

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 opslagmarges 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 inzake alle componenten van de door hem geleverde ICT-Beheer en de (eventueel door onderaannemers) geleverde dienstverlening. Dit is ook inclusief aansturing van SURF en BOA. Opdrachtnemer fungeert tevens als proactieve partner voor samenwerking met IT-beheer partner.
3.	<u>Nederlandse taal</u> 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.
4.	<u>Huisregels en legitimeren</u> 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.
5.	<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.
6.	<u>Personeel</u> De medewerkers van opdrachtnemer en door opdrachtnemer ingehuurd 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.	<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 opdrachtnemer 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.
8.	<u>Samenwerking</u> Opdrachtnemer heeft focus op klanten, en heeft een aantoonbare brede visie op ontwikkelingen en de rol van de leverancier hierin. Opdrachtnemer investeert in (technische) ontwikkelingen en heeft innovatie ook in haar missie opgenomen. Opdrachtgever eist een houding van haar leveranciers waarbij het oplossen van een issue voorop staat en op dat moment niet belemmerd wordt door in beton gegoten processen. Hierbij is risicobeheersing van belang. 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.
9.	<u>Proactief informeren en adviseren</u> Opdrachtnemer dient opdrachtgever gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de door opdrachtnemer aangeboden dienstverlening ICT-Beheer. Opdrachtnemer is een partner die gevoel heeft met de activiteiten van opdrachtgever en levert daar een proactieve, onderscheidende en positieve bijdrage aan.
10.	<u>Managementrapportage</u> Opdrachtnemer levert maandelijks managementinformatie digitaal aan en dient tenminste de volgende informatie te bevatten: • 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.).
11.	<u>Informatieveiligheid</u> Opdrachtnemer voldoet aan de standaard normenkaders zoals ISO 27001. Deze moeten ten grondslag liggen aan: • aantoonbaar informatiebeveiligingsbeleid • aantoonbare procedures op het gebied van informatiebeveiliging • aantoonbaar werken conform bovenstaande Daarnaast voldoet opdrachtnemer op het gebied van personeel aan aantoonbaar geschoold personeel op het gebied van informatieveiligheid en geheimhoudingsverklaring personeel. Op verzoek moet de opdrachtnemer opdrachtgever in staat stellen te controleren of bovenstaande wordt nageleefd.
12.	Opdrachtnemer verwerkt en factureert licentie- en servicecontract kosten gekoppeld aan de hardware maandelijks door aan Opdrachtgever op basis van de huidige afspraken. Deze afspraken worden bij de transitie van de twee partijen overgedragen.

Commerciële eisen	
Eis	Omschrijving
13.	<u>Prijsaanpassingen</u> De maandelijks beheersvergoeding kan, na schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever, één keer per jaar per 1 januari, voor het eerst per 1 januari 2027, 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.

14.	Facturatie Opdrachtnemer factureert achteraf per maand. De digitale factuur wordt in PDF verstuurd naar financiële.administratie@ma-web.nl. De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: • NAW-gegevens opdrachtnemer; • naam en contactgegevens contactpersoon; • datum van levering diensten; • omschrijving van de geleverde diensten; • totaalfactuurbedrag; • rekeningnummer opdrachtnemer; • totaal prijs inclusief btw; • btw-tarief; • btw bedrag in euro's.
-----	--

