

Openbare Europese Aanbesteding

ICT Dienstverlening

Namens:

Lijn 83 PO

Inhoud

1.	<i>Inleiding Lijn 83</i>	5
2.	<i>De uitgangspunten</i>	6
2.3.	Omvang van de opdracht.....	6
2.4.	CPV-codering.....	6
2.5.	Verplichtingen Inschrijver	6
2.6.	Ingangsdatum overeenkomst en looptijd	6
3.	<i>Aanbestedingsprocedure</i>	7
3.1.	Wijze van aanbesteding	7
3.2.	Tijdschema	7
3.3.	Communicatie.....	7
3.4.	Vragen, tegenstrijdigheden en onvolkomenheden	7
3.5.	Klachtenregeling	8
3.5.1.	Uitgangspunten.....	8
3.5.2.	Voorwaarden ten aanzien van de ontvankelijkheid van een Klacht	8
3.6.	Indienen Offerte - sluitingsdatum.....	9
3.7.	Inhoud Offerte	9
3.8.	Opening van de Offertes	9
3.9.	Gunning.....	9
3.10.	Voorbehouden	9
3.11.	Algemene bepalingen	10
3.12.	Combinatie of onderaannemers	11
4.	<i>Doelstelling aanbesteding</i>	12
4.1.	Huidige situatie en omvang	12
4.2.	Scope van de opdracht en nieuwe situatie.....	12
5.	<i>Beoordeling</i>	14
5.1.	Eigen verklaring.....	14
5.2.	Certificering.....	14
5.3.	Beoordelingssystematiek	14
5.5.	Subgunningscriterium Prijs	14
5.6.	Subgunningscriterium kwaliteit	15
6.	<i>Programma van Eisen</i>	17
6.1.	ICT-dienstverlening	17
6.2.	Incidentenafhandeling	17
6.3.	Identity Management	19
6.4.	Beheer van het Netwerk	19
6.5.	Beheer van Hardware	20
6.6.	Informatiebeveiliging en Privacy.....	20
6.7.	Aanvullende eisen ten aanzien van de organisatie van het beheer	21
6.8.	Digitale Leer- en Werkomgeving (PO).....	22
6.9.	Applicatiebeheer	22
6.10.	Migratie.....	23
6.11.	Leveringen door Derden	23
6.12.	Facturatie	23

Begrippen

Onderstaand zijn de begrippen uit deze Aanbestedingsleidraad opgenomen. Begrippen worden met een hoofdletter geschreven. Als het begrip in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als het begrip in meervoud is gegeven wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Aanbesteding

De onderhavige openbare Aanbesteding overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012 die strekt tot verlening van de Opdracht en waarvan het verloop en het voorwerp nader is omschreven in de Aanbestedingsstukken.

Aanbestedingsleidraad

De offerteaanvraag inclusief Bijlagen die door Opdrachtgever aan de Inschrijvers is verstrekt en welke een (nadere) omschrijving inhoudt van het voorwerp van Aanbesteding.

Aanbestedingsplatform

Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen de Opdrachtgever en de Inschrijver plaatsvindt en welke als medium dient voor het indienen van een Inschrijving.

Aanbestedingsstukken

Alle documenten (in schriftelijke of elektronische vorm) die door de Opdrachtgever gedurende de Aanbesteding worden ingebracht, o.a. de Aanbestedingsleidraad, het concept van de Overeenkomst en de Nota's van Inlichtingen.

Aanbestedingsprocedure

De procedure volgens de vigerende aanbestedingswetgeving, waarin de Aanbesteding wordt uitgevoerd.

Aanbestedingswet

Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 2012, 542, zoals onder meer gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stb. 2016, 241.

Aanspreekpunten

Medewerkers van Opdrachtgever die zijn geautoriseerd om op te treden als contactpersoon. Deze autorisatie is vastgelegd in een register van Opdrachtgever en kan betrekking hebben op één of meer Locaties of op specifieke aandachtsgebieden.

Bijlage

Een addendum bij een van de Aanbestedingsstukken. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken. Indien wordt gerefereerd naar een Bijlage middels een nummer, bijvoorbeeld Bijlage 2, dan wordt ook verwezen naar de eventuele subdocumenten aangeduid met een letter, bijvoorbeeld Bijlage 2B.

ICT-hardware

Hieronder wordt verstaan:

- Desktops;
- Chromebooks;
- Laptops;
- Monitoren
- Randapparatuur;
- Netwerkkapparatuur

Inschrijving	Het aanbod dat Inschrijver volgens de Aanbestedingsstukken doet aan Opdrachtgever en dat strekt tot het uitvoeren van de Opdracht.
Locatie	Een locatie van of in gebruik door Opdrachtgever.
Offerte	De aanbieding die de Opdrachtnemer doet naar aanleiding van de Aanbesteding.
Opdrachtgever	Degene die de Opdracht verstrekt (Opdrachtgever), zijnde Lijn 83.
Opdrachtnemer	De ondernemer met wie Opdrachtgever de Overeenkomst sluit in het kader van de Aanbesteding.
Opvolgtijd	De tijd tussen het melden van een incident door Opdrachtnemer en de registratie van een Incident door de Opdrachtnemer. In het geval van een telefonische melding betreft dit het moment vanaf de start van de telefonische oproep door Opdrachtgever tot en met de beantwoording van de oproep en de registratie van het incident door Opdrachtnemer.
Programma van Eisen (PvE)	Het Programma van Eisen dat is opgenomen in dit document, waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Overeenkomst zijn opgenomen.
Responsetijd	De tijd tijdens Werkuren tussen het moment van melding van een incident bij de Opdrachtnemer door Opdrachtgever tot het moment waarop de Opdrachtnemer start met het oplossen.
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument: het document bestemd voor de opgave van de eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet.
Werkdagen	Alle kalenderdagen behoudens zaterdagen, zondagen en de in Nederland erkende feestdagen.
Werkuren	De uren op de Werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur.

Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal in de Aanbestedingsstukken:

- het aanhalen van een tijdsperiode doelen op een aaneengesloten periode;
- het gebruik van woorden zoals "inclusief", "mede begrepen", "waaronder", "omvattende" en "met inbegrip van" betekenen "met inbegrip van, maar niet beperkt tot".

1. Inleiding Lijn 83

Lijn 83 wil middels een Openbare Europese Aanbesteding leveranciers contracteren voor de levering van ICT dienstverlening.

Stichting Lijn 83 primair onderwijs staat voor kwaliteit van onderwijs in de kop van Noord-Limburg. Onze doelstelling is het bieden van goed onderwijs aan onze leerlingen in de gemeenten Bergen, Gennep en Mook/Middelaar. De stichting telt 14 basisscholen en een school voor speciaal basisonderwijs, ongeveer 2.200 leerlingen en ruim 260 medewerkers. Binnen Lijn 83 maken we onderscheid in besturen door het College van Bestuur en toezicht houden door de Raad van Toezicht. Iedere school heeft binnen de kaders van het stichtingsbeleid de ruimte om een eigen onderwijsconcept vorm te geven.

2. De uitgangspunten

2.1. Contouren van de aanbesteding

Middels deze aanbesteding wenst Aanbestedende dienst te komen tot één inschrijver voor de levering van de ICT-dienstverlening. Hiertoe wordt de openbare procedure gevolgd.

2.2. Perceelindeling

- Er is sprake van één perceel

2.3. Omvang van de opdracht

Het budget bedraagt € 700.000,00 over een periode van 7 jaar. Hier is gekozen voor 3 jaar, omdat dit een contract voor een bepaalde periode van 3 jaar betreft, eventueel gevolgd door een overeenkomst voor onbepaalde tijd, die geldt als een contractperiode van 4 jaar.

