdens het migratietraject één projectleider aan die fungeert als eerste aanspreekpunt betreffende de planning en uitrol. De projectleider is fysiek aanwezig bij ieder projectgroep overleg, houdt actie- en besluitlijsten bij, voert acties uit, dient voorstellen in etc. Wanneer blijkt dat er geen match is tussen de projectleider en Opdrachtgever, heeft Opdrachtgever het recht om een vervanger voor de projectleider te eisen. Het vervangen dient binnen een week te zijn uitgevoerd.
6. De eerste ochtend na elke migratie is er op de gemigreerde locatie één projectmedewerker van de Opdrachtnemer minimaal een dagdeel (4 uur) aanwezig die betrokken was bij de migratie, om eventuele vragen te beantwoorden en onvoorziene problemen op te lossen. Pas wanneer alle medewerkers probleemloos zijn opgestart en er geen vraagstukken meer liggen, vertrekt deze projectmedewerker.
7. Opdrachtnemer dient tijdens de migratie bij iedere locatie een verdiepingsinstructie te verzorgen aan de ICT-medewerkers bij Opdrachtgever over de werking van de nieuwe omgeving. 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. Voor nieuwe ICT`ers is er een (online) starters training beschikbaar.
8. Om goed gebruik van de te leveren dienst te kunnen maken dient Opdrachtnemer per school een instructie/opleiding aan de medewerkers te geven. Deze instructie/opleiding (1,5 uur) wordt uiterlijk één dag na migratie gegeven (tenzij anders afgestemd met Opdrachtgever). De instructie/opleiding zal, in afstemming met Opdrachtgever, fysiek plaatsvinden door een trainer van Opdrachtnemer op schoollocatie en is tevens online beschikbaar.
9. In overleg met Opdrachtgever zal na ongeveer één á twee maanden, na de migratie, bij elke locatie door Opdrachtnemer een verdiepingscursus worden gegeven aan de medewerkers van Opdrachtgever (1,5 uur). De invulling van deze verdiepingstraining wordt voorafgaand per locatie met de desbetreffende ICT-verantwoordelijke afgestemd.
10. Opdrachtnemer verzorgt 1x per jaar een training over de dienstverlening en het DLWO die zij aanbieden, bij voorkeur vlak voor de start van het nieuwe schooljaar voor nieuwe medewerkers. De training vindt fysiek plaats op een centrale locatie en is online terug te kijken.
11. Voor elke bestaande en nieuwe module in de DLWO zijn voor medewerkers actuele en gebruiksvriendelijke handleidingen en/of filmpjes beschikbaar, welke goed toegankelijk en makkelijk terug te vinden zijn.
12. In Microsoft, Google en Jamf/ASM (voornamelijk Google) hebben de meeste scholen een eigen subtenant onder de tenant van de stichting. Als een school toch een omgeving buiten de hoofdtenant van de stichting heeft, wordt deze als onderdeel van het migratietraject, zonder extra kosten, door Opdrachtnemer (binnen het eerste contractjaar) onder de tenant van de stichting gebracht.

13. Alle licenties die Opdrachtnemer nodig heeft voor uitvoering van de opdracht worden betaald door Opdrachtnemer en zijn onderdeel van de opdracht. De licenties voor apparaten (zoals bijvoorbeeld ook Jamf) worden door Opdrachtgever betaald.

Service

14. Alle medewerkers van Opdrachtgever kunnen incidenten, vragen serviceverzoeken melden bij Opdrachtnemer, dit kan telefonisch en per email of via Chat. De medewerkers van Opdrachtgever geven incidenten die zij niet zelf direct kunnen oplossen door aan de Opdrachtnemer. 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 Opdrachtgever elektronisch te raadplegen.
15. Als ondersteuning op afstand niet binnen 15 minuten leidt tot een oplossing van een probleem dient een medewerker van Opdrachtnemer op locatie te komen om het probleem op te lossen. Support op locatie valt tevens binnen de scope van het beheercontract. Hiervoor kunnen geen extra kosten worden gerekend (voorrijdkosten e.d.).
16. Medewerkers van Opdrachtnemer die op locatie(s) van Opdrachtgever komen:
 - a. werken netjes, laten geen materiaal slingeren en zorgen dat vrijgekomen producten/afval netjes worden afgevoerd. Eventueel afvoerkosten zijn voor Opdrachtnemer. Zonder overleg mag er geen gebruik gemaakt worden van de afvalvoorzieningen van de locatie zelf,
 - b. beschikken over een VOG op het profiel onderwijs van 12 maanden oud, Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om dit te controleren,
 - c. houden zich aan de huisregels,
 - d. zijn herkenbaar gekleed of moeten zich kunnen legitimeren als medewerker van Opdrachtnemer,
 - e. melden zich aan- en af bij de directie van de locatie en/of bij de ICT verantwoordelijke van de locatie,
 - f. geven duidelijk aan welke werkzaamheden zij komen uitvoeren, uitgevoerd hebben zowel mondeling als schriftelijk, doormiddel van de werkbond, en spreken de Nederlandse taal,
 - g. documenteren welke werkzaamheden zijn uitgevoerd middels een (digitale) werkbond (of vergelijkbaar) welke wordt afgetekend door een daartoe bevoegde persoon bij vertrek van de locatie.
17. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het beheer, de inrichting, het onderhoud (updates), en het doorvoeren van wijzigingsverzoeken van in ieder geval:
 - a. Werkplekbeheer: Alle in beheergenomen Microsoft, Google, Apple apparaten van Opdrachtgever;
 - b. Alle Microsoft (incl. Sharepoints, Intune, Endpoint enz.), Google, Jamf en Apple Schoolmanager tenants van Opdrachtgever;
 - c. Assetmanagement systeem;
 - d. Zivver (veilig mailen);
 - e. Printdrivers (incl. distributie);
 - f. Assetmanagement systeem;
 - g. LAN en WIFI-omgevingen;
 - h. Firewalls;
 - i. DLWO;
 - j. Accountbeheer (Microsoft, Google, Apple);
 - i. Incl. functionele accounts en invalaccounts)
 - k. Back-up en/of recoverysoftware (Ekco).
18. De servicedesk van de Opdrachtnemer functioneert als Single Point of Contact (SPOC) voor alle ICT-gerelateerde vragen en issues (in ieder geval over de onderwerpen van eis 14). Dit houdt in dat de SPOC namens Opdrachtgever de ICT-gerelateerde vragen en issues afhandelt en daarmee schakelt en samenwerkt met alle andere ICT-partijen van Opdrachtgever.

