

Bijlage 1 Programma van Eisen

Op het moment dat u inschrijft op deze aanbesteding, dan gaat u onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de eisen die opgenomen zijn in het Programma van Eisen. Eventuele kosten die u wilt rekenen voor realisatie of nakoming van deze eisen dient u te verwerken in uw financiële aanbieding. Er kunnen dus geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht, tenzij de mogelijkheid hiertoe nadrukkelijk omschreven is.

Algemeen

Eis	Omschrijving
E1	<u>Eigen voorwaarden</u> Inschrijver gaat ermee akkoord dat eigen algemene en/of verkoopvoorwaarden nadrukkelijk van de hand worden gewezen. In de inschrijving van opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen. Het is daarnaast niet toegestaan om voorwaardelijke inschrijvingen in te dienen.
E2	<u>Akkoordverklaring</u> Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de aanbestedingsdocumentatie, rekening houdend met de aanpassingen vanuit de Nota's van Inlichtingen.
E3	<u>Correctheid van gegevens</u> Inschrijver verklaart dat alle bij Inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele verlengingen van de Overeenkomst.
E4	<u>Bereidheid</u> Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van PCPO Westland, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen, te verzorgen.
E5	<u>Wet- en regelgeving</u> Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
E6	<u>Gebruik van naam en logo</u> Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van PCPO Westland in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en/of het logo van PCPO Westland.
E7	<u>Nederlandstalige documentatie</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat alle documentatie die gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor PCPO Westland tot stand komt, opgesteld wordt in de Nederlandse taal.
E8	<u>Intellectueel eigendom</u> Het intellectueel eigendom voor alle door Opdrachtnemer specifiek voor PCPO Westland gerealiseerde documentatie en/of informatie berust bij PCPO Westland. Het intellectueel eigendom van generiek (voor meerdere opdrachtgevers) door Opdrachtnemer opgestelde documentatie en/of informatie berust bij Opdrachtnemer.

E9	<u>Onderaannemers</u> Wanneer Opdrachtnemer voor de uitvoering van de dienstverlening onderaannemers inzet, moet er één aanspreekpunt aangesteld worden. Alle communicatie dient te verlopen via Opdrachtnemer. PCPO Westland zal in geen geval rechtstreeks communiceren met een onderaannemer van Opdrachtnemer.
----	--

Implementatie & Exit

Eis	Omschrijving
E10	<u>Verantwoordelijkheid</u> Opdrachtnemer draagt de algehele verantwoordelijkheid voor de implementatie / migratie van de dienstverlening. Opdrachtnemer stelt één vaste coördinator aan voor de uitvoering van de implementatie. Deze implementatie wordt inhoudelijk afgestemd met de betrokken medewerkers van PCPO Westland en de huidige dienstverlener. Opdrachtnemer stuurt de betrokken medewerkers vanuit PCPO Westland aan op de te leveren inspanningen en escaleert (richting de contractverantwoordelijke van PCPO Westland) op het moment dat inspanningen niet (tijdig) worden geleverd. Opdrachtnemer monitort daarbij doorlopend de voortgang van de implementatie en waarborgt een tijdige afronding van de implementatie.
E11	<u>Migratie latende partij</u> Opdrachtnemer gaat bij de implementatie van de dienstverlening de samenwerking met de huidige (latende) dienstverlener van PCPO Westland aan. Opdrachtnemer borgt, in afstemming met deze dienstverlener, een soepele overgang naar de eigen beheersorganisatie.
E12	<u>Implementatieplan</u> Opdrachtnemer levert uiterlijk één week na definitieve gunning een concept implementatieplan aan waarin minimaal het volgende is omschreven: • Aanpak die gehanteerd gaat worden voor een zorgvuldige implementatie; • Taken, rollen en verantwoordelijkheden van alle betrokkenen; • Overzicht van de door PCPO Westland te leveren inspanningen; • Planning, inclusief voorstel migratiemoment per locatie;
E13	<u>Afstemming implementatie</u> Opdrachtnemer initieert na aanlevering van het concept implementatieplan een opstartgesprek met PCPO Westland. Tijdens dit opstartgesprek wordt de implementatie van de dienstverlening gezamenlijk doorgesproken. Eventuele wijzigingen worden door Opdrachtnemer bijgehouden en verwerkt.
E14	<u>Moment van overgang</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat PCPO Westland bepaalt wanneer welke school overgezet zal worden naar de dienstverlening van Opdrachtnemer. Daarbij zal PCPO Westland rekening houden met een eventueel advies van Opdrachtnemer.
E15	<u>Start implementatie</u> Opdrachtnemer start pas met de formele implementatie van de dienstverlening nadat PCPO Westland akkoord is gegaan met het implementatieplan.