2.4. CPV-codering

Voor deze aanbesteding is de volgende CPV-code van toepassing:

- 72315000-6 Beheer van DataNetwerken en ondersteunende diensten.

2.5. Verplichtingen Inschrijver

De Inschrijver accepteert onvoorwaardelijk alle in deze leidraad opgenomen eisen door in te schrijven op deze aanbesteding. De opdracht omvat alle verplichtingen die voortkomen uit de aanbestedingsstukken, te weten:

- Verplichtingen die voortkomen uit het Programma van Eisen;
- Verplichtingen die voortkomen uit de Nota's van Inlichtingen;
- Verplichtingen die voortkomen uit de beantwoording van de open vragen door de winnende Inschrijver;
- Verplichtingen die voortkomen uit onderdelen van de Offerte van de winnende Inschrijver die niet door Opdrachtgever gevraagd worden, maar die op eigen initiatief door de winnende Inschrijver aangeboden worden.

2.6. Ingangsdatum overeenkomst en looptijd

De ingangsdatum van de overeenkomst is 1 januari 2026. Vanaf die datum start de migratie, die afgerond moet zijn op 12 maart 2026. De ingangsdatum van de overeenkomst ICT-dienstverlening wordt initieel gesloten voor een bepaalde tijd van drie jaar. Deze overeenkomst loopt na drie jaar van rechtswege af, tenzij de optie gelicht wordt door Opdrachtgever, waarbij de overeenkomst verlengd wordt voor onbepaalde tijd met een wederzijdse opzegtermijn van negen maanden. Zie hiervoor Bijlage 1 Conceptovereenkomst.

3. Aanbestedingsprocedure

3.1. Wijze van aanbesteding

Voor deze aanbesteding is gekozen voor de Europese openbare procedure.

3.2. Tijdschema

Bij deze aanbestedingsprocedure geldt de volgende planning onder voorbehoud van kleine wijzigingen:

Planning Aanbesteding	
Publicatie	donderdag 23 oktober 2025
Sluitingsdatum eerste vragenronde	maandag 3 november 2025
Eerste Nota van Inlichtingen	vrijdag 7 november 2025
Sluitingsdatum tweede vragenronde	maandag 17 november 2025
Definitieve Nota van Inlichtingen	vrijdag 21 november 2025
Indienen Offertes*	woensdag 3 december 2025 tot 12.00 uur
Voorlopige gunning	woensdag 10 december 2025
Definitieve gunning	woensdag 31 december 2025
Ingangsdatum overeenkomst en start migratie	donderdag 1 januari 2026
Acceptatietest	woensdag 11 maart 2026
Migratie afgerond	donderdag 12 maart 2026
Ingangsdatum dienstverlening	zondag 15 maart 2026

*De vermelde datum en tijdstip met betrekking tot het indienen van Offertes gelden als een fatale termijn.

3.3. Communicatie

Alle communicatie m.b.t. deze aanbesteding verloopt via TenderNed. In uitzonderlijke gevallen kan contact op worden genomen met Key-Quality. Het is op straffe van uitsluiting niet geoorloofd om met andere personen dan met de hierna genoemde persoon te communiceren over deze aanbesteding:

Key-Quality BV
T.a.v. dhr. P. Nijkamp
paul.nijkamp@key-quality.nl

De onder 3.2 genoemde Data/tijdstippen zijn indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen, met uitzondering van wettelijke vastgestelde termijnen. Bij wijziging van de tijdsplanning worden (potentiële) Inschrijvers hierover tijdig geïnformeerd.

Voor de aanbestedingsprocedure wordt gebruik gemaakt van het aanbestedingsplatform TenderNed. Alle aanbestedingsstukken worden gepubliceerd op dit platform.

3.4. Vragen, tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

Deze aanbestedingsleidraad is met zorg samengesteld. Het is mogelijk dat de inschrijver desondanks vragen en/of bezwaren heeft vanwege bijvoorbeeld onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden, onvolkomenheden

en/of eventuele inbreuken op wettelijke voorschriften. In dat geval moet de inschrijver Opdrachtgever daarvan uiterlijk ten tijde van de inlichtingenrondes (zie het tijdschema van de aanbestedingsprocedure hierboven) op de hoogte stellen en om opheldering vragen en/of bezwaar maken via de genoemde contactpersoon. Door het indienen van de inschrijving gaat u onverkort akkoord met de bepalingen van de Aanbestedingsdocumenten. Indien de inschrijver Opdrachtgever niet binnen voornoemd tijdsbestek op de voorgeschreven wijze heeft gewezen op eventuele tegenstrijdigheden, onvolkomenheden en/of eventuele inbreuken op wettelijke voorschriften, dan kan zij hier op een later tijdstip niet alsnog over klagen. In dat geval heeft de inschrijver zijn rechten op bezwaar verwerkt.

Vragen dienen gestuurd te worden via de berichtenmodule van TenderNed in het format dat bijgevoegd is als Bijlage 2. U kunt vanaf dag 1 vragen stellen tot uiterlijk de in de planning genoemde datum. In de planning is opgenomen wanneer de laatste antwoorden gepubliceerd worden op TenderNed. De vragen inclusief antwoorden maken deel uit van de aanbestedingsdocumenten. De Nota van Inlichtingen staat hiërarchisch boven reeds verstrekte documenten, omdat hierin alle wijzigingen ten opzichte van die documenten staan vermeld.

3.5. Klachtenregeling

Voor onderhavige aanbestedingsprocedure geldt de klachtenregeling ter uitvoering van de Klachtenafhandeling bij Aanbesteden als flankerend beleid bij de Aanbestedingswet 2012. Een Inschrijver kan gebruik maken van deze klachtenregeling, maar is hiertoe niet verplicht. Het recht om een Klacht voor te leggen aan de bevoegde rechter wordt door deze klachtenregeling niet aangetast. Indien een Ondernemer zowel een Klacht heeft ingediend als een gerechtelijke procedure is gestart dan wordt de behandeling van de Klacht opgeschort tot na de uitspraak van de rechter.

3.5.1. Uitgangspunten

De uitgangspunten van deze klachtenregeling zijn als volgt.

1. Eerst vragen, dan klagen. Wanneer het in de aanbestedingsprocedure nog mogelijk is om vragen te stellen aan Opdrachtgever, dan moet de Ondernemer dat als eerste doen. Via de Nota van Inlichtingen kan Opdrachtgever dan reageren op de vragen. Een Klacht over een onderwerp waar in eerste instantie geen vragen over zijn gesteld, wordt niet in behandeling genomen. Overigens geldt dit alleen als het gaat om een zogenaamde “designklacht”, dit zijn Klachten over de fase voor de uiterste inschrijvings- of aanmelddatum. Deze Klachten betreffen de geschiktheidseisen, selectiecriteria of contractvoorwaarden.
2. Het algemene uitgangspunt van deze Klachtenregeling is dat de Ondernemer tijdig klaagt en dat Opdrachtgever deze Klacht tijdig afhandelt. Bij “designklachten” geldt dat het Klachtenmeldpunt deze klachten afhandelt voor de sluitingsdatum van de aanbesteding. Wanneer dat noodzakelijk is, verlengt Opdrachtgever de inschrijvings- c.q. aanmeldingstermijn. In het geval van klachten over de selectie- of gunningsbeslissing geldt dat Opdrachtgever de wettelijke (minimum) termijn zo nodig opschort.

Een ingediende Klacht zet onderhavige aanbestedingsprocedure niet stil. Opdrachtgever kan evenwel besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure.