Service en Beheer-eisen	
Eis	Omschrijving
15.	De beschikbaarheid is minimaal 99,5% per maand binnen de invloedssfeer van de Opdrachtnemer gedurende het service window van 24*7.
16.	Opdrachtnemer voert zelfstandig monitoring, analyse en opvolging uit van security incidenten gedurende 24*7 waarbij er een centraal meldpunt is bij opdrachtgever.
17.	De helpdesk van de opdrachtnemer (telefonisch en 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.
18.	De wijze van het in stand houden van de geleverde functionaliteit met preventief, correctief en adaptief onderhoud.
19.	Hoe aan te sluiten bij de wens om als opdrachtgever een hoge mate van zelfstandigheid bij het uitvoeren van minor en standaard changes binnen de beheerde omgeving omwille van klantgerichtheid en snelheid.
20.	In het beheerplan staat duidelijk de maatregelen beschreven die bijdragen aan beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de beheerde systemen.
21.	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.
22.	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 ontzorging.
23.	Opdrachtnemer doet aan continuïteitsplanning en is bewust van risico's en de maatschappelijke trend om bewust en actief met potentiële dreigingen om te gaan.
24.	Opdrachtnemer heeft de volgende ITIL-processen ingericht: incident, change en problem management.
25.	Opdrachtnemer is in staat om periodiek een beheerdag (voor werkzaamheden die buiten de scope van het afgesloten service contract vallen) en bij problemen (van verstoring tot calamiteit die buiten de scope van het afgesloten service contract vallen) expertise te bieden op locatie.
26.	Opdrachtnemer is in staat om snel (conform SLA) expertise te bieden op de locatie(s) van opdrachtgever.

Samenwerkingseisen	
Eis	Omschrijving
27.	Opdrachtnemer formuleert werk- en procesafspraken. Opdrachtnemer geeft een beschrijving van de: • standaard service requests die opdrachtnemer onderkent i.c.m. de normtijden die inschrijver hanteert voor de afhandeling ervan • verschillende overlegstructuren die u voorstelt, bijvoorbeeld onderverdeeld naar operationeel, tactisch en strategisch i.c.m. frequentie van overleg en de aanwezige rollen. • wijze waarop de geleverde service geëvalueerd wordt door u en een beschrijving van de gebruikte metriecken; • omstandigheden en door wie de serviceniveaus gewijzigd kunnen worden; • escalatiepaden zowel vanuit het startpunt van opdrachtnemer als van opdrachtgever. De procedure voorziet in paden waarbij alleen inschrijver en opdrachtgever betrokken zijn en ook in paden waarbij een derde, onafhankelijke partij ingeschakeld kan worden.
28.	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.
29.	Het onderhoudswindow voor gepland onderhoud valt binnen 22:00 uur en 06:00 uur en is beperkt tot één vaste dag en tijd per maand gedurende een relatief korte periode. Afwijkingen zijn mogelijk in overleg met Opdrachtgever.

Implementatie eisen	
Eis	Omschrijving
30.	Beveiligings- en Continuïteitsplan (waarin een risicoanalyse en passende technische en organisatorisch maatregelen worden genomen om beveiligings- en continuïteitsrisico's te mitigeren) opgesteld. Deze plannen worden jaarlijks bijgewerkt.
31.	Binnen het plan van aanpak "overdracht" van de huidige leverancier aan de nieuwe opdrachtnemer wordt een fasering toegepast.
32.	De randvoorwaarden die vooraf aan opdrachtgever en huidige leverancier worden gesteld zijn hierin expliciet opgenomen en volledig.
33.	De zwaarte van deze randvoorwaarden dient zo beperkt mogelijk te zijn voor opdrachtgever en huidige leverancier.
34.	Een goed doordacht transitie/migratieplan (te beoordelen bij plan van aanpak) is een belangrijk onderdeel van de uiteindelijke aanbieding. De opdrachtnemer is in de lead om invulling te geven aan dit plan.
35.	Opdrachtgever verwacht minimaal een evenwichtige verdeling in verantwoordelijkheden tussen opdrachtnemer en opdrachtgever en waardeert een grote verantwoordelijkheid bij de opdrachtnemer positief.
36.	Opdrachtnemer conformeert zich tot een volledige in beheer name van 1 maart 2025.
37.	Servicedesk en systeembeheer van opdrachtgever worden tijdig geïnstrueerd over praktische zaken.
38.	Tijdens de implementatie wordt door opdrachtnemer een Exit plan (dat minimaal voldoet aan de PON gedragscode retransitie versie 1.2) toegepast.