19. De SPOC servicedesk van de Opdrachtnemer is van toepassing op ten minste de volgende objecten en partijen:

- WAN: Ziggo;
- Printing: Konica Minolta (SafeQ);
- Hardware: Heutink ICT, ITS;
- Digitale schoolborden: Heutink ICT, ITS;
- Onderwijs content: uitgevers;
- Applicatie bedrijfsvoering: ParnasSys, Afas, Microsoft 365 (incl. Sharepoint, Intune enz.), Google, Apple, Zivver;
- Telefonie: Iris One, Red head, Overeem, KrachtIT;
- Schoolwebsites: Heutink ICT;
- Microsoft licenties: APS IT-diensten;
- Externe Back-up;
- WIFI: Extreme/ Ruckus;
- Back-UP: Ekco.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst zullen partijen en objecten veranderen. De SPOC servicedesk van de Opdrachtnemer is ook voor deze veranderingen van partijen en objecten van toepassing.

20. De SPOC servicedesk van Opdrachtnemer is op werkdagen tenminste bereikbaar van 07.30 tot 17.00 uur. Daarbij wordt tenminste 99% van de telefoongesprekken vanuit Opdrachtgever binnen 10 minuten beantwoord door een gekwalificeerde helpdeskmedewerker van Opdrachtnemer.

- 95% van alle telefoontjes mag niet langer dan 2 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 15 minuten duren.

21. Het dagelijkse tijdsinterval waarin de dienstverlening conform overeenkomst wordt geleverd (servicevenster) is op alle schooldagen van 7:30 uur tot en met 17:00 uur.

22. Het dagelijkse tijdsinterval waarin het onderhoud kan worden uitgevoerd (onderhoudsvenster) is op alle dagen van het schooljaar tussen 22:00 uur en 7:00 uur.

23. Gepland en/of preventief onderhoud vindt altijd plaats tijdens een vooraf overeengekomen onderhoudsvenster en dient minimaal 10 werkdagen voor de uitvoering te worden aangekondigd. Het onderhoudsvenster valt buiten het servicevenster.

24. Meldingen worden pas als 'afgerond' weergegeven op het moment dat Opdrachtgever in de (service)portal heeft aangegeven dat deze ook daadwerkelijk afgerond is. Of na een nader af te stemmen termijn waarop Opdrachtgever niet op een ticket heeft gereageerd.

25. In het (service)portal van Opdrachtnemer vinden we in ieder geval de volgende up-to-date informatie terug:

- a. (Nederlandstalige) Handleidingen voor acties die men zelf kan uitvoeren;
- b. Frequently Asked Questions;
- c. Alle actieve meldingen (ICT-coördinator op eigen locatie kan eigen meldingen zien, en op stichtingsniveau zijn voor de betreffende personen alle meldingen van alle locaties zichtbaar), met de status van de betreffende melding;
- d. Alle afgehandelde meldingen (ICT-coördinator op eigen locatie kan eigen meldingen zien, en op stichtingsniveau zijn voor de betreffende personen alle meldingen van alle locaties zichtbaar).

26. Bij calamiteiten levert Opdrachtnemer inzet op basis van nacalculatie, indien het servicecontract hierin niet voorziet. Extra inzet zal uitsluitend worden uitgevoerd na overleg en akkoord over de vooraf opgegeven kosten met de ICT-organisatie bij Opdrachtgever.

27. Opdrachtnemer stelt een Nederlandssprekende servicedesk ter beschikking. Ook medewerkers op locatie spreken en verstaan de Nederlandse taal.

28. Incidenten moeten door alle medewerkers van Opdrachtgever in ieder geval telefonisch en per e-mail en chat 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.

29. Iedere melding die wordt gedaan door Opdrachtnemer wordt gelogd in het portaal. Alle meldingen van Opdrachtgever (telefonisch, per mail en/of per chat) worden door Opdrachtnemer gelogd en gecategoriseerd, zodat rapportages uit het ticketsysteem volledig zijn.
30. Opdrachtnemer stelt een dedicated servicedesk ter beschikking met een beperkt aantal personen (speciaal voor Opdrachtgever) die incidenten afhandelen (1^{ste}, 2^{de}, 3^e lijns support). De functionarissen van Opdrachtnemer die de servicedesk voor Opdrachtgever bezetten kennen de Opdrachtgever en de meest bij de opdracht betrokken personen bij Opdrachtgever.
31. Het proces van de serviceverlening is zichtbaar voor Opdrachtgever (waar ligt de opdracht en hoelang). In de eerste plaats willen we dat inzichtelijk is welke tickets er uitstaan en wat de status is. Er dient een apart signaal naar de Opdrachtgever gestuurd te worden in geval van een incident met de hoogste prioriteit.
32. Opdrachtnemer dient gevorderde kennis te hebben van Microsoft 365 (incl. Sharepoint, Endpoint, Intune enz.) en Google Workspace en dient de scholen te kunnen ondersteunen daar waar vragen zijn. Daarnaast werkt een enkele school met Apple ID's. Deze worden ook middels een koppeling met het LAS van Opdrachtgever door Opdrachtnemer aangemaakt. Ook hier geldt dat de Opdrachtnemer kennis moet hebben van JAMF en ASM en is binnen de overeenkomst ook op deze onderdelen verantwoordelijk voor onderhoud, beheer en wijzigingen.
33. De beschikbaarheid van de te leveren ICT-voorzieningen als dienst is:
- voor de kritische ICT-voorzieningen 99% gemeten over alle dagen van het jaar met maximaal 0,25% ongeplande down-time per kwartaal.
 - Voor de niet kritische ICT-voorzieningen 98% gemeten over alle dagen van het jaar met maximaal 0,5% ongeplande down-time per kwartaal.
- Kritische ICT-voorzieningen zijn:
- Leerkracht werkplek incl. touchscreen;
 - Leerling devices;
 - Ambulante werkplekken;
 - WIFI;
 - LAN;
 - Firewalls;
 - Toegang tot de data (Microsoft/ Google);
 - Toegang tot applicaties (DLWO).
34. Opdrachtnemer dient haar dienstverlening af te stemmen met en op de ICT-organisatie van Opdrachtgever.
35. De Opdrachtnemer heeft grondige kennis en ervaring met het IBP-normenkader FO. Dit omvat een gedegen begrip van de normen, richtlijnen en vereisten die gesteld worden in het IBP normenkader FO.
36. Opdrachtgever zoekt een partner op het gebied van Informatiebeveiliging en privacy. De Opdrachtnemer moet zich committeren aan een proactieve rol in de ondersteuning en advisering van de Opdrachtgever met het oog op het voldoen aan het IBP-normenkader, met als doel naleving (niveau 3) eind 2027. In de praktijk betekent dit dat Opdrachtnemer, binnen de prijs van de opdracht, ieder kwartaal een dagdeel met een specialist rondom dit onderwerp, gedurende de looptijd van het contract, fysiek samenkomt met Opdrachtgever om te helpen en te adviseren rondom dit onderwerp.
37. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle processen en diensten die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is uitbesteed en inzichtelijk moeten zijn binnen het IBP-normenkader FO, aan Opdrachtnemer worden overhandigd om te kunnen voldoen.

