

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 Inschrijver te verwerken in de opslagmarge op het Prijzenblad (**Bijlage 4**). Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten, tenzij in de eis expliciet aangegeven.

Nr.	Minimumeisen
Algemeen	
Eis 1	Vertrouwen en samenwerken: Opdrachtgever is van mening dat voor een succesvolle samenwerking er een ‘cultuur-klik’ moet zijn. Opdrachtgever is hierbij op zoek naar een Opdrachtnemer met een cultuur die zich laat beschrijven als sterk innovatief, loyaal, open en grote betrokkenheid met haar Opdrachtgevers/partners. De Opdrachtnemer moet bereid zijn in deze samenwerking te investeren.
Eis 2	De Opdrachtgever wil nadrukkelijk de technische verantwoordelijkheid bij de Opdrachtnemer beleggen. Als partner met expertise verwacht de Opdrachtgever dat deze hier op een (kosten)efficiënte wijze invulling aan kan geven. Daarnaast verwacht de Opdrachtgever proactief beheer en dus een grote mate van onzorging.
Eis 3	Communicatie met Opdrachtgever (mondeling, schriftelijk en digitaal) vindt uitsluitend plaats in goed en begrijpelijk Nederlands.
Eis 4	De Opdrachtgever heeft een omgeving te continueren die in hoge mate beschikbaar moet zijn, en voldoet aan de hedendaagse eisen van de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid.
Eis 5	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt voldoet zij aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving noodzakelijk voor de uitvoering van de Opdracht. Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst wet- en regelgeving wijzigt, dan zal Opdrachtnemer onverwijld uitvoering geven aan deze gewijzigde wet- en regelgeving.
Eis 6	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt voert zij de werkzaamheden uit op locaties van Opdrachtgever, indien Opdrachtgever dat wenst, binnen 2 werkdagen vanaf het verzoek daartoe van Opdrachtgever.
Eis 7	Dat de Opdrachtnemer de volgende ITIL-processen (of op een vergelijkbare wijze) heeft ingericht en op welke wijze dit vorm is gegeven: incident, change en problem management;
Eis 8	De Opdrachtnemer doet aan continuïteitsplanning en is bewust van risico's en de maatschappelijke trend om bewust en actief met potentiële dreigingen om te gaan.
Eis 9	Gedurende het service window een helpdesk beschikbaar voor vragen en afhandelen van meldingen.
Eis 10	De beschikbaarheid minimaal 99.5% per maand is gedurende het service window van 24*7.
Eis 11	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt heeft zij voldoende kennis en kunde van Microsoft Windows Server en Azure
Eis 12	De Opdrachtnemer neemt de configuratie technische verantwoordelijkheid binnen Microsoft 365 en Azure aansluitend op de operationele verantwoordelijkheid van Microsoft.
Serverpark	
Eis 13	Opdrachtgever is en blijft te allen tijde eigenaar van de data.
Eis 14	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt draagt zij zorg voor het tijdig installeren van (security) updates.