E16	<u>Deadline implementatie</u> Opdrachtnemer borgt dat alle scholen van PCPO Westland uiterlijk op 1 mei 2026 geïmplementeerd zijn.
E17	<u>DAP</u> Partijen stellen tijdens de implementatie van de dienstverlening gezamenlijk een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op. De inhoud van het DAP wordt gezamenlijk afgestemd. De Opdrachtnemer dient een eerste conceptversie van het DAP aan te leveren. Daarbij verwacht PCPO Westland minimaal dat de volgende onderdelen binnen het DAP opgenomen zijn: - Contactgegevens per partij, inclusief rol; - Overeengekomen doelstellingen (uitgaande van de doelstellingen zoals omschreven in de aanbestedingsdocumentatie); - Wijze van communicatie & Rapportering; - Uiteenzetting van de ICT-omgeving (scope opdracht); - Overeengekomen processen, procedures en werkwijzen.
E18	<u>Beheer van het DAP</u> Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de Overeenkomst verantwoordelijk voor het beheer van het DAP. Eventuele wijzigingen worden door Opdrachtnemer doorgevoerd. Op verzoek van PCPO Westland levert Opdrachtnemer een recente versie van het DAP aan.
E19	<u>Exit</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij een (vroegtijdige) beëindiging van de Overeenkomst, Opdrachtnemer volledige medewerking zal verlenen met betrekking tot een eventuele overgang naar een opvolgend dienstverlener. Opdrachtnemer dient daarbij, in alle redelijkheid en billijkheid, kosteloos zijn medewerking te verlenen.
E20	<u>Overdracht data</u> Opdrachtnemer draagt bij een (vroegtijdige) beëindiging van de Overeenkomst op eerste verzoek van PCPO Westland alle data en informatie over de dienstverlening aan PCPO Westland of een opvolgend dienstverlener over. PCPO Westland kan Opdrachtnemer vervolgens verzoeken alle aanwezige data en informatie over PCPO Westland te vernietigen, tenzij er een bewaarplicht voor Opdrachtnemer van toepassing is.

Beheersdienstverlening

Eis	Omschrijving
E21	<u>Scope beheersdienstverlening</u> De voor PCPO Westland uit te voeren beheersdienstverlening is gericht op de onderstaande onderdelen: 1) Beheer van de werkplekomgeving, inclusief apparaat-/licentiebeheer en oplossing voor printmanagement; 2) Beheer van infrastructuur (LAN / WIFI); 3) Beheer van Microsoft 365 omgeving; 4) Beheer van Google omgeving; 5) Beheer van Apple omgeving;

	6) Beheer van 'Identity and Access Management (IAM) / Multi Factor Authentication (MFA); 7) Beheer van Digitale Leer- en Werkomgeving (DWLO) 8) Verzorgen van een 1^e en 2^e lijns servicedesk, inclusief opvolging van tickets op locatie wanneer het probleem niet op afstand opgelost kan worden.
E22	<u>Up-time garantie ICT-omgeving</u> Opdrachtnemer garandeert voor de volledige ICT-omgeving van PCPO Westland een up-time percentage van minimaal 99% tussen 07:00 uur en 19:00 uur (Service Window). Met betrekking tot het vaststellen up-time percentage geldt dat de volledige ICT-omgeving van PCPO Westland operationeel dient te zijn. Downtime die veroorzaakt wordt vanuit de keten en waar Opdrachtnemer aantoonbaar geen invloed op heeft, wordt niet meegeteld bij het vaststellen van het up-time percentage. Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan een algehele storing van de diensten van Microsoft of uitval van de dataverbindingen. Eventuele downtime wegens de noodzaak om kritische (beveiligings-)updates uit te voeren worden niet meegenomen bij het vaststellen van de hiervoor aangegeven up-time garantie. Daarbij geldt dat de kritische (beveiligings-)updates buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer moeten liggen.
E23	<u>Beheer op afstand</u> Opdrachtnemer voert het beheer van de ICT-omgeving van PCPO Westland in de basis op afstand uit. Wanneer beheerswerkzaamheden niet op afstand uitgevoerd kunnen worden, verzorgt Opdrachtnemer de werkzaamheden op locatie van PCPO Westland. Voor beheerswerkzaamheden die op locatie van PCPO Westland uitvoert mag Opdrachtnemer geen aanvullende kosten in rekening brengen.
E24	<u>Toekomstbestendigheid en schaalbaarheid</u> Opdrachtnemer garandeert dat de ICT-omgeving van PCPO Westland op een dusdanige wijze wordt beheerd dat er sprake is van een toekomstbestendige en schaalbare ICT-omgeving.
E25	<u>Koppelingen</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de realisatie en het beheer van alle koppelingen die vereist zijn voor het goed functioneren van de ICT-omgeving en de uitvoering van de beheersdienstverlening. Daarbij kunt u onder andere denken aan de volgende koppelingen: • Afas • ParnasSys • Microsoft • Google • Basispoort • DWLO (geleverd door Opdrachtnemer)
E26	<u>Active monitoring</u> Opdrachtnemer past op de gehele ICT-omgeving van PCPO Westland actieve monitoring van prestaties toe. De monitoring door Opdrachtnemer dient gericht te zijn op het voorkomen van uitval van de ICT-omgeving van PCPO Westland. Daarbij verwacht PCPO Westland minimaal dat de monitoring gericht is op; uptime, belasting,