3.5.2. Voorwaarden ten aanzien van de ontvankelijkheid van een Klacht

De Klacht is ontvankelijk en wordt alleen inhoudelijk in behandeling genomen indien voldaan is aan de volgende voorwaarden:

- De Klacht voldoet aan alle hierboven genoemde voorwaarden voor het indienen van een Klacht;
- De Klacht heeft betrekking op onderhavige aanbesteding;
- De Klacht is tijdig gedaan, d.w.z. binnen de kortst mogelijke termijn na bekendmaking van de Nota van Inlichtingen indien de Klacht daar in eerste instantie aan de orde is geweest doch in ieder geval uiterlijk binnen de looptijd van onderhavige aanbestedingsprocedure;
- Het onderwerp van de Klacht valt binnen de reikwijdte van de Aanbestedingswet 2012 of heeft betrekking op een handelen of nalaten van Opdrachtgever in strijd met de Aanbestedingswet 2012 of het beginsel van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en/of proportionaliteit of in strijd met een ander voorschrift dat geldt voor onderhavige aanbesteding;
- De Klacht heeft geen betrekking op het algemene aanbestedingsbeleid van Opdrachtgever;
- Indien de Klacht afkomstig is van een onderaannemer kan niet geklaagd worden over de relatie hoofdaannemer (inschrijver)-onderaannemer;

- Indien de Klacht in eerste instantie aan de orde is gesteld bij Nota van Inlichtingen dan wel anderszins, toont de Ondernemer aan dat de reactie van Opdrachtgever niet tot het gewenste resultaat heeft geleid voor de Ondernemer;
- De Klacht is niet gedaan om misbruik te maken van de klachtenregeling.

3.6. Indienen Offerte - sluitingsdatum

Inschrijvers moeten vóór de daarvoor gestelde deadline van woensdag 3 december 2025 vóór 12:00 uur de inschrijving en alle bijbehorende documenten digitaal indienen in TenderNed. Offertes die op een andere dan de voorgeschreven wijze worden ingediend, worden terzijde gelegd en niet in behandeling genomen.

3.7. Inhoud Offerte

De offerte dient overzichtelijk te zijn en overeenkomstig de volgorde zoals aangegeven in Bijlage 3.

3.8. Opening van de Offertes

De opening van de kluis vindt plaats op woensdag 3 december 2025 na 12:00 uur.

3.9. Gunning

Op woensdag 10 december 2025 zal Key-Quality namens Opdrachtgever aan de Inschrijvers schriftelijk bekend maken en beargumenteren aan welke Inschrijvers Opdrachtgever voornemens is de opdrachten te gunnen. Afgewezen Inschrijvers kunnen via Key-Quality (zie paragraaf 3.3 voor contactgegevens) om een toelichting vragen.

Een Inschrijver, die zich niet kan verenigen met de gunningbeslissing, dient vóór woensdag 31 december 2025 een kortgedingprocedure aanhangig te maken door middel van betekening van een dagvaarding aan het adres van Opdrachtgever.

Indien deze termijn wordt overschreden zonder dat een juridische procedure is aangevangen door middel van het betekenen van een kort geding dagvaarding, vervalt ieder recht daartoe. In het belang van een snelle en goede voortgang dient de Inschrijver Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van het aanhangig maken van een juridische procedure door het opsturen van de kopie dagvaarding.

Na het verstrijken van de bezwaartermijn (of zo spoedig mogelijk na afloop van een eventuele kort geding procedure) zal Opdrachtgever met de winnende Inschrijver in contact treden om tot definitieve gunning over te gaan. Er is pas sprake van definitieve gunning en daarmee van contractuele gebondenheid als Opdrachtgever daarover de winnende partij schriftelijk heeft bericht.

3.10. Voorbehouden

3.10.1. Schadevergoeding

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aanbesteding geheel of gedeeltelijk te staken, zonder tot enigerlei schadevergoeding aan de Inschrijvers verplicht te zijn.

3.10.2. Geen verplichting tot gunning

Er is geen verplichting tot gunning.

3.10.3. Individuele beëindiging

Mocht er gedurende de aanbestedingsprocedure bekend worden dat de Inschrijver voor deze aanvraag relevante bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de procedure voor die Inschrijver te beëindigen.

3.11. Algemene bepalingen

3.11.1. Taal

De offerte dient volledig opgesteld te zijn in het Nederlands. Gedurende de gehele aanbestedingsprocedure en tijdens de uitvoering van de overeenkomst wordt uitsluitend in het Nederlands gecommuniceerd.

3.11.2. Nederlands recht

Op de aanbestedingsprocedure en op alle daarin te verrichten activiteiten en te vervaardigen documenten is Nederlands recht van toepassing.

3.11.3. Kostenvergoeding

Voor het uitbrengen van de offerte en daarmee gepaard gaande werkzaamheden en te verstrekken materialen kunnen bij Opdrachtgever geen kosten in rekening gebracht worden.

3.11.4. Prijsonderhandelingen

Er worden geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit betekent dat de Inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om concurrerende prijzen aan te bieden.

3.11.5. Gestanddoening

De gestanddoeningstermijn is minimaal 90 dagen.

3.11.6. Intellectueel eigendom en geheimhouding

De Inschrijver dient nadrukkelijk geheimhouding te betrachten met betrekking tot alle informatie die in het kader van deze aanbesteding wordt verstrekt. Alle gegevens die in het kader van deze aanbesteding ter beschikking zijn gesteld, mogen alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding gelden, ook indien uit de aanbieding geen overeenkomst met de Inschrijver voortvloeit. Publiciteit met betrekking tot deze aanbesteding is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

Het zonder toestemming verstrekken van vertrouwelijke informatie, aangaande deze aanbesteding, aan Derden, kan leiden tot uitsluiting van deelname. Het intellectueel eigendom van de informatie, benodigd voor deze inschrijving, berust bij Opdrachtgever. Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld,

mag zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niets uit het bestek worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van het bestek) door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins.

De inschrijvingsdocumenten en alle Bijlagen die de Inschrijver in het kader van deze aanbesteding toezendt, afgeeft of laat afgeven, worden op het moment van ontvangst eigendom van Opdrachtgever. Alle verstrekte gegevens worden door Opdrachtgever uiteraard eveneens vertrouwelijk behandeld.

Alle bestanden en producten die in opdracht van Opdrachtgever door de Inschrijver worden bewaard, blijven altijd eigendom van Opdrachtgever. Indien de overeenkomst in de toekomst eventueel beëindigd zal worden, is de Inschrijver verplicht deze bestanden en producten kosteloos, per omgaande te verstrekken aan Opdrachtgever op eerste verzoek, of – indien gewenst door Opdrachtgever – zal de Inschrijver de bestanden en producten op eerste verzoek van Opdrachtgever vernietigen.

3.11.7. Aanbestedingswet 2012

Op deze aanbestedingsprocedure is de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

3.12. Combinatie of onderaannemers

De Inschrijver dient aan te geven of hij met betrekking tot deze aanbesteding een combinatie zal vormen met anderen.

3.12.1. Combinatie

Van alle partijen die deel uitmaken van die combinatie wordt verlangd dat zij zich in een schriftelijke verklaring gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de juiste financiële en technische uitvoering van de opdracht (Bijlage 4).

3.12.2. Onderaannemers

De Inschrijver dient duidelijk aan te geven of hij voornemens is delen van de opdracht aan onderaannemers te geven. In dit geval dient de Inschrijver duidelijk te omschrijven op welk deel van de opdracht dit betrekking heeft. Tevens dient hij aan te geven aan welke Opdrachtnemers hij voornemens is om een deel van de opdracht uit te besteden (Bijlage 5).

3.13. Inkoopvoorwaarden

Op het af te sluiten contract zijn de inkoopvoorwaarden, zoals opgenomen in Bijlage 6, van toepassing. De verkoopvoorwaarden of leveringsvoorwaarden van de Inschrijver worden nadrukkelijk buiten werking gesteld en zijn niet van toepassing. Bij tegenstrijdigheid tussen de aanbestedingsdocumentatie en de inkoopvoorwaarden prevaleert de aanbestedingsdocumentatie.