	SLA
Eis 15	De Opdrachtnemer is in staat om snel (conform SLA) expertise te bieden op de school van Opdrachtgever
Eis 16	Opdrachtgever wenst een helpdesk, die gedurende werkdagen van 08.00 – 17.00 uur bereikbaar is en waarvan de medewerkers goed en begrijpelijk Nederlands spreken.
Eis 17	De helpdesk van de Opdrachtnemer (telefonisch of per ticket of per e-mail bereikbaar) hanteert bij de melding van bijvoorbeeld incident of storingen over gebreken in de functionaliteit die de dienst zou moeten leveren een eenduidige wijze van werken om prioriteiten toe te kennen aan meldingen.
Eis 18	Tekortkomingen en risico's dienen tijdig gesignaleerd te worden, voorzien van advies voor oplossing of beperking van het risico.
Eis 19	De wijze van het in stand houden van de geleverde functionaliteit/dienstverlening betreft preventief, correctief en adaptief onderhoud.
Eis 20	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij uit incidenten voortvloeiende gebreken op te lossen en af te handelen.
Eis 21	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij een (pro)actieve samenwerking met derden die betrokken zijn bij het netwerk dan wel het systeem, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend WAN-leveranciers, systeembeheerders, leveranciers van software zoals SchoolMaster, Groenendijk en Exact.
Eis 22	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij 4 x per jaar (januari, april, juli en oktober) zonder meerkosten een managementrapportage op te stellen en te leveren aan Opdrachtgever.
Eis 23	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij dat Opdrachtgever zonder tussenkomst van Opdrachtnemer aan medewerkers autorisaties kan toekennen, waarbij autorisaties worden onderscheiden naar mutatierechten (te onderscheiden in wijzigen en verwijderen/toevoegen) en leesrechten.
Eis 24	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij naar aanleiding van monitoringssignalen proactief en preventief te handelen.
Eis 25	Een omschrijving van de escalatiepaden zowel vanuit het startpunt van Opdrachtnemer als van Opdrachtgever is onderdeel van de SAL. De procedure voorziet in paden waarbij alleen Opdrachtnemer en Opdrachtgever betrokken zijn en ook in paden waarbij een derde, onafhankelijke partij ingeschakeld kan worden
Eis 26	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij (pro)actief te handelen bij (security) incidenten/ calamiteiten en hierbij het volgende te hanteren: - Responsetijd: binnen 4 uren op werkdagen vanaf melding incident door Opdrachtgever. - Time to fix: binnen 1 werkdag vanaf melding incident door Opdrachtgever.
Eis 27	Als een service niet wordt verleend of een servicelevel niet wordt behaald zal minimaal binnen een twee weken een root-cause analyse gedaan worden en een verbeterplan worden gepresenteerd waaruit blijkt dat de service voor komende periode verbeterd zal worden
	Netwerkbeheer
Eis 28	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij periodiek updates van netwerkcomponenten te installeren.
Eis 29	Opdrachtnemer heeft voldoende kennis en kunde met Cisco omgeving. Opdrachtnemer dient aan te tonen dat tenminste twee CISCO engineers, die werkzaam zijn bij inschrijver en beschikken over het zogenaamde Microsoft Certified Solutions Associate Certificering (MCSA) van Microsoft.

Eis 30	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij indien nodig de installatie en vervanging van nieuwe netwerkcomponenten.
Eis 31	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij Opdrachtgever (pro)actief te adviseren over de inrichting van het netwerk, netwerkcomponenten en de security.
Eis 32	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij back-ups van de configuratie te maken.
Eis 33	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij Opdrachtgever actief te adviseren over de aanschaf van nieuwe netwerkcomponenten.
Eis 34	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij digitaal in een overzicht bij te houden welke netwerkapparatuur van Opdrachtgever onder zijn beheer valt, welk overzicht op verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever wordt aangeleverd.
Systeembeheer	
Eis 35	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij dat back-up bestanden van Opdrachtgever gedurende 3 maanden worden bewaard.
Eis 36	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt voert zij upgrades uit vanuit Microsoft Office gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Alle software die de Opdrachtgever gebruikt staan op de afgegeven software lijst. Zie bijlage 8.
Eis 37	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij de installatie van updates en patches.
Eis 38	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij de monitoring van fysieke en virtuele servers.
Eis 39	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij in staat te zijn om de servers en werkplekken te installeren en vervangen.
Eis 40	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij proactief te adviseren over de inrichting van de IT-infrastructuur.
Eis 41	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij back-ups in te regelen, controle back-ups van data ten behoeve van disaster recovery te maken en het per abuis verwijderen van bestanden.
Eis 42	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij actief te adviseren over de aanschaf van nieuwe hardware.
Eis 43	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij de configuratie van printers en afdrukapparaten, zodat gebruikers van Opdrachtgever probleemloos kunnen printen.
Eis 44	Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij bij te houden welke pc's, laptops en servers van Opdrachtgever onder zijn beheer vallen, welke lijst op verzoek van Opdrachtgever door Inschrijver aan hem wordt getoond.
Informatieveiligheid	
Eis 45	Er wordt van de Opdrachtnemer verwacht te voldoen aan: • Standaard normenkaders zoals ISO 27001, BIO* en NEN7510 moeten ten grondslag liggen aan • Aantoonbaar informatiebeveiligingsbeleid • Aantoonbare procedures op het gebied van informatiebeveiliging • Aantoonbaar werken conform bovenstaande Op verzoek moet de Opdrachtnemer Opdrachtgever in staat stellen te controleren of bovenstaande wordt