	logging en beveiliging. Bij signalen en/of aandachtspunten vanuit de monitoring dient Opdrachtnemer proactief te handelen. De monitoring door Opdrachtnemer dient gericht te zijn op het van toepassing zijnde service-window, zijnde tussen 07:00 uur – 19:00 uur.
E27	<u>Updates</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig doorvoeren/verwerken van alle software-/firmwareupdates binnen de gehele ICT-omgeving van PCPO Westland. PCPO Westland verwacht hierbij ook dat Opdrachtnemer de software waarvan PCPO Westland op devices gebruik maakt up-to-date houdt.
E28	<u>Uitvoeren van kritisch onderhoud</u> Indien er sprake is van kritisch onderhoud dat niet buiten het van toepassing zijnde service-windows uitgevoerd kan worden, maken PCPO Westland en Opdrachtnemer gezamenlijk afspraken over het moment waarop dit uitgevoerd wordt. Opdrachtnemer mag de onderhoudswerkzaamheden alleen uitvoeren na nadrukkelijk toestemming van PCPO Westland.
E29	<u>Uitvoeren algemeen onderhoud</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het reguliere onderhoud aan de ICT-omgeving van PCPO Westland wordt uitgevoerd buiten het van toepassing zijnde service-window. Opdrachtnemer mag het onderhoud dus uitvoeren tussen 19:00 uur en 07:00 uur. Opdrachtnemer verstrekt vooraf een planning van de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden en maakt daarbij kenbaar welk onderhoud kan leiden tot (korte) downtime van de ICT-omgeving.
E30	<u>Mutaties en aanpassingen</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (op verzoek van PCPO Westland) doorvoeren van alle voorkomende mutaties en aanpassingen aan de ICT-omgeving. Hierbij kunt u onder andere maar niet uitsluitend denken aan: • Uitvoeren van mutaties met betrekking tot de (configuratie van) devices (waaronder het opnieuw enrollen van bestaande devices); • Uitvoeren van mutaties met betrekking tot de accounts en rechten; • Uitvoeren van mutaties gericht op e-mailadressen en e-mailboxen; • Mutaties op het gebied van beschikbare software en applicaties; • Doorvoeren van mutaties met betrekking tot de configuratie van het netwerk; • Beheren en/of terugzetten van backups; Voor de verwerking van mutaties hanteert Opdrachtnemer een standaard afhandeltermijn van 1 werkdag. Mocht er sprake zijn van een mutatie waarvoor Opdrachtnemer langer de tijd nodig heeft, dan dient Opdrachtnemer dit vooraf kenbaar te maken aan PCPO Westland. Opdrachtnemer geeft in dat geval gemotiveerd aan waarom afgeweken moet worden van de standaard afhandeltijd. Daarnaast maakt Opdrachtnemer kenbaar wat de afhandeltijd is voor de gewenste mutatie.
E31	<u>Inspoelen nieuwe devices</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ‘inspoelen’ (gebruiksklaar maken) van alle nieuwe devices die door PCPO Westland worden aangekocht. De kosten voor het inspoelen van de devices dienen inbegrepen te zijn binnen de jaarlijkse beheerskosten.

E32	<u>Backups</u> De Opdrachtnemer levert, in overeenstemming met Normenkader IBP, een externe, online back-upvoorziening die voldoet aan de volgende minimale eisen: • Er wordt minimaal één keer per dag een geautomatiseerde back-up gemaakt van alle relevante data (OneDrive, Teams en SharePoint) van medewerkers van Opdrachtgever. • Back-updata blijft minimaal drie jaar beschikbaar voor herstel. • Back-upprocessen worden continu gemonitord. Bij een mislukte back-up wordt automatisch een melding gegenereerd, geanalyseerd en adequaat opgevolgd door Opdrachtnemer. • Indien een back-up wordt teruggezet, ontvangt PCPO Westland een melding zodra het herstel is voltooid. • Voor PCPO Westland is een Selfservice Portaal beschikbaar waarin zij zelfstandig back-ups kan terugzetten. • De oplossing biedt uitgebreide rapportagemogelijkheden over de status van de back-ups. Gebruikers kunnen kiezen voor dagelijkse, wekelijkse of maandelijkse e-mailrapportages en ontvangen daarnaast directe meldingen bij belangrijke gebeurtenissen (bijv. via e-mail, Teams of sms).
E33	<u>Werkplek-/hardwarebeheer</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de installatie, configuratie en het onderhoud van alle werkplek-hardware van PCPO Westland. Het gaat hierbij om desktopcomputers, laptops, Chromebooks, digiborden en tablets (iPads). Opdrachtnemer borgt dat de hardware correct functioneert en tijdig worden voorzien van updates, zoals (automatisch) verstrekt door de fabrikant. Installatie en up-to-date houden van alle benodigde software op de werkplekken, inclusief besturingssystemen, kantoorsoftware en educatieve applicaties. Dit omvat het beheren van licenties (bv. Microsoft 365, antivirus, educatieve software) zodat de stichting altijd up-to-date software gebruikt.
E34	<u>Softwarebeheer</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het softwarebeheer binnen de ICT-omgeving van PCPO Westland. Het softwarebeheer is gericht op het ‘pushen’ van software naar devices van PCPO Westland (inclusief installatie op de C-schijf), het updaten van software op afstand en toevoegen/verwijderen van software. De scholen en het bestuursbureau van PCPO Westland bepalen welke software binnen de ICT-omgeving wordt ingezet.
E35	<u>Gebruikers- en licentiebeheer</u> Opdrachtnemer is binnen de beheersdienstverlening verantwoordelijk voor het beheer gericht op gebruikers (tijdelijke medewerkers en medewerkers uit dienst) en licenties. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat licenties correct toebedeeld worden en zorgt dat het systeem van PCPO Westland niet vervuild wordt. PCPO Westland verwacht daarbij dat Opdrachtnemer het volgende up-to-date houdt: • Gebruikers • Groepen • Licenties • Devices