Incidentbeheer

38. De Opdrachtnemer heeft een vast contactpersoon voor de ICT-verantwoordelijk van Opdrachtgever voor incidentmanagement, wijzigingsbeheer, probleem beheer en servicelevel management.
39. De prioriteit van het incident wordt bepaald door de impact en urgentie. Van belang bij het bepalen van de prioriteit zijn:
- Het aantal betrokken mensen (impact).
 - De mate waarin het proces wordt verstoord (urgentie).

40. Er worden drie prioriteiten onderscheiden. In de velden is de prioriteit van de incidenten weergegeven. De ICT-organisatie geeft vanuit Opdrachtgever de prioriteit door aan Opdrachtnemer.

Prioriteit van de verstoring	Hersteltijd Dienstverlener binnen
AA	2 uur
A	4 uren
B	2 werkdagen

Met uitzondering van die zaken die buiten de invloedssfeer van dienstverlener liggen. Genoemde hersteltijden vallen binnen het servicevenster.

41. Er wordt als volgt geprioriteerd, op basis van de impact voor het onderwijs:

Onderwijs:	Betrokkenen:	Meerdere klassen/ groepen	1 klas/ groep
Veiligheidsmanco/escalatie in onderwijsproces		AA	A
Onderwijsproces stagneert		A	A
Onderwijsproces ondervindt overlast, maar stagneert niet		A	B

Op basis van de impact voor de bedrijfsvoering van Opdrachtgever:

Bedrijfsvoering:	Betrokkenen:
Veiligheidsmanco/escalatie in bedrijf kritisch proces	AA
Directie en/of management van Opdrachtgever ondervindt overlast waardoor het administratief en/of bedrijf kritisch proces stagneert	AA
Bedrijf kritisch proces stagneert	A
Administratief proces stagneert	A
Bedrijf kritisch of administratief proces ondervindt overlast, maar stagneert niet	B

42. In geval van een incident, gedetecteerd door de beheerorganisatie van Opdrachtnemer (proactief) of gemeld door Opdrachtgever (reactief), stelt Opdrachtnemer onmiddellijk de 'herstelprocedure' in werking.

43. De 'herstelprocedure' voorziet onder meer in:
- Een schriftelijke melding van het incident via beheerportaal met een bevestiging per e-mail, met daarin de datum, het tijdstip van de eerste melding, de prioriteit en een uniek incidentnummer binnen 1 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 Opdrachtgever 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, inclusief de impact op de organisatie.
 - Herstelbericht binnen 1 uur nadat de het incident is verholpen.
44. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever een telefoonnummer waarop 24/7/365 iemand bereikbaar is voor noodgevallen en escalaties.
45. Opdrachtnemer signaleert trends in de aangemelde incidenten en vragen die kunnen wijzen op structurele problemen en rapporteert per kwartaal daarover. Deze rapportage wordt per kwartaal door de accountmanager of incidentmanager met Opdrachtgever besproken.
46. Eenzelfde probleem mag maximaal drie keer voorkomen. Als na drie keer het probleem zich nog voordoet moet een alternatief worden ingezet. Levert het alternatief niet beoogde resultaat dan kan Opdrachtnemer in gebreke worden gesteld en kan Opdrachtgever een externe partij de werkzaamheden laten uitvoeren op kosten van de Opdrachtnemer.
47. Opdrachtnemer adviseert over mogelijke oplossingen van gesignaleerde structurele problemen en stelt na iedere rapportage-gesprek een verbeterplan op.
48. Opdrachtnemer heeft een voorraad netwerkcomponenten en onderdelen beschikbaar die het mogelijk maken alle voorkomende problemen snel op te lossen.

Wijzigingsbeheer

49. Opdrachtnemer draagt samen met de ICT-organisatie van Opdrachtgever zorg voor het autorisatieproces, middels wijzigingsplannen, voor het goedkeuren van wijzigingen.
50. Een door Opdrachtnemer geboden ontwikkeling (wijziging) dient aantoonbaar getest te zijn alvorens hij wordt geïmplementeerd. Opdrachtgever 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.
51. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat de volgende wijzigingen door te voeren:

Omschrijving	Middelen
Creëren, aanpassen of verwijderen van gebruikersaccounts, inclusief alle gebruikers specifieke instellingen.	SSO koppeling
Creëren, aanpassen of verwijderen van een groep	SSO koppeling
Creëren, aanpassen of verwijderen van een netwerkshare of directory.	SSO koppeling
Creëren, aanpassen of verwijderen van een e-mail account.	SSO koppeling
Creëren, aanpassen of verwijderen van een Distributielijst.	