	nageleefd.
	*Baseline informatiebeveiliging rijksoverheid
	Licentiebeheer
Eis 46	Opdrachtgever eist het rechtmatig gebruik van software.
Eis 47	Opdrachtgever eist dat het aantal verschillende standaardprogramma's en/of versies tot een minimum beperkt blijven.
Eis 48	Opdrachtnemer dient een administratie bij te houden van de in gebruik zijnde programmatuur die te allen tijde beschikbaar kan worden gesteld aan Opdrachtgever.
	Aanvullende eisen aan de te leveren dienstverlening.
Eis 49	<u>Garantie dienstverlening</u> Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde kwaliteit is en blijft en dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties en overheidsvoorschriften. Opdrachtnemer garandeert de dienstverlening onder alle omstandigheden tenzij de wet anders voorschrijft.
Eis 50	<u>Management Informatie</u> Opdrachtnemer verstrekt driemaandelijks aan de contactpersoon van Opdrachtgever informatie ten aanzien van: • Aantal incidenten en wijzigingen per maand; • Aantal afgehandelde incidenten en wijzigingen per maand; • Aantal afgesloten calls binnen/buiten de gestelde hersteltijd; • Aantal openstaande calls; • Beschikbaarheid van de infrastructuur in de afgelopen periode; • Afwijkingen van het overeengekomen serviceniveau, van welke aard dan ook; • Lopende en komende ontwikkelingen (trends, belangrijke vervangingen, groot onderhoud, e.d.).
Eis 51	<u>Aanspreekpunt</u> Opdrachtnemer heeft een vast contactpersoon voor Opdrachtgever. Deze contactpersonen van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
Eis 52	<u>Facturatie</u> Opdrachtnemer factureert de aan Opdrachtgever geleverde diensten bij de Opdrachtgever, waarbij de factuur van Inschrijver de volgende gegevens omvat: - Naam en adres Inschrijver; - Naam en contactgegevens contactpersoon; - Datum van levering diensten; - Omschrijving van de geleverde diensten; - Totaalfactuurbedrag; - Rekeningnummer Inschrijver; - Prijs inclusief BTW; - BTW-tarief; - BTW bedrag in euro's. Opdrachtnemer stuurt per maand een factuur, separaat per vestiging, van geleverde diensten naar het door Opdrachtgever op te geven factuuradres. Correcte facturen worden binnen 30 dagen na ontvangst betaald.
Eis 53	<u>Prijsaanpassingen</u> De maandelijkse beheersvergoeding kan, na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever, één keer per jaar per 1 januari, voor het eerst per 1 januari 2026, worden verlaagd/verhoogd op basis van het CBS-prijsindexcijfer voor "Financiële en zakelijke diensten" bedrijfstak/branche "IT en

	informatiedienstverlening”. Opdrachtnemer kondigt de prijsaanpassing schriftelijk aan, uiterlijk op 31 oktober voor het daaropvolgende jaar.
Eis 54	<u>Wet bescherming persoonsgegevens</u> 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. Een verklaring van Opdrachtnemer waarin staat aangegeven dat de betreffende medewerkers in bezit zijn van een geldige VOG is voldoende.
Eis 55	<u>Personeel</u> De medewerkers van Opdrachtnemer en door Opdrachtnemer 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 3 maanden gerekend vanaf het moment van tewerkstelling.