4. Doelstelling aanbesteding

De doelstelling van de aan te besteden opdracht is het realiseren van een stabiele, werkende ICT-omgeving voor medewerkers en leerlingen.

Lijn 83 streeft ernaar een zo beperkt mogelijk aantal medewerkers van Opdrachtnemer op de scholen actief te laten zijn. Lijn 83 steekt sterk in op ICT-professionalisering van eigen medewerkers en daarnaast kosten voor externe "inhuur" te beperken.

Opdrachtgever wil door deze aanbesteding bereiken dat:

- 1) Gebruikers eenvoudig kunnen communiceren, plannen en samenwerken;
- 2) Gebruikers plaats-, tijd- en platform- onafhankelijk kunnen werken op basis van single sign on;
- 3) Het technisch ICT- beheer wordt verzorgd door Opdrachtnemer.
- 4) Dataveiligheid en privacy gewaarborgd zijn;
- 5) De ICT- beheeromgeving optimale ondersteuning biedt aan Gebruikers;

4.1. Huidige situatie en omvang

De huidige Applicaties en Hardware (CMDB) staan beschreven in Bijlage 7.

4.2. Scope van de opdracht en nieuwe situatie

Opdrachtgever wil gezamenlijk met de Opdrachtnemer de dienstverlening optimaal inrichten, hierbij zijn de volgende uitgangspunten van belang:

- Opdrachtgever wenst een goede basis IT-voorziening voor alle scholen. Dit betekent dat Gebruikers beschikken over een goede, veilige en betrouwbare werkplek.
- Voor Gebruikers in het basisonderwijs betekent dit dat ze op een Gebruikersvriendelijke manier toegang krijgen tot de diensten die voor hun op dat moment van belang zijn. De Gebruikers hebben toegang tot deze omgeving via de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde Hardware.

Om dit te bereiken wil Opdrachtgever naar een nieuwe, hieronder omschreven, situatie die zich als volgt laat beschrijven.

Het lokale beheer is geminimaliseerd. Software wordt op één centraal punt beheerd en van daaruit gedistribueerd naar de Hardware. Indien de uitgever dat mogelijk maakt worden Applicaties als SaaS afgenomen. De Opdrachtgever wenst een zo eenvoudig mogelijk beheer van de Google-omgeving, de Microsoft-omgeving en een MDM-Applicatie ten behoeve van beheren van Apple-apparatuur.

Het functioneel beheer ligt volledig bij Opdrachtgever. Het technisch beheer wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer.

Via deze aanbesteding wil Opdrachtgever bereiken dat:

- Er een gestandaardiseerde, stabiele en veilige ICT-omgeving is, waarbij maatwerk soms noodzakelijk is. Hiervoor is een goede samenwerking met de ICT-afdeling van de Opdrachtgever noodzakelijk.

Opdrachtnemer draagt door middel van haar dienstverlening bij aan realisatie van bovenstaande doelstelling van Opdrachtgever.

Opdrachtgever wil gezamenlijk met de Opdrachtnemer de dienstverlening optimaal inrichten, hierbij zijn de volgende uitgangspunten van belang:

A. ICT is geen doel, maar een middel.

We zetten ICT in om het leren met en over ICT, en het werken met ICT te ondersteunen.

B. We bewaken een balans tussen de ruimte voor maatwerk op schoolniveau en de voordelen van uniformiteit op bestuursniveau.

Vanuit de gestandaardiseerde omgeving moet er ruimte zijn voor specifieke toepassing binnen het primaire proces en de visie van de school binnen de kaders die daarvoor gesteld zijn door Opdrachtgever. Op bestuursniveau wordt er naar gestreefd om gebruik te maken van zoveel mogelijk SaaS / Cloud oplossingen.

Het lokale beheer is geminimaliseerd. Software wordt centraal beheerd en van daaruit gedistribueerd naar de Hardware. Opdrachtnemer beheert de Google Workspace for Education (Chrome apparaten) en Intune Endpoint Manager (Windows en iPads).

Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze in ieder geval de volgende werkzaamheden verricht:

- Leveren, configureren en beheren Netwerkinfrastructuur (bedraad en draadloos).
- Leveren, configureren, beheren en backuppen van virtuele servers en noodstroomvoorziening.
- Uitvoeren van werkplekbeheer en het leveren van bloatware vrije images.
- Opdrachtnemer is SPoC richting de ICT hardware en de touchscreens, alsook de leverancier van de multifunctionals en telefonie.
- Windows apparaten dienen beheerd te worden via de Microsoft Intune omgeving.
- Chromebooks dienen beheerd te worden via de Google Workspace for Education omgeving
- iPads dienen beheerd te worden via de Microsoft Intune omgeving.
- Uitvoeren, configureren en up-to-date houden van Software voor zowel Microsoft Intune als de Google Workspace for Education omgevingen.
- Het aanmaken en muteren van medewerkers via automatische AFAS-koppeling en het incidenteel aanmaken van medewerkers/overige gebruikers buiten de koppeling om.
- Het aanmaken en muteren van leerlingen via automatische Parnassys-koppeling.
- Het ondersteunen van gebruikers onder andere als SPoC bij het gebruiken van de IT-systemen, het oplossen van incidenten en het uitvoeren van wijzigingen in de IT-systemen.
- Een digitale leer/werk omgeving.
- Opdrachtgever is en blijft te allen tijde eigenaar van haar data en platformomgevingen en houdt hier hoofdbeheer rechten op.
- Het Functionele beheer is primair de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, maar moet ook incidenteel uitgevoerd worden door Opdrachtnemer.
- Opdrachtgever heeft lopende contracten voor de wifi. Deze contracten hebben een wisselende looptijd (zie bijlage x). Opdrachtgever wil de losse contracten onderbrengen in één nieuw WaaS-contract als onderdeel van deze aanbesteding, vanaf het moment dat een contract verlopen is. Opdrachtgever wil dat Opdrachtnemer voor zowel de losse contracten als het nieuwe contract, als SPOC optreedt.

5. Beoordeling

Onverminderd de gronden die daarvoor in wet- en regelgeving zijn vastgelegd behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om offertes niet in behandeling te nemen c.q. terzijde te leggen indien:

- De aanbieding onvolledig is.
- De gevraagde informatie niet, niet volledig, onvoldoende onderbouwd, onder voorbehoud, onder voorwaarden of onjuist is verstrekt.
- De eigen verklaringen niet of onvolledig zijn ingevuld en/of ondertekend.

De beoordeling verloopt in twee fases:

- Beoordeling op basis van geschiktheids- en minimumeisen. Voor alle eisen in het bestek geldt: niet of niet geheel voldoen aan een eis leidt tot uitsluiting van de desbetreffende Inschrijver.
- Beoordeling op basis van het gunningcriterium.

5.1. Eigen verklaring

De Inschrijver dient aan zijn inschrijving een UEA (Bijlage 8) toe te voegen, waarmee de Inschrijver aangeeft dat zich jegens hem geen van de in de UEA genoemde uitsluitingsgronden voordoet.

5.2. Certificering

Inschrijver dient te beschikken over een geldig ISO 27001:2022 certificaat of gelijkwaardig. De gelijkwaardigheid wordt aangetoond door overlegging van een onafhankelijk auditrapport, inclusief TPM verklaring.

5.3. Beoordelingssystematiek

Het gunningcriterium is de beste prijs/kwaliteitverhouding. Dat betekent dat niet alleen de prijsaspecten bij de beoordeling worden meegewogen, maar ook de kwalitatieve aspecten. Hieronder is beschreven hoe het gunningcriterium wordt beoordeeld.