E36	<u>Netwerkbeheer</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het volledige beheer van de netwerkomgeving (infrastructuur) van PCPO Westland. Het gaat daarbij om het LAN-netwerk (firewall, switches, routers en patchkasten) en het WLAN-netwerk (accesspoints). Opdrachtnemer borgt dat de netwerkomgeving op alle locaties van PCPO Westland volledig operationeel is. Waar noodzakelijk configureert Opdrachtnemer een VLAN-indeling, indien dit vanuit PCPO Westland gewenst in het kader van scheiding van het netwerkverkeer. Opdrachtnemer borgt daarnaast de veiligheid van de netwerkomgeving van PCPO Westland en beveiligt deze op basis van actuele authenticatie (WPA2/WPA3).
E37	<u>Beheer Microsoft 365 omgeving</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de Microsoft 365-omgeving van PCPO Westland. Het gaat daarbij onder andere om: • Beheer van alle devices; • Beheer van gebruikersaccounts en licenties in Azure AD/Microsoft 365; • Rollen en rechten; • Beheer van mailboxen, distributielijsten en archivering; • Adequate spam- en virusfilters op e-mail en naleving van bewaartermijnen voor mailarchieven; • Onderhoud van de SharePoint-omgevingen (intranet, teamsites voor scholen) en OneDrive voor gebruikers; • Doorvoeren van inhoudelijke aanpassingen en de vormgeving van de omgevingen; • Backups.
E38	<u>Beheer Google-omgeving</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de Google-omgeving van PCPO Westland. Het gaat daarbij onder andere om: • Beheer van alle devices; • Beheer van gebruikersaccounts en licenties; • Rollen en rechten; • Integratie van Azure AD (aangezien PCPO Westland geen gebruik maakt van Google applicaties).
E39	<u>Beheer Apple-omgeving</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de Apple-omgeving van PCPO Westland. Het gaat daarbij onder andere om: • Beheer van alle devices, via Apple School Manager; • Beheer van de toegewezen apps en software; • Beheer van gebruikersaccounts en licenties; • Rollen en rechten.
E40	<u>Beheer IAM</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inrichten en onderhouden van een centrale directory voor alle gebruikers. Het gaat daarbij om de Azure Active Directory. Opdrachtnemer borgt dat iedere medewerker en leerling met één digitale identiteit toegang heeft tot de voor hen benodigde systemen. Voor het aanmaken en/of

	verwijderen van accountants wordt gebruikt gemaakt van de diverse koppelingen die beheerd worden door Opdrachtnemer (Afas en ParnasSys). <i>Opmerking MFA</i> Op dit moment is MFA alleen actief voor de beheerders. In de toekomst zal dit echter organisatie-breed toegepast gaan worden binnen PCPO Westland. Opdrachtnemer dient vanuit de aangeboden beheersdienstverlening te ondersteunen bij de verdere implementatie van MFA en dit te beheren.
E41	<u>Wijzigingen bij naamswijzigingen</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij een eventuele naamswijziging van een schoollocatie van PCPO Westland alle wijzigingen die doorgevoerd moeten worden binnen de ICT-omgeving van PCPO Westland kosteloos door Opdrachtnemer worden doorgevoerd.

Servicemanagement

Eis	Omschrijving
E42	<u>Service Level Agreement</u> Partijen sluiten voor de uitvoering van de beheersdienstverlening een Service Level Agreement (SLA) waarin de afspraken met betrekking tot het servicemanagement vastgelegd worden (inclusief service-windows en op te volgen reactietijden). De SLA dient minimaal in overeenstemming te zijn met de eisen zoals opgenomen binnen dit Programma van Eisen. De SLA wordt na definitieve gunning verder afgestemd tussen partijen en vastgesteld. Inschrijver levert als onderdeel van de Inschrijving een concept SLA aan.
E43	<u>Verzorgen van servicedesk</u> Opdrachtnemer is binnen de beheersdienstverlening verantwoordelijk voor het verzorgen van een servicedesk. Het gaat daarbij om een 1^e lijns (binnenkomst alle vragen/problemen) en 2^e lijns (complexere vragen/problemen) servicedesk.
E44	<u>Bereikbaarheid servicedesk</u> De servicedesk van Opdrachtnemer is tijdens werkdagen minimaal beschikbaar van 07:00 uur tot 17:00 uur. De servicedesk van Opdrachtnemer is bereikbaar per telefoon, e-mail en chat. Buiten de hiervoor genoemde bereikbaarheid moet het mogelijk zijn om schriftelijke vragen bij Opdrachtnemer in te dienen die de eerst volgende werkdag behandeld worden.
E45	<u>Noodgevallen</u> Opdrachtnemer stelt voor noodgevallen en escalaties (P1 meldingen) een noodnummer ter beschikking die 24/7 bereikbaar is. Het telefoonnummer is enkel bedoeld voor de bovenschoolse ICT'ers van PCPO Westland.
E46	<u>Doelgroep servicedesk</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat alle medewerkers van PCPO Westland contact op kunnen nemen met de servicedesk van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij een lockdown (pandemie) ouders ook contact mogen opnemen met de servicedesk.