Deze wijzigingen worden in afstemming met Opdrachtgever door Opdrachtnemer uitgevoerd:

Toevoegen van een applicatie; na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie door de ICT-organisatie van Opdrachtgever, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving en het toekennen van de juiste rechten.	1 werkweek	SSO koppeling indien mogelijk
Aanpassen of verwijderen van een applicatie; na aanlevering van de benodigde informatie door de ICT-organisatie van	1 werkweek	

Opdrachtgever, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving en het toekennen van de juiste rechten.		
Toevoegen van een patch of update; na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie door de ICT-organisatie van Opdrachtgever, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving.	1 werkweek	
Aanmaken, aanpassen en verwijderen van een gebruiker, (functioneel) mailaccount, invalaccount + koppeling basispoort, adresboek, distributiegroep, Zivver-account, Windows-, Apple- en ChromeOS-apparaat in/uit de beheerconsole, terugzetten van een bestand, aanpassen, toevoegen of wijzigen van snelkoppelingen op de desktop/werkplekapparaat, toekennen van netwerkprinters.	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	

52. Wijzigingen die de support-medewerkers uitvoeren worden onderverdeeld in standaard wijzigingen en niet standaard wijzigingen. De standaard wijzigingen zijn wijzigingen die een korte doorlooptijd hebben (20 minuten per locatie) of een eenvoudige handeling betreft. Denk aan het aanmaken, aanpassen en verwijderen van een gebruikers, mailaccount, adresboek, distributiegroep, telefoonnummer, terugzetten van een bestand, map of mailbox uit de back-up halen, updates en patches op applicaties, aanpassen, toevoegen of weghalen van applicaties en snelkoppelingen op de desktop/werkplekapparaat, toekennen van netwerkprinters. Het verwerken van de standaard wijzigingen is verdisconteerd in de prijs van deze aanbesteding.
53. Voor de niet standaard wijzigingen kan Opdrachtnemer een offerte opmaken. Opdrachtnemer heeft goedkeuring nodig op deze offerte, alvorens de niet standaard wijziging wordt uitgevoerd.
54. Wijzigingen, die impact hebben voor de gebruikers, worden uitgevoerd in het onderhoudsvenster. Elke wijziging die buiten het onderhoudsvenster wordt gerealiseerd, wordt vooraf geaccordeerd door de ICT-organisatie van Opdrachtgever.
55. Opdrachtnemer stelt een wijzigingskalender op, bewaakt deze en communiceert hierover en voert deze uit conform richtlijnen en afspraken met de ICT-organisatie van Opdrachtgever.
56. Opdrachtnemer neemt wijzigingsverzoeken aan van Opdrachtgever, zet acties in gang om wijzigingsverzoeken af te handelen en bewaakt de doorlooptijd van de afhandeling. De status van het verzoek is door Opdrachtgever elektronisch te raadplegen. Per openstaand wijzigingsverzoek wordt ten minste aangegeven wat de prioriteit, de impact, de datum van indienen van het verzoek en de uitvoerdatum is.
57. Opdrachtgever heeft altijd de beschikking over accounts met de hoogst mogelijke rechten toegang (denk aan Wi-Fi, firewalls, modems, office365, google etc.).

Werkplek en gebruikersinterface

58. Opdrachtnemer verzorgt de complete configuratie van de werkplekapparatuur (images) inclusief configuratie ten behoeve van het gebruik van digiborden/interactieve schermen, netwerkprinters/multifunctionals (via momenteel SafeQ – Konica Minolta) en overige randapparatuur. Nieuwe leverancier is de SPOC voor alle werkplekken.
59. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de bestaande printeromgeving met het 'Follow Me'-printprincipe (SafeQ) beschikbaar is op zowel de huidige als toekomstige Windows-, ChromeOS- en Apple-apparaten, via SSO. Ook het eventueel updaten of wijzigen van deze printdriver (configuratie) valt binnen de scope van de opdracht.
60. 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.

61. Opdrachtnemer is verplicht alle beheerde hardware up to date te houden qua firmware updates en versies (bv. Windows).
62. Het technisch gebruikersbeheer wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer. Hij dient per gebruiker minimaal de volgende zaken vast te leggen:
 - a. Accountgegevens;
 - b. Gebruikersgroepen;
 - c. Overige profielgegevens en rechten.
63. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat na inloggen op een werkplek er koppelingen (SSO) mogelijk zijn met o.a. Microsoft, Google, DLWO en Methode software binnen Basispoort en de printoplossing SafeQ. De koppelingen met de methode software binnen Basispoort zijn SSO verbonden aan de DLWO van Opdrachtgever, de overige genoemde koppelingen zijn gemaakt met de Azure AD en of Google omgeving van Opdrachtgever. Het onderhouden van koppelingen is onderdeel van de opdracht.
64. In de basis kan alleen een leerkracht en/of ICT medewerker een nieuw wachtwoord genereren in het geval dat een gebruiker zijn/haar wachtwoord van Microsoft en/of Google is vergeten. Optioneel kan Opdrachtnemer deze mogelijkheid ook bieden voor iedere gebruiker (dus ook leerlingen). Iedere school van Opdrachtgever gaat hier anders mee om.
65. Opdrachtnemer specificeert hardware en netwerkcomponenten eisen zodat Opdrachtgever in staat is de juiste uitvragen te doen voor apparatuur.
66. Opdrachtnemer monitort op security issues en houdt de score voor security uitgegeven door MS Azure op een score die in overleg met Opdrachtgever, ambitieus en met oog voor het onderwijs wordt bijgesteld en gerealiseerd.
67. Opdrachtnemer installeert en onderhoudt op alle in beheergenomen Windows devices Anti virus/anti malware software.
68. De Opdrachtgever kan security testen extern laten uitvoeren. Opdrachtnemer is verplicht hierbij volledige medewerking te verlenen. De eventuele uitkomsten van kwetsbaarheden dienen te worden opgelost door de Opdrachtnemer (de kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer).
69. De Opdrachtnemer levert een volledige technische blauwdruk aan van de netwerkomgeving (tot op locatie en device niveau). Inclusief gebruikte communicatie/koppelingen/standaarden en type device. Te allen tijden kan Opdrachtgever vragen om een update (ook van bijv. de versies van firmware op netwerkcomponenten).
70. Opdrachtnemer zorgt voor adequate beveiliging van de accounts die zij nodig hebben voor het beheer en onderhoud (tenminste MFA).
71. Opdrachtnemer gebruikt geen algemene accounts. In alle gevallen is te achterhalen wie welke wijziging heeft gemaakt in de omgeving.
72. De werkplekapparatuur betreft zowel Microsoft, Google (chromebooks) als Apple apparatuur. Deze werkplekapparatuur wordt tijdens de migratie door Opdrachtnemer in beheer overgenomen, in afstemming met opdrachtgever uniform ingericht, beheert en onderhoudt (Endpoint/ Intune, Google Admin, Jamf).
73. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste softwarematige inrichting en werking van de werkplekapparatuur van Opdrachtgever.
74. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever bij het maken van een keuze voor werkplekapparatuur ten aanzien van benodigde specificaties.
75. Alle medewerkers loggen met een uniek mailadres in op hun werkplek.