5.4. Weging prijs/kwaliteit

De verhouding prijsaspecten en kwalitatieve aspecten is als volgt bepaald:

Criteria	Maximale score
Prijs	30
Kwaliteit	70 (hieronder uitgewerkt per vraag)
<i>Migratie</i>	25 (wegingsfactor 2,5)
<i>Security en privacy</i>	15 (wegingsfactor 1,5)
<i>Wijzigingen</i>	5 (wegingsfactor 0,5)
<i>Beheer van Devices</i>	10 (wegingsfactor 1,0)
<i>SLA</i>	15 (wegingsfactor 1,5)
Maximaal aantal te behalen punten	<u>100</u>

5.5. Subgunningscriterium Prijs

De toekenning van de punten aan de tarieven gebeurt op basis van het door Inschrijver ingevulde prijzenblad (Bijlage 9 Prijzenblad). Inschrijver vult alle gele cellen in. De totaalprijs op jaarbasis wordt opgeteld in cel C24 van het prijzenblad. De Inschrijver, die de laagste totaalprijs op jaarbasis biedt, ontvangt hiervoor 30 punten. De andere Inschrijvers krijgen naar rato punten toegekend. De volgende formule wordt hiervoor gebruikt:

Laagste totaalprijs op jaarbasis / aangeboden totaalprijs op jaarbasis x 30

5.5.1. Tariefaanpassingen

De aangeboden tarieven blijven gehandhaafd gedurende de gehele contractperiode. Inschrijver geeft alle tarieven en prijzen op exclusief de verschuldigde B.T.W. Na vaststelling van de tarieven worden tussentijdse tariefaanpassingen niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege. Vanaf 2027 mogen de tarieven jaarlijks geïndexeerd worden. De Inschrijver kondigt dit uiterlijk twee maanden voor het einde van ieder contractjaar aan. Indexering vindt uitsluitend plaats conform het gemiddelde consumentenprijsinflatiecijfer van het CBS over het aflopende contractjaar. De tariefindexeringen die worden overeengekomen gelden voor een geheel contractjaar.

5.5.2. Beheerkosten per contractjaar

Op de teldatum van 1 oktober worden alle variabelen door Opdrachtgever (hertoe behoren niet de tarieven) opnieuw ingevuld en voor het komende contractjaar vastgesteld. Deze beheerkosten gelden gedurende het gehele nieuwe contractjaar vanaf 15 maart tot en met 14 maart. De totale beheerkosten zijn zoals in het Prijzenblad in cel C24 (Bijlage 9).

5.6. Subgunningscriterium kwaliteit

De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de antwoorden die gegeven worden op de vragen (Bijlage 10). De aspecten waar de antwoorden op getoetst worden, worden per vraag aangegeven. Voor de kwaliteit kunnen in totaal maximaal 70 punten verdiend worden.

De antwoorden op de in Bijlage 10 geformuleerde vragen beantwoordt Inschrijver in lettertype Arial, puntgrootte 10. De weging en maximale beantwoording in aantal A4 pagina's, worden in dit document weergegeven.

5.6.1. Beoordeling subgunningscriterium kwaliteit

De beoordeling van de antwoorden op de vragen gaat als volgt:

Bij de puntentoekening kent Opdrachtgever punten toe volgens de onderstaande bepalingen:

- Geen antwoord op de vraag en deelvragen: 0 punten.
- Weinig deelvragen beantwoord en antwoorden niet concreet : 1-3 punten.
- Niet alle deelvragen beantwoord of concreet: 4-6 punten.
- Bijna alle deelvragen beantwoord en concreet: 7-9 punten.
- Alle deelvragen beantwoord en concreet: 10 punten. Het maximale puntenaantal mag alleen gegeven worden als de deelantwoorden helemaal voldoen aan "Algemeen" en beoordelaar de overtuiging heeft, dat alle deelantwoorden niet nog concreter gemaakt zouden kunnen worden.

Het gemiddelde aantal punten wordt vermenigvuldigd met de wegingsfactor zoals die benoemd is in 5.4.

Aan de antwoorden worden de volgende eisen gesteld:

Algemene aanwijzingen

1. Geef concreet antwoord op de vraag. Formuleer het antwoord op de vraag SMART.

2. Beschrijf procedures planmatig. Zorg dat in het antwoord een planning is opgenomen. Beschrijf op welke manier een actie uitgevoerd wordt, waarom op die manier, wat het beoogde resultaat is en hoe getoetst wordt of het beoogde resultaat bereikt is.
3. Beschrijf ook welke procedure gevolgd wordt als uit de toetsing is gebleken dat het beoogde resultaat niet bereikt is.

NB Beloftes worden beschouwd als loze uitspraken, die niet gewaardeerd mogen worden met een hoge puntentoekenning.

Deze puntentoekenning onderbouwt de beoordelaar met argumenten en legt deze vast. De punten worden met een wegingsfactor vermenigvuldigd en het gemiddelde van alle beoordelaars per antwoord wordt berekend. Vervolgens worden de gemiddelde punten per antwoord per Inschrijver bij elkaar opgeteld. In een beoordelingsvergadering worden de puntentoekenning en de argumentatie geëvalueerd. In deze vergadering wordt de puntentoekenning voor de antwoorden op de vragen definitief vastgesteld.

5.6.2. Totale beoordeling

De punten voor de prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. Met de Inschrijver die de meeste punten heeft gehaald voor de prijs en kwaliteit samen, wordt een overeenkomst gesloten.

6. Programma van Eisen

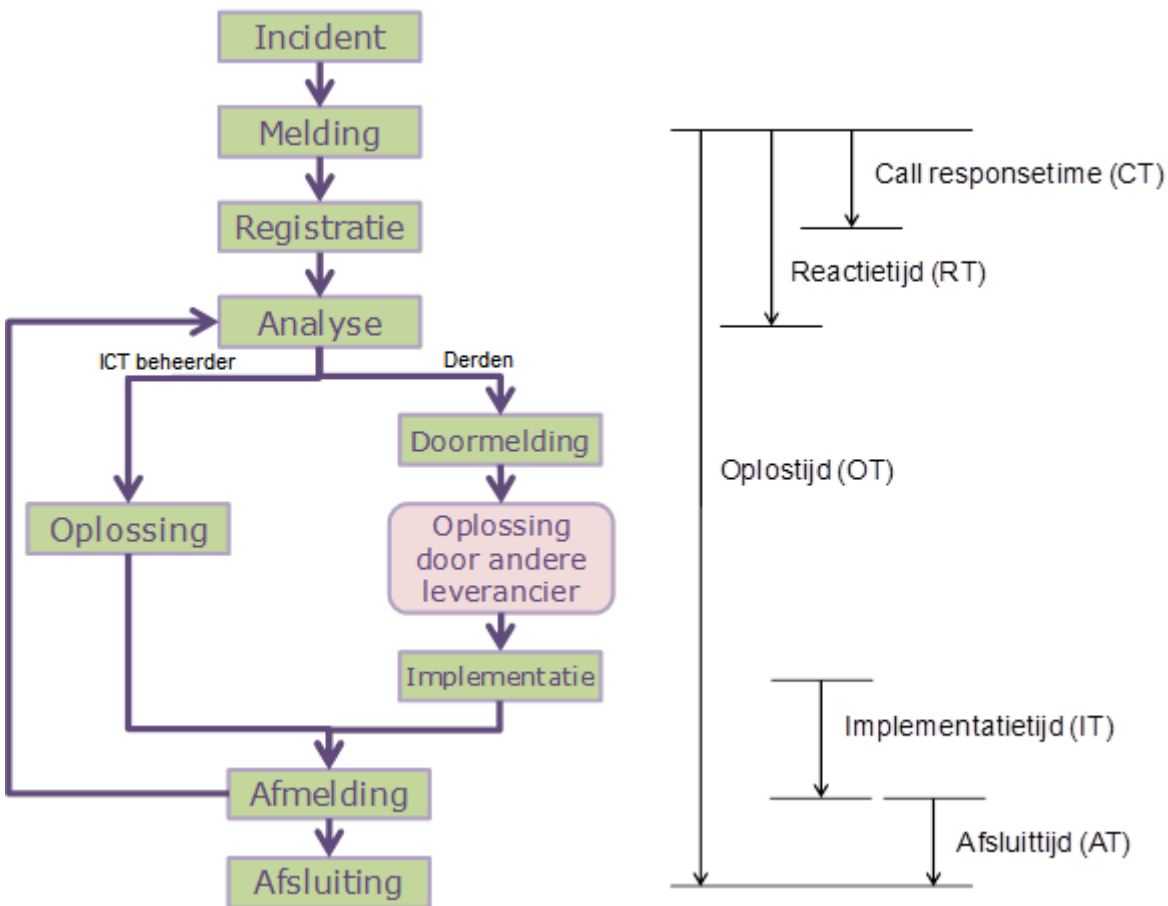
6.1. ICT-dienstverlening

De ICT-dienstverlening bestaat uit de volgende diensten:

- Incidentenafhandeling (zie 6.2)
- Identity Management (zie 6.3);
- Het beheer van het Netwerk (zie 6.4);
- Het beheer van Hardware (zie 6.5);
- Informatiebeveiliging en Privacy (6.6);
- Aanvullende eisen ten aanzien van de organisatie van het beheer (6.7);
- Digitale Leer- en Werkomgeving (PO) (6.8);
- Applicatiebeheer (6.9);
- Migratie (6.10).

6.2. Incidentenafhandeling

De afhandeling van een Incident vindt schematisch als volgt plaats:



De melding van een Incident gebeurt door Opdrachtgever in de servicedeskomgeving van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer registreert de melding en start met de analyse. De analyse is afgerond indien wordt begonnen met een oplossing danwel het Incident wordt doorgemeld aan een andere Leverancier EN de

Opdrachtgever hiervan op de hoogte is gebracht. De melding is pas afgesloten als dit gereed gemeld is aan de Opdrachtgever.

Incidenten krijgen prioriteit 1, 2 of 3 toegekend. De definitie van deze prioriteiten alsmede de eisen aan de afhandeling van incidenten met deze prioriteiten worden op de volgende pagina's nader toegelicht. Wijzigingen worden behandeld als een Incident met prioriteit 3.

Prioriteit 1: Ernstig

Er is sprake van een ernstige verstoring van het werkproces en er is geen alternatief en/of workaround voorhanden. Een prioriteit 1 melding heeft betrekking op één of meer groepen leerlingen of medewerkers of op een afdeling van het bestuursbureau. Voorbeelden hiervan zijn:

- De lessen van groep 8 op een school liggen stil omdat de Digitale Leer- en Werkomgeving niet beschikbaar is.
- Het bestuursbureau heeft geen internet in verband met een netwerkstoring.

De volgende storingen worden in elk geval beschouwd als storingen die het werkproces blokkeren en die dus prioriteit 1 storingen zijn:

- Storingen aan het Netwerk die direct gevolgen hebben voor de reguliere werkzaamheden en/of het onderwijs aan een groep leerlingen. Bijvoorbeeld:
 - Aanmelden of autoriseren voor applicaties in het Netwerk is niet mogelijk;
 - Een koppeling met een primaire applicatie (Basispoort, LAS of Office365) werkt niet.
 - Het Netwerk is uitgevallen.
- Herstellen van (SaaS) backup (al dan niet uit een disaster recovery)
- Een beveiligingsincident waarbij sprake kan zijn van dataverlies, inbraak of dreiging.
- Storingen aan het digitale schoolbord waardoor dit niet meer te gebruiken is.

Voor een Incident met prioriteit 1 gelden de volgende service eisen:

Call Response Tijd: maximaal 2 minuten in 95% van de Incidenten.

Reactietijd: maximaal 0,5 uur in 100% van de Incidenten.

Oplostijd: maximaal 4 uur in 95% van de Incidenten.

Prioriteit 2: Een verstoring van het werkproces

Dit betreft storingen waardoor het werkproces wordt geblokkeerd, maar een workaround voorhanden is. De volgende storingen worden in elk geval beschouwd als storingen die het werkproces blokkeren en die dus prioriteit 2 storingen zijn:

- Medewerker heeft geen toegang tot e-mail op zijn device.
- Storingen aan een multifunctional. Bijvoorbeeld:
 - Er kan niet geprint of gekopieerd worden;
 - De multifunctional vertoont een storing waardoor niet de gewenste afdrukkwaliteit wordt behaald.
- Een werkstation/laptop start niet op;

Voor een Incident met prioriteit 2 gelden de volgende service eisen:

Call Response Tijd: maximaal 5 minuten in 95% van de Incidenten.

Reactietijd: maximaal 4 uur in 99% van de Incidenten.

Oplostijd: maximaal 16 uur in 92% van de Incidenten.

Prioriteit 3: Een Incident op het werkproces

Dit betreft meldingen die opgelost moeten worden, maar waarbij een alternatief voorhanden is. De volgende storingen worden in elk geval beschouwd als Incidenten die invloed op het werkproces hebben en die dus prioriteit 3 storingen zijn:

- Een digitaal schoolbord werkt niet geheel naar behoren en dient voorzien te worden van een nieuwe firmwareversie;
- Een locatie heeft behoefte aan een specifieke applicatie, die geïnstalleerd moet worden.

Voor een Incident met prioriteit 3 gelden de volgende service eisen:

Call Response Tijd: maximaal 5 minuten in 95% van de Incidenten.

Reactietijd: 16 uur in 95% van de Incidenten.

Oplostijd: 40 uur (of conform de overeengekomen planning) in 92% van de Incidenten.

6.3. Identity Management

- Eis 1 De Opdrachtnemer biedt provisioning aan vanuit de volgende bronsystemen: Parnassys (LAS PO), Basispoort (digitaal lesmateriaal), AFAS (HRM)
- Eis 2 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat mutaties in de bronsystemen geautomatiseerd worden overgenomen in het IAM.
- Eis 3 Verwijderde en/of geblokkeerde Gebruikers moeten binnen 30 minuten uit alle Applicaties verwijderd worden.
- Eis 4 Gebruikers kunnen via SSO inloggen op Parnassys (LAS PO/SO), Basispoort en alle Applicaties die toegankelijk zijn via Basispoort.
- Eis 5 De Opdrachtnemer zorgt er voor dat alle Gebruikers binnen 24 uur toegang hebben tot het Lijn 83 netwerk.
- Eis 6 Het is verplicht om gebruik te maken van 2 factor authenticatie voor specifieke Gebruikers(groepen) maar dit is niet van toepassing op leerlingen.
- Eis 7 De Opdrachtnemer zorgt voor een aanmeldsystematiek: dit kan op de volgende twee mogelijkheden:
a. Gebruikersnaam en wachtwoord;
b. Gebruikersnaam en plaatjeswachtwoord (jonge leerlingen).
- Eis 8 Activiteiten van gebruikers kunnen worden getraceerd naar uniek identificeerbare gebruikers.
- Eis 9 Gebruikers-ID's en toegangsrechten worden bijgehouden in een centrale opslag.
- Eis 10 Opdrachtgever kan rechten en rollen toekennen aan de gebruikers.