E47	<u>Taalvaardigheid</u> Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers die werkzaam zijn op de servicedesk de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig zijn.
E48	<u>Expertise servicedesk</u> Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers die werkzaam zijn op de servicedesk over de vereiste expertise en vaardigheden beschikken om vragen van PCPO Westland te kunnen behandelen. Opdrachtnemer borgt daarnaast dat alle medewerkers op de servicedesk voldoende bekend blijven met de ICT-omgeving van PCPO Westland.
E49	<u>Scope servicemanagement</u> De servicedesk van Opdrachtnemer behandelt alle vragen met betrekking tot de ICT-omgeving van PCPO Westland, conform de scope van onderhavige Opdracht.
E50	<u>Single Point of Contact (SPOC) - Optioneel</u> Opdrachtnemer biedt optioneel de mogelijkheid om voor locaties van PCPO Westland te acteren als Single Point Of Contact (SPOC). Dit betekent dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het behandelen van alle vragen omtrent de ICT-omgeving en daarbij ook schakelt met eventuele andere partners en leveranciers. De kosten voor het uitvoeren van de SPOC-rol dienen separaat door Inschrijver kenbaar te worden gemaakt op het Prijzenblad (bij optionele tarieven). PCPO Westland bepaalt zelf welke locatie, al dan niet, gebruik maakt van de SPOC rol. Dit zal tijdens de implementatie van de dienstverlening nader worden besproken. Kosten voor het uitvoeren van deze aanvullende dienst kunnen gespecificeerd worden op het Prijzenblad.
E51	<u>Vast serviceteam – Optioneel</u> Opdrachtnemer biedt optioneel de mogelijkheid om voor de gehele organisatie van PCPO Westland een vast serviceteam in te zetten. Kosten voor het uitvoeren van deze aanvullende dienst kunnen gespecificeerd worden op het Prijzenblad.
E52	<u>Reactietermijn servicedesk</u> Opdrachtnemer garandeert dat een medewerker van PCPO Westland binnen 2 minuten na het bellen van de servicedesk een medewerker van Servicedesk te spreken krijgt (dus geen receptioniste).
E53	<u>Reactie- en hersteltijden incidenten</u> Voor de classificatie van incidenten en de bijbehorende hersteltijden gelden de onderstaande voorwaarden. Deze dienen als minimaal kader opgenomen te worden binnen de SLA van Opdrachtnemer. PCPO Westland bepaalt de prioriteit. De P1 meldingen worden altijd doorgegeven door een ICT-coördinator of directeur van PCPO Westland.

Prioriteit		
Omschrijving	Geen impact op onderwijs- /bedrijfsproces	Wel impact op onderwijs- /bedrijfsproces
Een enkele gebruiker op de schoollocatie is niet in staat om de werkzaamheden uit te voeren.	P3	P2
Een klas of de gehele school is niet in staat om de werkzaamheden uit te voeren.	P2	P1
Een enkele gebruiker op het bestuursbureau is niet in staat om de werkzaamheden uit te voeren.	P2	P1
Meerdere medewerkers op het bestuursbureau zijn niet in staat om de werkzaamheden uit te voeren.	P2	P1
Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd
1 - Urgent	< 15 minuten	< 4 uur
2 – Hoog	< 4 uur	< 1 werkdag
3 – Normaal	< 1 werkdag	< 3 werkdagen

E54	<u>Prestatie-indicator reactie- en hersteltijden incidenten</u> Opdrachtnemer dient de servicekaders zoals opgenomen in eis E53 in 95% van de gevallen te behalen. Opdrachtnemer dient het voldoen aan deze prestatie-indicator aan te tonen middels een rapportage.
E55	<u>Proactieve communicatie</u> Opdrachtnemer communiceert tijdens de behandeling van een incident proactief over de voortgang. PCPO Westland verwacht dat Opdrachtnemer korte updates verstrekt met betrekking tot de activiteiten die uitgevoerd worden om het incident zo spoedig mogelijk op te lossen.
E56	<u>Inzicht in voortgang</u> Opdrachtnemer biedt een oplossing (ticketsysteem) aan waarmee de medewerkers van PCPO Westland die een incident hebben gemeld inzage hebben in de voortgang.
E57	<u>Afhandeling van incident</u> Opdrachtnemer dient de definitieve afhandeling van een incident af te sluiten middels een schriftelijke bevestiging (per e-mail of via het ticketsysteem). In de schriftelijke bevestiging zet Opdrachtnemer uiteen op welke wijze het incident opgelost is. PCPO Westland moet daarnaast kunnen besluiten of een ticket afdoende afgehandeld is. Een ticket wordt automatisch gezien als afgehandeld wanneer PCPO Westland binnen 30 dagen niet gereageerd heeft.
E58	<u>Overname werkplek</u> Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om, in het kader van het uitvoeren van het servicemanagement, de werkplek van een medewerker van PCPO Westland over te

	nemen. De tool die Opdrachtnemer hiervoor inzet moet te allen tijden eerst om acceptatie vragen bij de medewerker van PCPO Westland. Daarnaast moet het voor de medewerker van PCPO Westland zichtbaar zijn dat de werkplek overgenomen is door een medewerker van Opdrachtnemer. De tool die Opdrachtnemer inzet voor overname van de werkplek moet ook beschikbaar zijn voor de (bovenschoolse) ICT-coördinatoren van PCPO Westland.
--	--

Digitale Leer- en Werkomgeving (DLWO)

Eis	Omschrijving
E59	<u>Levering DLWO</u> Opdrachtnemer is binnen de onderhavige Opdracht verantwoordelijk voor het leveren, implementeren en technisch/functioneel onderhouden van een Digitale Leer- en Werkomgeving (DLWO).
E60	<u>Webbrowsers</u> Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden DLWO op alle gangbare webbrowsers wordt ondersteund.
E61	<u>Koppelingen</u> PCPO Westland verwacht dat de Opdrachtnemer koppelingen met interne systemen van PCPO Westland realiseert waarmee leerlingen/medewerkers automatisch opgenomen in de DLWO het gaat daarbij om: • Een koppeling met ParnasSys voor automatische opname van leerlingen, medewerkers en groepen binnen het DLWO; • Een koppeling met Afas voor automatische opname van medewerkers binnen het DLWO.
E62	<u>Single-sign-on (SSO)</u> Gebruikers van de DLWO krijgen middels single-sign-on (SSO) toegang tot de diverse applicaties waarvoor zij gemachtigd zijn.
E63	<u>Wachtwoord vergeten</u> Het DLWO heeft een functionaliteit waarmee een gebruiker een nieuw wachtwoord kan aanmaken. Daarbij gelden de volgende voorwaarden: • De ICT-er van de schoollocatie kan voor alle leerlingen en medewerkers op de desbetreffende schoollocatie een nieuw wachtwoord aanmaken; • De bovenschoolse ICT-er kan voor alle gebruikers (geheel PCPO Westland) een nieuw wachtwoord aanmaken.
E64	<u>Functionaliteit basispoort</u> De DLWO ontsluit de functionaliteit/applicaties van Basispoort via SSO.
E65	<u>Aanpassen bureaublad</u> Gebruikers van de DLWO hebben de mogelijkheid om hun bureaublad aan te passen/personaliseren. Er is daarnaast de mogelijkheid om een bureaublad per groep vast te stellen.