76. Opdrachtgever eist dat middels eenmalig inloggen met verkregen mailadres op de werkplek de toegang tot alle applicaties en ICT-voorzieningen is geregeld (Single Sign On (SSO)). Specifiek voor de medewerkers is hieraan ook een veilige inlogmethode toegevoegd waarbij naast wachtwoord ook een tweede factor als toegangssleutel moet worden opgegeven (MultiFactor Authentication (MFA)).
- 1.1. Medewerkers:
 - 1.1.1. Laptops: Inloggen met Microsoft mailadres.
 - 1.1.2. Chromebooks: inloggen met Google of Microsoft Account.
 - 1.2. Leerlingen
 - 1.2.1. Chromebooks: inloggen met Google of Microsoft account.
77. De digitale werkplek is beschermd tegen computervirussen, worm, trojan ed (Mallware).
78. De Opdrachtnemer verzorgt de installatie van de lokale applicaties en voert het technisch beheer en onderhoud uit op deze applicaties (overgrote deel zijn webapplicaties).
79. Naast inloggen vanaf een locatie van Opdrachtgever moeten medewerkers vanuit huis of elders via internet kunnen inloggen op de ICT-voorziening voor Opdrachtgever en daarmee toegang krijgen tot hun data en applicaties.
80. Wanneer een ingelogde gebruiker gedurende een door Opdrachtgever naderhand vastgestelde tijd geen activiteit uitvoert, dient de betreffende sessie(s) middels wachtwoordbeveiliging te worden geblokkeerd. Deze tijd kan per profiel binnen intune en/ of OU in Google admin verschillen.
81. 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.
82. Opdrachtgever vraagt een ICT-Dienstverlening die aansluit op de gebruikersbeleving/ verwachting en dat de gebruikers deze naar behoren kunnen toepassen in hun dagelijkse werk in de klas, op kantoor en daarbuiten.
83. Opdrachtnemer is verplicht alle hardware up to date te houden qua firmware/Microsoft Windows/office updates en versies (ook eventuele migraties van Windows 10 naar Windows 11 enz.)
84. Met het oog op apparaat beheer worden alle apparaten verbonden aan/ opgenomen in Intune, Jamf en de Google Admin. De ICT'ers per school kunnen alle rechten krijgen (op aangeven van Opdrachtgever) om in die omgevingen alles te kunnen doen wat nodig is voor ongestoord gebruik en beheer van de apparaten.
85. Alle Microsoft apparaten worden door Opdrachtnemer, indien het apparaat het toelaat, via autopilot toegevoegd aan het beheer, ook in geval van herinstallatie (van huidige en nieuwe apparaten). Na installatie met autopilot bevatten de apparaten geen voor geïnstalleerde software van de fabrikant.
86. Alle huidige en toekomstige Microsoft apparaten worden beheerd in Endpoint (Intune).
87. Alle huidige en toekomstige ChromeOS apparaten worden door Opdrachtnemer per schoollocatie verdeeld in nader te bepalen Organisatie Eenheden.
88. Alle huidige en toekomstige Apple apparaten worden door Opdrachtnemer per schoollocatie verdeeld in Jamf.
89. Voor het inschrijven van Windows devices richt Opdrachtnemer na overleg met Opdrachtgever per locatie autopilot profielen in (bv. leerkracht, leerkracht touchscreen, leerling).
90. Voor het inschrijven van Apple devices richt Opdrachtnemer na overleg met Opdrachtgever per locatie DEP-ID's in.
91. Voor het inschrijven van ChromeOS devices richt Opdrachtnemer na overleg met Opdrachtgever per locatie enrollement account in.
92. De Opdrachtnemer stelt waar nodig alle benodigde gegevens voor het inschrijven en activeren van iPads (o.a DEP ID's per locatie), Windows-apparaten (o.a. Autopilot profielen), en/of ChromeOS (enrollement gegevens)-apparaten beschikbaar aan Opdrachtgever of diens aangewezen derde partij.