6.4. Beheer van het Netwerk

- Eis 1 Voor alle Gebruikers op alle Locaties geldt dat zij toegang moeten hebben tot het Lijn 83 netwerk
- Eis 2 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de totale beveiliging en bescherming tegen meest recente Malware op alle beheerde apparatuur van Opdrachtgever.
- Eis 3 De opdrachtnemer faciliteert gesegmenteerde netwerken.
- Eis 4 Alle benodigde Hardware om de oplossing optimaal te laten functioneren is voor rekening van Opdrachtnemer.
- Eis 5 Als de Opdrachtnemer gebruik wil maken van de huidige Netwerk- en/of serverapparatuur dan is het onderhoud voor rekening Opdrachtnemer.
- Eis 6 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zowel Gebruikers als Medegebruikers toegang krijgen tot die diensten waarvoor Opdrachtgever toestemming heeft gegeven

- Eis 7 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat stroombeheer op een Locatie niet kan leiden tot beschadiging of van het Netwerk en Hardware. Bij de uitval van stroom worden systemen afgesloten zonder verlies of beschadiging van Data.
- Eis 8 De Opdrachtnemer verzorgt de updates van de firewall(s) naar de laatste versie binnen 30 dagen na verschijnen van deze versie.
- Eis 9 De Opdrachtnemer zorgt er voor dat configuratie en/of inrichting van alle Netwerkcomponenten, zoals maar niet uitsluitend switches, firewalls, servers, multifunctionals) zodanig wordt bewaard dat de laatste instelling (niet ouder dan 24 uur) beschikbaar is en gebruikt kan worden voor direct herstel na een calamiteit. Daarbij worden patches en firmware up-to-date gehouden.
- Eis 10 Voor het Netwerk geldt de eis dat het Netwerk gedurende 40 werkweken van 9 uur per dag minimaal 98% beschikbaar moet zijn.
- Eis 11 De Opdrachtnemer zorgt er voor dat alle multifunctionals worden opgenomen in het Netwerk en gedurende de looptijd in het Netwerk functioneren.
- Eis 12 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ons huidige Wifi-netwerk blijft functioneren
- Eis 13 De opdrachtnemer zorgt ervoor dat ons huidige VoIP telefonie netwerk (Rightcom op basis van Xelion 8) blijft functioneren

6.5. Beheer van Hardware

- Eis 1 De Opdrachtnemer beheert alle door Lijn 83 aangegeven Hardware op de Locaties.
- Eis 2 De Opdrachtnemer neemt alle incidenten aan in relatie tot bestaande en nieuwe Hardware.
- Eis 3 De Opdrachtnemer zorgt dat security updates en security fixes voor operating systemen op de Hardware uiterlijk een week na verschijnen zijn uitgerold.
- Eis 4 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat upgrades en updates en fixes buiten werkuren worden uitgerold. Medewerkers en leerlingen ervaren zo min mogelijk overlast van updates en fixes tijdens werktijd
- Eis 5 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle updates, releases, versies, fixes en upgrades binnen 1 jaar na de introductiedatum op verzoek en na akkoord van Opdrachtgever van een testomgeving wordt uitgerold op alle daarvoor geschikte Hardware in de beheerde omgeving.
- Eis 6 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat op nieuwe systemen:
- Het Device is opgenomen in het Netwerk en internettoegang heeft;
 - Office Applicaties beschikbaar zijn op het Device;
 - De Gebruiker via het Device gebruik kan maken van de multifunctionals;
 - Endpoint Detection and Response (EDR) wordt toegepast is op het Device;
 - Alle updates van pakketten zijn geïnstalleerd op het Device conform Eis 5;

6.6. Informatiebeveiliging en Privacy

- Eis 1 Opdrachtnemer is ten minste ISO27001:2022 en/of NEN7510 of gelijkwaardig gecertificeerd.
- Eis 2 Opdrachtnemer is aangesloten dan wel bereid om zich als organisatie aan te sluiten bij het Privacy Convenant Onderwijs en zich te conformeren aan de afspraken van het convenant.
- Eis 3 Opdrachtnemer en Opdrachtgever sluiten in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) een Verwerkersovereenkomst.
- Eis 4 Opdrachtnemer houdt rekening met doelbinding en Dataminimalisatie (AVG art. 5).
- Eis 5 In het kader van diezelfde doelbinding en Dataminimalisatie zijn er geen overbodige velden waarbinnen persoonsgegevens kunnen worden ingevuld.
- Eis 6 Voor de uitvoering van alle rechten van betrokkenen, zoals verwoord in AVG art. 12 tot en met 23, heeft Opdrachtnemer standaard informatie en procedures opgesteld.
- Eis 7 In het kader van het recht op Dataportabiliteit dient Data makkelijk exporteerbaar te zijn in een gestructureerde, algemeen gebruikte, leesbare en interoperabele vorm.
- Eis 8 Opdrachtnemer beschikt – in zijn rol van serviceorganisatie – over een ISAE 3402 rapportage of gelijkwaardig.

- Eis 9 Opdrachtnemer heeft processen van verwerkingen gedocumenteerd ("registers van verwerking"). Deze registers dienen voor Opdrachtgever toegankelijk te zijn.
- Eis 10 De verwerking van Data, en meer concreet van persoonsgegevens, en dus ook de Locatie van de servers moet vanwege de AVG binnen de Europese Economische Ruimte (EER) zijn.
- Eis 11 Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen overeen dat de BIV-classificatie van de persoonsgegevens/ICT-toepassing als volgt is: Beschikbaarheid = midden (2), Integriteit = hoog (3), Vertrouwelijkheid = hoog (3).
- Eis 12 Opdrachtnemer neemt passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen (AVG art. 32).
- Eis 13 De Opdrachtnemer volgt de beveiligingsadviezen op van onder andere het NCSC conform ISO 27001/27002:2022 zoals geformuleerd in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid, de fabrikant van het operating system en andere leveranciers benodigd voor de gehele informatiebeveiliging.
- Eis 14 Voor het toepassen en aantonen van technische maatregelen hanteert Opdrachtnemer het toetsingskader behorende bij het Certificeringsschema Informatiebeveiliging en Privacy ROSA.
- Eis 15 Mocht het in de toekomst mogelijk zijn om leerlinggegevens op basis van ECK-iD (in het kader van de Regeling pseudonimisering onderwijsdeelnemers), of een andere, gelijkwaardige standaard, veilig uit te wisselen, dan implementeert Opdrachtnemer deze oplossing voor de eigen Applicatie/Applicaties en koppelingen.
- Eis 16 Medewerkers moeten één of meerdere rollen toebedeeld kunnen krijgen.
- Eis 17 Wijzigingen in toegang moeten via de rollen direct ter beschikking kunnen worden gesteld aan alle Gebruikers die de specifieke gemuteerde rol hebben gekregen.
- Eis 18 De Opdrachtnemer werkt zonder voorbehoud mee aan een mogelijke security audit. De resultaten van deze audit worden gedeeld met de Opdrachtnemer. Hoogste prioriteit bevindingen worden direct, doch uiterlijk binnen één maand opgelost.
- Eis 19 Minimaal één keer per jaar zal door middel van de uitvoering van een audit onderzocht worden of de Opdrachtnemer zich aan alle gemaakte afspraken houdt. De Opdrachtnemer zal hier volledige medewerking aan geven.
- Eis 20 Er is een mogelijkheid om performance te monitoren voor het grootste deel van de infrastructuur. Hiermee is het mogelijk om trends en problemen te signaleren.

6.7. Aanvullende eisen ten aanzien van de organisatie van het beheer

- Eis 1 Het totale beheer dient conform Bijlage 7 Applicaties en CMDB uitgevoerd te worden. Op basis van deze Bijlage en de antwoorden op de vragen (bijlage 10) worden na gunning nadere afspraken gemaakt, die vastgelegd worden in een SLA.
- Eis 2 De Opdrachtnemer richt een servicedesk in welke voorziet in de registratie van alle meldingen: onderhoud, incidenten, verbeteringen, wijzigingen, aanpassingen, problemen en events.
- Eis 3 Opdrachtnemer is te allen tijde probleemeigenaar en neemt het eigenaarschap van iedere melding dat wil zeggen Opdrachtnemer is Single Point of Contact
- Eis 4 95% van de meldingen dient conform de aangegeven tijden behandeld te worden (alle tijden zijn in werkuren).
- Eis 5 Opdrachtnemer werkt samen met Derden. Deze samenwerking houdt het volgende in: dat Derden gefaciliteerd worden om hun dienstverlening uit te voeren. Dit gebeurt pas nadat Opdrachtgever hiermee schriftelijk heeft ingestemd.
- Eis 6 De Opdrachtnemer draagt zorg voor toetsing van garantie en de doormelding van garantie aan Derden.
- Eis 7 Overleg tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer vindt plaats volgens Bijlage 11 Managementrapportage.