E66	<u>Functionaliteiten leerlingen</u> Opdrachtnemer voorziet voor leerlingen in een inlogassistent (bijvoorbeeld voor jonge leerlingen een inlogmogelijkheid die ondersteund wordt met plaatjes).
E67	<u>Functionaliteiten leerkrachten</u> PCPO Westland verwacht dat de DLWO van Opdrachtnemer voor leerkrachten minimaal invulling geeft aan de volgende functionaliteiten: • Er is een beheertool aanwezig waarmee programma's te vergrendelen zijn op het bureaublad van een leerling; • Het is mogelijk om een wachtwoord van een leerling te wijzigen of (de)blokkeren; • Er is een functionaliteit aanwezig waarmee de leerkracht het scherm van een leerling op het digibord kan weergeven; • Er is een functionaliteit waarmee de leerkracht het scherm van één of meerdere leerlingen kan blokkeren; • Er is een functionaliteit waarmee de leerkracht een bericht kan sturen naar één of meerdere leerlingen. • Mogelijkheid om black-/whitelisting van content toe te passen gericht op één of enkele leerlingen, een klas of de gehele school. • Mogelijkheid om internettoegang voor één/enkele leerlingen of de gehele klas te beperken. • Mogelijkheid om websites te pushen naar één leerling of enkele leerlingen, een klas of de gehele school.
E68	<u>Functionaliteiten ICT-coördinatoren op locaties</u> PCPO Westland verwacht dat de ICT-coördinatoren op de schoollocaties minimaal gebruik kunnen maken van de volgende functionaliteit: • Beheertool om nieuwe gebruikers handmatig aan te maken in DLWO • Beheertool om nieuwe groepen handmatig aan te maken in DLWO • Beheertool om iedere gebruiker de juiste rechten te geven in DLWO • Beheertool om nieuwe software individueel toe te voegen of te wijzigen, zodat deze beschikbaar is in DLWO op Windows devices, iPads en Chromebooks • Beheertool om nieuwe software aan groepen toe te voegen of te wijzigen zodat deze beschikbaar is in DLWO op Windows devices, iPads en Chromebooks. • Beheertool om randapparatuur toe te voegen of te wijzigen (bv printers) zodat deze beschikbaar is in DLWO op Windows devices, iPads en Chromebooks, die geregistreerd zijn binnen de schoolomgeving. • Beheertool om randapparatuur toe te wijzen aan individuele gebruikers (bv printers) of te wijzigen zodat deze te gebruiken is via DLWO op Windows devices, iPads en Chromebooks, die geregistreerd zijn binnen de schoolomgeving. • Beheertool om randapparatuur toe te wijzen aan groepen gebruikers (bv printers) of te wijzigen zodat deze te gebruiken is via DLWO op Windows devices, iPads en Chromebooks, die geregistreerd zijn binnen de schoolomgeving • Uitvoeren van een restore van een Windows device • Uitvoeren van een restore van een iPad • Uitvoeren van een restore van een Chromebook • Mogelijkheid om devices te synchroniseren; • Verwijderen van een device;

	• Inzicht in alle aanwezige devices op de locatie; • Mogelijkheid om black-/whitelisting van content toe te passen gericht op één of enkele leerlingen, een klas of de gehele school. • Mogelijkheid om internettoegang voor één/enkele leerlingen of de gehele klas te beperken. • Wachtwoordbeheer
E69	<u>Functionaliteiten bovenschools ICT-beheer</u> PCPO Westland verwacht dat het bovenschoolse ICT-beheer, naast de functionaliteiten zoals omschreven in eis E68, minimaal gebruik kunnen maken van de volgende functionaliteit: • Beheertool om nieuwe gebruikers handmatig aan te maken of te wijzigen • Beheertool een gebruiker aan meerdere scholen toe te kennen, zodat deze met één account op meerdere scholen kan inloggen en ook slechts één Microsoft en Google account heeft. • Inzicht in alle devices binnen de gehele stichting.
E70	<u>Plekonaafhankelijk functioneren</u> Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers van PCPO Westland ook buiten de werklocatie toegang hebben tot de werkomgeving van PCPO Westland. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze toegang afdoende wordt beveiligd.
E71	<u>Instructiedocumentatie</u> Opdrachtnemer stelt omtrent het gebruik van de DLWO instructiedocumentatie en filmpjes beschikbaar, zodat de zelfredzaamheid van medewerkers en leerlingen wordt gestimuleerd. De instructiedocumentatie en filmpjes worden online beschikbaar gesteld.

Informatiebeveiliging

Eis	Omschrijving
E72	<u>Conformering Normenkader</u> Opdrachtnemer garandeert dat de uit te voeren beheersdienstverlening in overeenstemming is met het Normenkader IBP. Opdrachtnemer adviseert PCPO Westland daarnaast proactief met betrekking tot de wijze waarop PCPO Westland binnen de gehele organisatie kan voldoen aan het Normenkader IBP en maakt eventuele aandachtspunten kenbaar.
E73	<u>Verantwoordelijkheid informatiebeveiliging</u> Opdrachtnemer heeft aantoonbaar passende en evenredige technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen getroffen om beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de algehele dienstverlening te kunnen garanderen. Opdrachtnemer implementeert beheersmaatregelen tegen cyberaanvallen voor detectie, preventie en herstel in combinatie met een passend risicobewustzijn bij de eigen medewerkers.

