

Programma van Eisen (Bijlage 3)

Aanbesteding
ICT Beheersdiensten
KyK Scholen

Inhoudsopgave

1.	Programma van Eisen	3
1.1.	Uitvoeringsvoorwaarde	3
1.2.	Algemene eisen	3
1.3.	Eisen aan de uitvoering van de Opdracht	3
1.4.	Eisen aan het SLA document	4
1.5.	Eisen aan security	5
1.6.	Facturen	5

1. Programma van Eisen

Dit document beschrijft de uitvoeringsvoorwaarden en eisen die de Opdrachtgever stelt in het kader van de onderhavige Europese openbare aanbesteding. Dit document maakt integraal deel uit van het Aanbestedingsdocument en zal integraal onderdeel gaan uitmaken van de te sluiten Raamovereenkomst.

1.1. Uitvoeringsvoorwaarde

ISO certificering

De opdrachtnemer waarborgt gedurende de uitvoering van de opdracht een passend niveau van informatiebeveiliging, in overeenstemming met de beginselen van **ISO 27001**.

Uiterlijk zes (6) maanden na gunning beschikt de opdrachtnemer over een geldig ISO 27001-certificaat, afgegeven door een geaccrediteerde certificeringsinstelling, of over een gelijkwaardig gestructureerd managementsysteem voor informatiebeveiliging (ISMS) waarmee risico's systematisch worden beheerst.

De opdrachtnemer overlegt op verzoek van de aanbestedende dienst bewijs van naleving, zoals:

- een kopie van het certificaat, of
- documentatie waaruit blijkt dat een gelijkwaardig ISMS is ingericht en onderhouden (bijvoorbeeld een interne auditrapportage of verklaring van een onafhankelijke deskundige).

Indien de opdrachtnemer niet tijdig aan deze voorwaarde voldoet, kan de aanbestedende dienst passende maatregelen treffen, waaronder het stellen van een hersteltermijn, het inhouden van betalingen of, bij blijvende tekortkoming, het ontbinden van de overeenkomst.

1.2. Algemene eisen

1.	Inschrijver verklaart expliciet dat hij voldoet aan alle in de Aanbestedingsleidraad en daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de Opdracht zijn gesteld.
2.	Inschrijver dient zijn dienstverlening op vakbekwame wijze ononderbroken uit te voeren.
3.	De Inschrijver garandeert dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
4.	Inschrijver conformeert zich bij eventuele gunning van de Opdracht aan de overeenkomst die wordt meegestuurd. De dienstverlening/levering zal geschieden conform deze overeenkomst.
5.	Opdrachtnemer stelt binnen de eigen organisatie één vast contactpersoon aan, welke aanspreekpunt is voor alle vragen en opmerkingen. Dit geldt ook voor de opdrachtgever. De partijen informeren elkaar schriftelijk over degene die zij als contactpersoon hebben aangewezen.
6.	Bij kritieke incidenten is Opdrachtnemer ook bereikbaar buiten kantooruren.

1.3. Eisen aan de uitvoering van de Opdracht

7.	Helpdesk / Servicedesk <ul style="list-style-type: none"> • Open op werkdagen minimaal tussen 08:00 en 17:00 uur. • Reactietijd eerste melding: maximaal 1 uur. • Oplostijden afgestemd op prioriteit (kritisch / hoog / normaal / laag). • Onsite ondersteuning binnen 8 uur op locatie bij calamiteiten in regio: Harlingen, Súdwest-Fryslân, Fryske Marren, Leeuwarden en de Waadhoeke.
8.	Beschikbaarheid en continuïteit <ul style="list-style-type: none"> • Kernsystemen: minimaal 99,0% uptime per maand (exclusief gepland onderhoud). • Duidelijke afspraken over onderhoudsvensters vastgelegd in de SLA.