- Eis 8 Op verzoek van een voor wijzigingen geautoriseerd aanspreekpunt voert de Opdrachtnemer een impactanalyse uit van een niet-standaard wijziging. Na goedkeuring van het aanspreekpunt voert de Opdrachtnemer deze wijziging uit.
- Eis 9 De Opdrachtnemer houdt een registratie bij van het volgende: Applicaties en de componenten van het Netwerk. Deze registratie is door daartoe geautoriseerde Gebruikers op elk moment in te zien.
- Eis 10 Hardware en Data blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtgever. Bij beëindiging van de overeenkomst zal Opdrachtnemer alle Hardware en Data, kosteloos beschikbaar gesteld door Opdrachtgever tijdens de overeenkomst periode OF beschikbaar gekomen tijdens de duur van de overeenkomst, direct ter beschikking stellen van Opdrachtgever.
- Eis 11 Het is Opdrachtnemer niet toegestaan, behoudens de uitoefening van zijn werkzaamheden en met uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, Software, Hardware en Data, beschikbaar gesteld door Opdrachtgever tijdens de overeenkomst periode OF beschikbaar gekomen tijdens de duur van de overeenkomst, ter beschikking te stellen aan Derden.
- Eis 12 Opdrachtnemer maakt het mogelijk, dat aangewezen medewerkers van Opdrachtgever zelf eerstelijns beheer uitvoeren.
- Eis 13 Opdrachtnemer meldt iedere vorm van 'Shadow IT' aan de Opdrachtgever.

6.8. Digitale Leer- en Werkomgeving (PO)

- Eis 1 Opdrachtnemer voorziet in een digitale leer- en werkomgeving. Elke medewerker en leerling maakt gebruik van de digitale leer- en werkomgeving en heeft een uniek inlogaccount. Accounts zijn ook vanuit huis benaderbaar. Voor leerlingen geldt dat de accounts van vertrekkende leerlingen direct worden verwijderd en dat bij een jaarovergang de accounts van alle schoolverlaters verwijderd worden, de informatie komt via Parnassys. Alle leerlingen en vervolgens alle nieuwe leerlingen krijgen bij aanvang van de opdracht voor een school vanuit Parnassys een account toegewezen.
- Eis 2 Via de digitale leer- en werkomgeving hebben gebruikers overal toegang toe middels Single Sign On (o.a. Basispoort, Office 365 etc). Opdrachtnemer realiseert hiervoor de benodigde koppelingen met onder andere educatieve applicaties en leerlingvolgsysteem.
- Eis 3 Alle onderdelen van de digitale leer- en werkomgeving functioneren op ieder type gebruikersdevice.
- Eis 4 Inloggen op de digitale leer- en werkomgeving is locatieonafhankelijk en onafhankelijk van een oplossing waarbij een computer op locatie wordt overgenomen.
- Eis 5 Synchronisatie van de gegevens tussen de bronsystemen en de digitale leer- en werkomgeving duurt maximaal één nacht (tussen 18.00-08.00 uur).
- Eis 6 De medewerker kan eenvoudig aanpassingen doen, zoals snelkoppelingen instellen, leerlingaccounts blokkeren en deblokkeren, wachtwoorden opvragen en resetten in de omgeving voor zichzelf en voor zijn leerlingen. Ook kan een medewerker tijdens de schooltijden meekijken op de schermen van de leerlingen.
- Eis 7 Medewerkers kunnen zelf het wachtwoord van hun account resetten.
- Eis 8 Het is voor leerlingen mogelijk om in te loggen in de digitale leer- en werkomgeving, door middel van een plaatjeswachtwoord.
- Eis 9 De Leer- en Werkomgeving is gebruiksvriendelijk in de zin dat binnen het systeem met weinig klikken de benodigde schermen, apps of informatie zichtbaar is. Daarnaast is het systeem eenvoudig en intuïtief in gebruik en zorgt voor een hoge functionaliteit. Ook de lay-out draagt bij aan de mate waarin gegevens overzichtelijk zijn of worden gepresenteerd.

6.9. Applicatiebeheer

- Eis 1 Gebruikers moeten zelf Applicaties aan kunnen vragen tenzij het een Shared Device betreft.

- Eis 2 De Opdrachtnemer garandeert dat Applicaties, die niet door een Gebruiker zelf geïnstalleerd kunnen worden werkend beschikbaar op een werkplek zijn binnen 5 werkdagen mits vooropgesteld dat de betreffende Applicatie volgens opgave van de fabrikant compatible is met het besturingssysteem.
- Eis 3 Opdrachtnemer controleert alle nieuw aangevraagde applicaties op basis van veiligheid, alvorens deze wordt goedgekeurd en gedistribueerd.
- Eis 4 Distribueerbare Applicaties worden gedistribueerd naar Hardware zonder tussenkomst van een medewerker.

6.10. Migratie

- Eis 1 De Opdrachtnemer rondt de migratie van de bestaande situatie naar de nieuwe situatie af vóór vrijdag 13 maart 2026. De dienstverlening start per zondag 15 maart 2026, tenzij de migratie niet succesvol is afgerond.
- Eis 2 De migratie wordt zoals aangegeven in het migratieplan van Opdrachtnemer uitgevoerd.
- Eis 3 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Gebruikers met een minimale onderbreking toegang verkrijgen tot hun Data en dat rechtenstructuren van toepassing blijven. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat Opdrachtgever gebruik maakt van de opslagfunctionaliteiten binnen Office 365 en Google Workspace.
- Eis 4 De Opdrachtnemer is verplicht bij afloop van de contractperiode gedurende een overgangperiode van maximaal 4 maanden mee te werken aan een mogelijke migratie (exit) naar een nieuwe Opdrachtnemer. Dit betekent in elk geval dat Opdrachtnemer de actuele configuratiegegevens zoals opgenomen in Bijlage 7 beschikbaar stelt en het beheer uitvoert op Locaties die nog niet zijn gemigreerd. De Opdrachtnemer ontvangt hiervoor maandelijks een vergoeding die gebaseerd is op de prijzen in het prijzenblad van deze inschrijving en in verhouding staat tot het in die maand nog niet gemigreerde aantal Locaties en het aantal daar geregistreerde leerlingen en Hardware.
- Eis 5 De Opdrachtnemer levert tijdens de migratie een training op Locatie aan alle medewerkers van Opdrachtgever die als doel heeft de vaardigheden van de medewerkers naar het gewenste niveau te tillen.

6.11. Leveringen door Derden

- Eis 1 Indien zich toekomstige ontwikkelingen voordoen, waarvoor de Opdrachtnemer niet de diensten kan leveren tegen een concurrerende prijs/kwaliteit verhouding (dit ter beoordeling van Opdrachtgever), behoudt Opdrachtgever zich het recht voor een beroep te kunnen doen op een derde partij, waarbij de Opdrachtnemer volledige medewerking moet leveren. Deze medewerking omvat in elk geval het beschikbaar stellen van configuratie gegevens, het verschaffen van toegang tot Netwerken en het overdragen van Data.

6.12. Facturatie

- Eis 1 Facturatie geschiedt maandelijks door het jaarbedrag voor de hele stichting in twaalf gelijke termijnen te verdelen.