E74	<u>Verwerking persoonsgegevens</u> Opdrachtnemer garandeert dat de verwerking van persoonsgegevens uitsluitend plaatsvindt binnen de EER (Europese Economische Ruimte). Doorgifte van persoonsgegevens buiten de EER is niet toegestaan.
E75	<u>Toegang</u> Opdrachtnemer borgt dat alleen gemachtigde medewerkers van Opdrachtnemer toegang hebben tot de omgevingen van PCPO Westland. Opdrachtnemer moet op eerste verzoek van PCPO Westland inzichtelijk maken welke medewerkers toegang hebben tot de omgevingen van PCPO Westland.
E76	<u>Authenticatie</u> Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers geen toegang tot informatie, gegevens of documenten van PCPO Westland verkrijgen zonder passende authenticatie. Opdrachtnemer past adequate technieken en middelen toe voor het vaststellen van de unieke identiteit van personen en systemen die toegang vereisen om taken en functies uit te voeren.
E77	<u>Audit</u> PCPO Westland heeft het recht om bij Opdrachtnemer een (onafhankelijke) audit uit te (laten) voeren naar de opzet, het bestaan en de werking van informatiebeveiligingsmaatregelen. Opdrachtnemer gaat akkoord met een audit door een medewerker van PCPO Westland of een door PCPO Westland ingehuurd accountants- of onderzoeksbureau. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om een audit rapport van een onafhankelijke 3rd-party auditor te overleggen.
E78	<u>Beveiliging van devices</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle devices van PCPO Westland afdoende beveiligd zijn. Opdrachtnemer kan hierbij denken aan het installeren van antivirus/anti-malware, firewalls op clients, versleuteling van data waar nodig en het instellen van gebruikersrechten op devices.
E79	<u>Beveiliging van omgevingen</u> Alle omgevingen die Opdrachtnemer voor PCPO Westland in beheer heeft moeten veilig geconfigureerd zijn. Alle beveiligingsinstellingen (Conditional Access, datalekpreventie, versleuteling) dienen volgens best practice te zijn ingesteld. Opdrachtnemer draagt daarnaast zorg voor een up-to-date beveiligingsplan met betrekking tot patch management, antivirus, toegangsbeheer (incl. MFA), back-ups en monitoring van beveiligingsincidenten.

Aanvullende diensten

Eis	Omschrijving
E80	<u>Advisering & Consultancy</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat PCPO Westland een beroep kan doen op Opdrachtnemer in het kader van advisering en consultancy buiten de scope van de feitelijke beheersdienstverlening. De inzet van advisering en consultancy vindt plaats op offertebasis, uitgaande van de uurtarieven die door Inschrijver binnen de Inschrijving kenbaar zijn gemaakt. Deze aanvullende opdrachten moeten alleen uitgevoerd na nadrukkelijk schriftelijk akkoord van PCPO Westland.

E81	<u>Ondersteuning op locatie</u> Opdrachtnemer biedt PCPO Westland de mogelijkheid om tijdelijke ondersteuning op locatie af te nemen. Bijvoorbeeld wanneer er sprake is van onvoldoende capaciteit bij de ICT-coördinator op een schoollocatie van PCPO Westland. Inzet van ondersteuning op locatie (buiten de scope van de beheersdienstverlening) vindt plaats op basis van uurtarieven die door Inschrijver binnen de Inschrijving kenbaar zijn gemaakt. Deze aanvullende opdrachten moeten alleen uitgevoerd na nadrukkelijk schriftelijk akkoord van PCPO Westland. Met betrekking tot de inzet van ondersteuning op locatie moet het ook mogelijk zijn om structurele inzet overeen te komen, overkoepelend voor alle locaties van PCPO Westland.
E82	<u>Levering hardware</u> Opdrachtnemer biedt PCPO Westland om bij vervanging van (delen van de) ICT-omgeving de eventuele hardware via Opdrachtnemer af te nemen. De afname van hardware vindt plaats op offertebasis.

Communicatie & Rapportages

Eis	Omschrijving
E83	<u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer stelt voor het algemeen beheer van de Overeenkomst met PCPO Westland één vast contactpersoon aan. Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon stelt Opdrachtnemer een vaste vervanger aan waarmee PCPO Westland contact kan opnemen omtrent de uitvoering van de dienstverlening.
E84	<u>Overlegmomenten</u> Opdrachtnemer en PCPO Westland organiseren jaarlijks minimaal de volgende overlegmomenten: <i>Tussen Bovenschools ICT & Accountmanager Opdrachtnemer</i> • Ieder kwartaal: overleg inzake de uitvoering van de dienstverlening (voortgang, ontwikkelingen en aandachtspunten) • Ieder half jaar: Opdrachtnemer initieert een overleg waarbij de ICT-coördinatoren van PCPO Westland worden geïnformeerd over de laatste ontwikkelingen. • Jaarlijks: formele contractevaluatie van de algehele dienstverlening (evalueren samenwerking, prestatie-indicatoren en innovatie). <i>Tussen schoollocatie & Accountmanager Opdrachtnemer</i> • Jaarlijks: Indien een individuele schoollocatie van PCPO Westland de behoefte heeft om een voortgangsoverleg te voeren met de Opdrachtnemer wordt dit geïnitieerd vanuit de schoollocatie. Eventuele overige (operationele) overleggen worden naar behoefte tussen partijen geïnitieerd.