93. Het (her-)installeren van devices via autopilot is een taak van Opdrachtnemer en niet van de medewerkers op scholen.

Systeembeheer

94. De Opdrachtnemer beheert en onderhoud de gehele Microsoft, Google en Apple omgeving van Opdrachtnemer. Inclusief Azure AD, DNS, DHCP, Printservices, mail, agenda, Microsoft 365, Sharepoint, Intune/ Endpoint, Google Workspace for Education, Jamf en Apple Schoolmanager. Alle huidige omgevingen worden door Opdrachtnemer in beheer overgenomen.
95. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een uniforme inrichting, monitoring, beheer en onderhoud van de lokale netwerken en de aansluiting op de WAN-verbindingen. De voorzieningen daarvoor worden als dienst geleverd.
96. Opdrachtnemer biedt binnen de prijs van de opdracht software voor contentfiltering aan. Bij de intake wordt met iedere school besproken of ze hier gebruik van willen maken en hoe zit dit ingericht willen hebben. Onderwerpen welke door filters hierbij uitgesloten kunnen worden zijn bijvoorbeeld: pornografie, gaming enz. Implementatie, onderhoud, updates en support op deze software valt binnen de scope van de opdracht.
97. Voor alle in beheergenomen systemen (Microsoft365, Google workspace for Education, Wifi-netwerksystemen enz.) stelt Opdrachtnemer een blauwdruk vast, met basisconfiguratie en baselines, in een configuratiemanagementdatabase (CMDB). In deze database staan alle zogeheten configuratie-items van de it-omgevingen van Opdrachtgever opgeslagen. Denk aan informatie over gebruikte hardware, software, onderlinge relaties, versienummers, licenties en configuratiebaselines, en stelt deze beschikbaar aan Opdrachtgever.
98. Opdrachtnemer stelt direct na het afronden van alle migraties configuratieprocedures voor aan Opdrachtgever, zodat het beheer en loggen van alle wijzigingen in de configuratiemanagementdatabase (CMDB) wordt afgestemd. Deze procedures zijn in overeenstemming met en een voorwaarde voor procedures voor change-, incident- en problemmanagement.
99. Opdrachtnemer houdt in een overkoepelende Assetmanagement systeem een administratie bij van alle in beheer zijnde apparaten. Deze documentatie en administratie is door ICT-coördinatoren en bovenschoolse regievoerders in te zien en bij te werken. Aan het einde van de contractperiode wordt de documentatie en administratie aan Opdrachtgever overgedragen
100. Minimale eisen Assetmanagement systeem:
1. Per locatie een overzicht van tenminste de volgende categorieën:
 - a. Windows machines;
 - b. Chromebooks;
 - c. iPads;
 - d. WiFi-punten;
 - e. Switches;
 - f. Firewall en/of Router;
 - g. Touchscreens.
 2. Per hardware component:
 - a. Datum van aanschaf/ serienummer;
 - b. Leverancier;
 - c. Garantie;
 - d. Afschrijfdatum.
101. Accounts zijn ook vanuit huis benaderbaar.
102. Opdrachtnemer maakt middels een dagelijkse synchronisatie met het LAS (ParnasSys/ Esis) van Opdrachtgever voor zowel medewerkers als leerlingen een uniek mailadres aan wat op de achtergrond zowel Bel een Microsoft als optioneel een Google account is. Toegewezen met alle rechten die aan hun rol verbonden zijn.
103. Opdrachtnemer maakt op aanvraag ook functionele accounts aan en levert hier support op.

104. Op de datum van uit diensttreding van een medewerker wordt zowel het Microsoft als het Google account van die medewerker middels de dagelijks synchronisatie automatisch gedeactiveerd.
105. Iedere leerling heeft een uniek inlogaccount (Microsoft en/of Google).
106. Leerlingen moeten optioneel op Chromebooks ook kunnen inloggen met een Microsoft account.
107. Voor de leerlingen is er een eenvoudige manier van inloggen op Chromebooks of laptops mogelijk (plaatje).
108. Accounts van vertrekkende leerlingen worden middels de synchronisatie met het LAS bij een jaarovergang gedeactiveerd.
109. Alle leerlingen krijgen middels een synchronisatie van Opdrachtgever vanuit het LAS een Microsoft of Google account toegewezen.
110. De Opdrachtnemer dient jaarlijks door een senior systeembeheerder de Google, Microsoft, Jamf (Apple school manger), DLWO, aangeboden DMDM, en Netwerk/Wifi/ Firewall-omgevingen van alle locaties door te nemen om te controleren of alles met betrekking tot informatiebeveiliging en het IBP-normenkader nog voldoen aan de laatste eisen en ontwikkelingen (blauwdruk). Alle bevindingen en verbeteringen worden schriftelijk vastgelegd en op locatie met Opdrachtgever besproken. Bij akkoord worden de aanbevelingen en verbeteringen als onderdeel van deze aanbesteding kosteloos doorgevoerd.
111. De Opdrachtnemer dient jaarlijks door een senior systeembeheerder de Google, Microsoft, Jamf (Apple school manger), DLWO, aangeboden DMDM en Netwerk/Wifi/ Firewall-omgevingen van alle locaties door te nemen om te controleren of alle updates zijn doorgevoerd en de inrichting nog voldoet aan de laatste ontwikkelingen. Alle bevindingen en verbeteringen worden schriftelijk vastgelegd en op locatie met Opdrachtgever besproken. Bij akkoord worden de aanbevelingen en verbeteringen als onderdeel van deze aanbesteding kosteloos doorgevoerd.
112. De Opdrachtnemer dient jaarlijks door een senior systeembeheerder de Google, Microsoft, Jamf (Apple school manger), DLWO, aangeboden DMDM en Netwerk/Wifi/ Firewall-omgevingen van alle locaties door te nemen om te controleren of alle hardware nog voldoet, online beschikbaar is en/of in gebruik is. Alle bevindingen en verbeteringen worden schriftelijk vastgelegd en op locatie met Opdrachtgever besproken. Bij akkoord worden de aanbevelingen en verbeteringen als onderdeel van deze aanbesteding kosteloos doorgevoerd.

Netwerkbeheer en Wifi-beheer

113. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een uniforme inrichting, monitoring, beheer en onderhoud van alle WiFi-omgevingen van Opdrachtgever. Alle huidige WiFi-omgevingen worden door Opdrachtnemer over- en in beheer genomen.
114. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een uniforme inrichting, monitoring, beheer en onderhoud van alle firewalls van Opdrachtgever. Eventuele huidige firewalls worden door Opdrachtnemer in beheer overgenomen. Op locaties waar een firewall ontbreekt, adviseert Opdrachtnemer Opdrachtgever.
115. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een uniforme inrichting, monitoring, beheer en onderhoud van de lokale netwerken en de aansluiting op de WAN-verbindingen. De voorzieningen daarvoor worden als dienst geleverd. Alle huidige netwerkomgevingen worden door Opdrachtnemer in beheer overgenomen.
116. Opdrachtnemer monitort 24/7 alle WiFi- en netwerkomgevingen en firewalls van Opdrachtgever en handelt of escaleert bij storingen of afwijkend dataverkeer.
117. De monitoring, het beheer en het onderhoud van alle WIFI, LAN en firewall omgevingen is verdisconteerd in de prijs van deze aanbesteding. Het vervangen en/of uitbreiden van gerelateerde hardware wordt na advies van Opdrachtnemer door Opdrachtgever gedaan middels koop.
118. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting, monitoring, beheer en onderhoud van SSID's binnen de locaties van Opdrachtgever. Te denken valt aan: medewerkers, leerlingen (devices), gasten. Tijdens de migratiefase stemt Opdrachtnemer dit verder af met Opdrachtgever.