Service Level Agreement (SLA) eisen	
Eis	Omschrijving
39.	Opdrachtgever wenst een helpdesk, die gedurende werkdagen van 08.00 – 17.00 uur bereikbaar is en waarvan de medewerkers goed en begrijpelijk Nederlands spreken.
40.	Opdrachtnemer garandeert 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.
41.	Opdrachtnemer garandeert een (pro)actieve samenwerking met derden die betrokken zijn bij het netwerk dan wel het systeem, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend WLAN-leveranciers, systeembeheerders, leveranciers van software zoals Magister en AFAS.
42.	Opdrachtnemer handelt (pro)actief bij (security) incidenten/calamiteiten en hierbij het volgende te hanteren:

	• Responsetijd: binnen vier uur op werkdagen vanaf melding incident door opdrachtgever. • Time to fix: binnen één werkdag vanaf melding incident door opdrachtgever.
43.	Opdrachtnemer handelt proactief en preventief naar aanleiding van monitoringssignalen.
44.	Opdrachtnemer lost uit incidenten voortvloeiende gebreken op en handelt deze af.
45.	Opdrachtnemer stelt vier keer per jaar (januari, april, juli en oktober) zonder meerkosten een managementrapportage op en levert deze aan opdrachtgever.
46.	Tekortkomingen en risico's dienen tijdig gesignaleerd te worden, voorzien van advies voor oplossing of beperking van het risico.

Netwerkbeheer eisen	
Eis	Omschrijving
47.	Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever (pro)actief over de inrichting van het netwerk, netwerkcomponenten en de security.
48.	Opdrachtnemer beheert het netwerk en ICT-omgeving van Opdrachtgever, en zorgt ervoor dat het netwerk altijd operationeel is. Daar wordt in ieder geval onder verstaan het benodigde netwerkbeheer, werkplekbeheer, toegangsbeheer en technisch applicatiebeheer. Opdrachtnemer heeft ook een adviserende rol in het in stand houden van de netwerkinfrastructuur. Netwerkcomponenten worden door Opdrachtgever zelf aangeschaft.
49.	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.
50.	Opdrachtnemer levert een volledige technische blauwdruk aan van de netwerkomgeving (tot op locatie en device niveau), incl. gebruikte communicatie/koppelingen/standaarden en type device. Ten allen tijden kan opdrachtgever vragen om een update (ook van bijv. de versies van firmware op netwerkcomponenten).
51.	Opdrachtnemer zorgt voor adequate beveiliging van de accounts die zij nodig heeft voor het beheer en onderhoud (tenminste 2FA).
52.	Opdrachtnemer gebruikt geen algemene accounts voor het netwerkbeheer. In alle gevallen is te achterhalen wie welke wijziging heeft gemaakt in de omgeving.
53.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct functioneren van de lokale netwerken en de aansluiting op de WAN-verbindingen.
54.	Opdrachtgever verwacht een proactieve houding van Opdrachtnemer t.a.v. het bijhouden van ontwikkelingen. Alle locaties van Opdrachtgever hebben identieke systemen. Opdrachtgever verwacht derhalve van Opdrachtnemer dat als deze een ontwikkeling voorstelt en na akkoord van Opdrachtgever doorvoert op één van de locaties van Opdrachtgever, die ook doorvoert voor de overige locaties zonder dat daarvoor een opdracht van Opdrachtgever nodig is.
55.	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.
56.	Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever actief over de aanschaf van nieuwe netwerkcomponenten.
57.	Opdrachtnemer garandeert back-ups van de configuratie te maken.
58.	Opdrachtnemer garandeert indien nodig de installatie en vervanging van nieuwe netwerkcomponenten.
59.	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.
60.	Opdrachtnemer installeert periodiek updates van netwerkcomponenten.

Licentiebeheer eisen	
Eis	Omschrijving
61.	Opdrachtgever eist het rechtmatig gebruik van software.
62.	Opdrachtgever eist dat het aantal verschillende standaardprogramma's en/of versies tot een minimum beperkt blijven.
63.	Opdrachtnemer dient een administratie bij te houden van de bij hem in gebruik zijnde programmatuur die te allen tijde beschikbaar kan worden gesteld aan opdrachtgever.