E85	<u>Rapportage</u> Opdrachtnemer levert elk kwartaal een rapportage aan waarin minimaal de onderstaande onderdelen zijn opgenomen. Partijen stemmen de definitieve inhoud van de rapportage tijdens de implementatie van de dienstverlening verder af. • Financiële informatie dienstverlening PCPO Westland; • Specificatie aanwezige devices (inclusief vervangingsvoorstellen); • Informatie met betrekking tot gemelde incidenten, klachten en vragen; • Informatie met betrekking tot overeengekomen prestatie-indicatoren; De rapportage van Opdrachtnemer moet ook gefilterd kunnen worden op individuele locaties van PCPO Westland.
-----	---

Commercieel

Eis	Omschrijving
E86	<u>Prijzenblad</u> Inschrijver dient de prijsaanbieding in te dien conform het Prijzenblad dat bijgevoegd is als Bijlage 5 van de Aanbestedingsdocumentatie. Het is Inschrijver niet toegestaan om de opbouw van het Prijzenblad aan te passen. Inschrijver mag alleen de velden invoeren waarbij aangegeven is dat ingevuld dienen te worden door Inschrijver.
E87	<u>All-in tarieven</u> De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief (niet gelimiteerd) salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, verzekeringen, reis-/voorrij-/verblijfskosten, reistijd, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg en kosten voor certificering. Dit betekent dat er geen andere tarieven in rekening gebracht kunnen worden dan gespecificeerd op het prijzenblad met uitzondering van aanvullende werkzaamheden waarvoor PCPO Westland nadrukkelijk opdracht heeft gegeven conform de eisen die gesteld worden aan aanvullende werkzaamheden.
E88	<u>Implementatiekosten / Eenmalige kosten</u> Het is Inschrijver toegestaan om eenmalige kosten in rekening te brengen voor de implementatie van de diverse locaties van PCPO Westland. Inschrijver dient hiervoor een vast tarief op te geven per locatie. Daarnaast mag Inschrijver algemene eenmalige kosten opvoeren die zij in rekening wenst te brengen voor de opstart van de dienstverlening. Deze eenmalige kosten mogen qua hoeveelheid / aantal niet wijzigen en zijn dus vast.
E89	<u>Dienstverleningskosten schoollocaties</u> Voor de uitvoering van de beheersdienstverlening van de schoollocatie van PCPO Westland wordt er gerekend met een tarief per leerling. Het tarief per leerling dekt alle werkzaamheden en activiteiten die uitgevoerd dienen te worden in het kader van de scope van onderhavige Opdracht.
E90	<u>Dienstverleningskosten bestuursbureau</u> Voor de uitvoering van de beheersdienstverlening van het bestuursbureau van PCPO Westland wordt er gerekend met een vast tarief voor het gehele bestuursbureau (dus geen tarief per medewerker). Het aangeboden tarief dekt alle werkzaamheden en

	activiteiten die uitgevoerd dienen te worden in het kader van de scope van onderhavige Opdracht.
E91	<u>Vaststelling aantallen</u> De aantallen die gehanteerd worden voor facturatie van de dienstverleningskosten worden vastgesteld op basis van de officiële leerlingentelling van februari. Opdrachtnemer mag pas facturen nadat de aantallen (bekostiging) voor dat jaar definitief zijn vastgesteld.
E92	<u>Aanvullende dienstverlening</u> De uitvoering van eventuele aanvullende diensten (buiten de scope van onderhavige Opdracht) worden verrekend op basis van de uurtarieven die bij Inschrijving kenbaar zijn gemaakt. De door Inschrijver aangeboden uurtarieven dienen marktconform te zijn. PCPO Westland behoudt zich het recht voor om de marktconformiteit van de ingediende tarieven te (laten) beoordelen.

Prestatie-indicatoren

Eis	Omschrijving
E93	<u>Toepassing van prestatie-indicatoren</u> Inschrijver wordt binnen de beantwoording van subgunningscriterium 'open vragen' verzocht om prestatie-indicatoren uit te werken gericht op het onderwerp van de desbetreffende open vraag. Middels de prestatie-indicator wordt de samenwerking tussen partijen meetbaar gemaakt.
E94	<u>Monitoring van prestatie-indicatoren</u> De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de monitoring van de geformuleerde prestatie-indicatoren. De resultaten worden op verzoek van PCPO Westland kenbaar gemaakt. Daarbij geldt dat Opdrachtnemer minimaal éénmaal per jaar (tijdens de jaarevaluatie) een rapport dient te verstrekken waarin de resultaten van de prestatie-indicatoren uiteen worden gezet.
E95	<u>Evaluatie</u> De mate waarin de prestatie-indicatoren zijn behaald wordt tijdens de jaarevaluatie vastgesteld.
E96	<u>Bijsturen en verbeteren</u> Mocht Opdrachtnemer de prestatie-indicatoren niet behaald hebben, dan dient Opdrachtnemer in overleg met PCPO Westland een verbeterplan op te stellen. Partijen komen binnen het verbeterplan overeen binnen welke periode er een nieuwe her-meting van de prestatie-indicator plaatsvindt.
E97	<u>Uitblijvende prestaties</u> Mocht Opdrachtnemer na uitvoering van het verbeterplan niet in staat zijn om de prestatie-indicatoren te realiseren, dan behoudt PCPO Westland zich het recht voor om de Overeenkomst met Opdrachtnemer te ontbinden. PCPO Westland kan in dat geval een beroep doen op de gesloten Wachtkamerovereenkomst.