119. De Opdrachtnemer documenteert en beheert de inrichting van de ICT-voorzieningen op de locaties van Opdrachtgever (netwerktekeningen, LAN-configuratie, Locatie/ verdeling WIFI-punten, netwerkhardware, firewalls ed). Deze documentatie is altijd toegankelijk en inzichtelijk voor de ICT-afdeling van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk voor het up-to-date houden van deze documentatie.
120. Het LAN op de locaties van Opdrachtgever wordt tijdens de migratie door Opdrachtnemer zo ingericht dat het dataverkeer over het LAN van medewerkers, leerlingen, gasten en IoT toepassingen onderling is afgeschermd.
121. Het LAN is afgestemd op te leveren ICT-Dienstverlening waarbij gebruikers werkbaar gebruik kunnen maken van de ICT-voorzieningen.
122. Opdrachtgever beoogd één uniform WiFi-netwerk dat logisch is ingericht zodanig dat elke medewerker overal op dezelfde manier 'connect' met het netwerk onafhankelijk op welke locatie de betreffende medewerker is.
123. Eventueel benodigde licenties voor het LAN en WLAN zijn aan het einde van de contractperiode overdraagbaar.
124. Het netwerk in de school is ten opzichte van het internet beveiligd. Zodanig dat onbevoegden van buitenaf geen toegang kunnen krijgen tot het netwerk van de school.

DLWO

125. Opdrachtnemer zet een voor leerlingen en medewerkers eenvoudige Digitale Leer- en Werkomgeving (DLWO) in die voldoet aan de volgende eisen:

Leerling

- Eenvoudig in gebruik. Met plaatje én gebruikersnaam en wachtwoord moet mogelijk zijn;
- Overzichtelijk dashboard met linkjes en Methode software (SSO koppeling Basispoort);
- Overal en altijd kunnen werken;
- Zoekfunctie binnen de eigen omgeving van leerling;
- Bruikbaar op verschillende devices;
- Mogelijkheid om veilig toetsen te maken;
- SSO Microsoft Google;
- Optioneel een contentfilter.

Medewerker (mogelijkheden in het DLWO bovenop die van leerling)

- Minimale Beheerfunctie:
 - a. Content en links voor leerlingen klaarzetten;
 - b. Schermen van leerlingen tijdelijk vergrendelen;
 - c. Live schermen van leerlingen kunnen inzien;
 - d. Live tabbladen verwijderen van leerlingen;
 - e. Focus/ toets optie: Leerlingen kunnen alleen naar één of meerdere door de leerkracht gekozen software/ tabbladen navigeren;
 - f. Leerkracht kan tabbladen pushen naar leerlingen;
 - g. Bestanden, mappen en toegang synchronisatie met OneDrive/ Google Drive;
 - h. Overzichtelijk dashboard (voortgang en inhoud van leerlingen kunnen inzien);
 - i. Wijzigen en beheer wachtwoorden van leerlingen uit eigen klas (LAS).

ICT`ers (mogelijkheden bovenop die van medewerker)

- Beheerfuncties, waarbij de regie bij de school ligt, zodat de instellingen aangepast kunnen worden passend bij de visie en behoefte van de school. (Bv. Meekijken uitzetten of dit alleen mogelijk maken binnen een tijdvenster);
- SSO koppeling educatieve software realiseren (Basispoort);
- SSO Koppeling met Teams/Sharepoint/Microsoft/Google/Apple;
- Goede werking met combinatiegroepen.

Bovenschools ICT`er (mogelijkheden bovenop die van ICT`ers)

- Toegang tot alle locaties/scholen middels één account;
- Eenvoudig inzicht in rechten en autorisaties binnen de omgeving.

126. Alle ontwikkelingen, innovaties en/of updates binnen het Digitale Leer- en Werkomgeving (DLWO) die tijdens de contractperiode door de Opdrachtgever worden geïmplementeerd of geïnitieerd, dienen kosteloos door de Opdrachtnemer in de dienstverlening te worden opgenomen en uitgevoerd.

Back-Up Microsoft (Extern)

127. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dagelijkse en volledige monitoring, beheer en onderhoud van de back-up omgeving van de Opdrachtgever: Ekco (back-up kan gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen). Inclusief back-up en herstel werkzaamheden. Deze kosten zijn verdisconteerd in de prijs van deze aanbesteding.

128. Opdrachtnemer heeft een SPOC rol voor de leverancier van de Back-up software.

129. Licenties van de back-upsoftware vallen buiten de scope van deze aanbesteding.

130. Opdrachtnemer stelt samen met Opdrachtgever een back-up en recovery procedure op en legt deze vast op papier (IBP-normenkader).

131. Opdrachtnemer dient kosteloos jaarlijks in overleg met Opdrachtgever een proef back-up en herstel procedure uit te voeren. Deze procedure moet de volgende aspecten omvatten:

- a. Back-up Validatie: Een volledige back-up moet worden uitgevoerd en gecontroleerd om te bevestigen dat alle gegevens correct en compleet zijn opgeslagen. Dit omvat zowel de integriteit van de gegevens als de volledigheid van de back-upbestanden.
- b. Herstelprocedure: Een proefherstel moet worden uitgevoerd waarbij vooraf aangewezen back-upbestanden worden hersteld. Dit dient te gebeuren op een manier die het operationele systeem niet verstoort.
- c. Documentatie en Rapportage: Na afloop van de proef back-up en herstel procedure dient de Opdrachtnemer een gedetailleerd rapport op te stellen. Dit rapport moet de volgende informatie bevatten:
 - Het resultaat van de back-up validatie;
 - Eventuele problemen of tekortkomingen die tijdens de proef zijn ontdekt;
 - Aanbevelingen voor verbeteringen in het back-up en herstelproces;
 - De data en tijdstippen van de uitgevoerde procedures;
 - Frequentie: De jaarlijkse test dient binnen de kalenderjaar te worden uitgevoerd en uiterlijk 30 dagen na het einde van het voorafgaande jaar gerapporteerd te worden.