9.	Incident- en probleemmanagement <ul style="list-style-type: none"> • Helder onderscheid in urgentie en impact. • Minimaal een rapportage per kwartaal met trends en analyses. • Leverancier beschikt over gekwalificeerde ICT-professionals voor snelle opvolging.
10.	Change management <ul style="list-style-type: none"> • Doorlooptijd voor standaard changes door leverancier te specificeren. • Afstemming en communicatie bij majeure wijzigingen verplicht.
11.	Rapportage en monitoring <ul style="list-style-type: none"> • Leverancier levert minimaal eens per kwartaal een SLA-rapportage, met tussentijdse inzage in het ticketsysteem en relevante dashboards voor de opdrachtgever.
12.	Beveiliging <ul style="list-style-type: none"> • Onverwijld melding van beveiligingsincidenten en datalekken (binnen 24 uur). • Logging en monitoring van beheeractiviteiten; inzagerecht voor Opdrachtgever. • Jaarlijkse herbeoordeling van autorisaties (least privilege).
13.	AVG Opdrachtnemer levert een Verwerkersovereenkomst conform AVG. Deze wordt tijdens de implementatie ondertekent door beide Partijen en vormt een onderdeel van de Raamovereenkomst.
14.	Communicatie en escalatie <ul style="list-style-type: none"> • Vermelding van contactpersonen en escalatieproces. • Bereikbaarheid buiten kantooruren bij kritieke incidenten.
15.	Exit en data-eigendom <ul style="list-style-type: none"> • Data blijft eigendom van opdrachtgever. • Overdracht of vernietiging van gegevens (inclusief back-ups) binnen 60 dagen na einde contract, met schriftelijke bevestiging. • Leverancier ondersteunt transitie naar nieuwe partij.

1.4. Eisen aan het SLA document

16.	Scope: De SLA bevat minimaal een omschrijving van diensten, systemen en gebruikersgroepen. En daarnaast de elementen die in dit hoofdstuk van het Programma van Eisen genoemd zijn.
17.	KPI's / prestatienormen: Meetbare waarden voor beschikbaarheid, responstijd en oplostijd.
18.	Incident- en changemanagementproces: Procedure voor melding, classificatie, opvolging en afhandeling.
19.	Service windows: De SLA vermeldt de openingstijden en biedt een stand-by-regeling.
20.	Rapportage & monitoring: Maandelijks rapportages en real-time inzage.
21.	Beveiliging & privacy: beschrijving van de maatregelen die Opdrachtnemer treft op dit vlak.

22.	Escalatie: Naam, functie en responstijden van escalatieniveaus.
23.	Exit-regeling: Overdracht, ondersteuning en vernietiging van data.

1.5. Eisen aan security

24.	Alle beveiligingsrisico's worden door de Opdrachtnemer direct bij constatering kenbaar gemaakt bij de Opdrachtgever.
25.	Wijzigingen welke de beveiliging kunnen aantasten worden voorafgaand met de Opdrachtgever besproken, waarbij de risico's worden benoemd en eventuele maatregelen worden geadviseerd. Alle beveiligingsrisico's worden door de Opdrachtnemer direct bij constatering kenbaar gemaakt bij de Opdrachtgever. Tevens doet Opdrachtnemer voorstellen om de beveiliging te verbeteren.
26.	Indien Opdrachtnemer voor het leveren van een (onderdeel van) de Dienst gebruik maakt van een Onderaannemer, dan gelden voor de Onderaannemer dezelfde beveiligingseisen als voor hemzelf.

1.6. Facturen

27.	<p>De Inschrijver dient per Nadere opdracht maandelijks te factureren.</p> <p>De factuur dient te voldoen aan de wettelijke factuureisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uw volledige naam en adres. Als u niet zelf factureert, dan dient aangegeven te worden wie de facturerende partij is. • Het volledige factuuradres van de Opdrachtgever; • De naam contactpersoon van de Opdrachtgever; • Inkoopordernummer / referentie; • KvK-nummer; • Btw-identificatienummer (inclusief NL); • IBAN-bankrekeningnummer; • Het factuurnummer; • De factuurdatum; • Datum en adres waarop de Diensten zijn geleverd; • De hoeveelheid en omschrijving van de geleverde Diensten; <p>Voor elk btw-tarief of vrijstelling dient het volgende op de factuur vermeld te staan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De eenheidsprijs exclusief btw; • Eventuele kortingen als die niet in deze prijs zijn opgenomen; • Het toegepaste btw-tarief; • De totale vergoeding; • Het btw-bedrag.
28.	Facturen zijn altijd afkomstig van Opdrachtnemer, ook als de feitelijke uitvoering van Diensten is gedaan door derden die ingeschakeld zijn door Opdrachtnemer.
	<p>Inschrijver borgt in haar organisatie een transparante wijze van facturering die mede voorkomt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dubbele facturering kan plaatsvinden; • Facturering kan plaatsvinden anders dan de overeengekomen tarieven.

29.	Opdrachtnemer richt zijn facturen onder vermelding van (nader te verstrekken) kostenplaatsnummer / grootboeknummer aan: facturen@kykscholen.nl
-----	--