Rapportage

132. Opdrachtnemer ontwikkelt en onderhoudt de documentatie van operationele processen en procedures zodat werkzaamheden controleerbaar en overdraagbaar zijn. De processen waarmee Opdrachtgever ook te maken heeft, dienen te zijn afgestemd met Opdrachtgever.

133. Aanvullende afspraken over de wijze waarop (processen, procedures) worden door Opdrachtnemer, in overleg met de regieorganisatie van Opdrachtgever, vastgelegd in een DAP (Dossier Afspraken en Procedures).

134. Om regie te kunnen voeren op de ICT wil Opdrachtgever beschikken over stuurinformatie. Deze door Opdrachtnemer te leveren informatie moet met de ICT-organisatie van Opdrachtgever worden afgestemd.

135. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in de gelegenheid om door middel van digitale overzichten inzicht te verkrijgen in gegevens over de geleverde prestaties ten opzichte van de overeengekomen Service Levels. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in de gelegenheid om door middel van digitale overzichten inzicht te verkrijgen over de uitgevoerde werkzaamheden, oplostijden, trends en serviceniveaus.

136. Alle informatie die inzicht geven in de geleverde diensten of openstaande diensten of producten zijn naar keuze van Opdrachtgever te aggregeren.

137. Opdrachtnemer stelt minimaal maandelijks overzichten ter beschikking met 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:

- a. Het incident of het geplande onderhoud;
- b. De betrokken onderdelen van de ICT-dienstverlening;
- c. De impact van de niet-beschikbaarheid;
- d. De oorzaak van de niet-beschikbaarheid;
- e. Het begintijdstip van de niet-beschikbaarheid;
- f. Het tijdstip van formele herstelmelding;
- g. Structurele oplossing.

Overige meldingen per kwartaal en bij escalaties snellere respons.

138. Ook wordt maandelijks een rapportage aangeleverd over de prestaties van de servicedesk. Daarin staat tenminste:

- a. Het aantal meldingen;
- b. De aard van de meldingen;
- c. De wachttijd voordat een gekwalificeerde helpdeskmedewerker de (telefonische) oproep heeft beantwoord;
- d. Telefoonrapportage inclusief lost calls;
- e. De tijd waarin de melding is opgelost.

139. De volgende overleggen worden gevoerd:

- 2x per jaar met Accountmanager ICT dienstverlening.
- Per kwartaal wordt er door de Incident Manager en Accountmanager van Opdrachtnemer een rapportageoverleg ingepland met de ICT-afdeling van de Opdrachtgever om de kwartaalrapportage rondom de prestaties van de dienstverlening (servicedesk) van de Opdrachtnemer te bespreken. Hierbij worden voorstellen voor eventuele verbeteringen voorgelegd en/of geëvalueerd.
- Op afroep met de accountmanager i.g.v. ernstige verstoringen of ontevredenheid van met de geleverde dienstverlening.

Financieel

140. Diensten en producten groeien mee met technologische ontwikkelingen. Als er behoefte is aan een product dat niet opgenomen is in de uitvraag, bepaalt Opdrachtgever of deze alsnog wordt opgenomen in het aanbod. Opdrachtnemer biedt dit aan tegen een marktconforme prijs. Opdrachtgever is gerechtigd elders prijzen op te vragen. Als elders het product 3% goedkoper is te krijgen is Opdrachtgever gerechtigd het elders aan te schaffen. Voor dit product vervalt dan verplichte winkelnering.

141. Voorafgaand aan de migratie van een locatie van Opdrachtgever maakt Opdrachtnemer een inventarisatie op. Op basis van deze inventarisatie brengt Opdrachtnemer een offerte uit aan Opdrachtgever ter ondertekening, waarin de migratiekosten zijn uitgewerkt tot een maximum van € 2500,- exclusief btw.

142. Projecten en structurele inzet worden maandelijks achteraf, in het geval van projecten naar de stand van het werk (de voortgang) gefactureerd. De eenmalige en de structurele kosten per locatie kunnen worden gefactureerd na acceptatie van de omgeving op een locatie conform de eisen, de inschrijving en de POC.

Voorbeeld: Elke locatie van Opdrachtgever ontvangt maandelijks een factuur voor de afgenomen diensten en producten in de afgelopen maand. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid gedurende de looptijd van de overeenkomst over te stappen van facturatie per school naar een verzamelfactuur.

143. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever de factuur als XML factuur aan te leveren. Voor diensten waar de eenheidsprijs een prijs per leerling betreft is de oktobertelling de basis voor het maandbedrag voor de betreffende school voor het komende jaar. De factuur heeft een betaaltermijn van 30 dagen en bevatten minimaal de volgende gegevens:

- a. Aantal eenheden en bedrag per eenheid;
- b. Afgenomen diensten.

144. Alle onderdelen in het Programma van Eisen maken onderdeel uit van de scope van de opdracht en daarmee van de inschrijfprijs.

145. Opdrachtgever is voornemens om de migratie van de scholen gefaseerd te laten verlopen in de periode vanaf maart tot juni 2025. De pilot dient z.s.m. na ingangsdatum van de overeenkomst plaats te vinden. Vervolgens wordt iedere maand als ijkpunt gebruikt (dus voor het eerst in april) om te bekijken welke scholen de afgelopen maanden zijn gemigreerd. Opdrachtgever betaalt Opdrachtnemer per school, zodra de migratie voor de desbetreffende locatie is afgerond.
146. Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2027 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen, (2015=100), van februari van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan Opdrachtgever.
147. Indexering mag slechts worden doorgevoerd na schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever. Na akkoord van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de wijziging doorvoeren. Andere prijswijzigingen worden niet geaccepteerd.
148. Indien Opdrachtnemer niet de genoemde frequentie en termijn aanhoudt voor de aankondiging van de prijsindexatie, wordt de prijsindexatie niet geaccepteerd.