

Bijlage 3A – Programma van Eisen

Perceel 1 ICT-beheer dienstverlening

Algemene eisen

Eisnr	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
2.	Het volledige ICT-beheer valt onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om te fungeren als Single Point of Contact (SPOC). Hiermee zorgt opdrachtnemer ervoor dat OPSPOOR zoveel als mogelijk wordt ontzorgd. Opdrachtnemer fungeert als SPOC voor de leverancier van de hardware, van de touchscreens, van de print- en kopieerapparaten, van de telefonie, van het internet, van de beveiligde email en eventuele toekomstige leveranciers.
3.	De leveranciers van de hardware en touchscreens leveren/levert de bestelde apparatuur bij opdrachtnemer. OPSPOOR kan via een portaal van opdrachtnemer deze apparatuur bestellen. Opdrachtnemer zorgt vervolgens dat de apparatuur gebruiksklaar wordt gemaakt en wordt geleverd op de betreffende locatie van OPSPOOR. bij haar wordt geleverd. <u>De leverancier van de touchscreens installeert de touchscreen op de betreffende locatie van OPSPOOR, opdrachtnemer zorgt dat de OPS-module wordt ingeregeld en geïnstalleerd op de touchscreen.</u>
4.	Opdrachtnemer stelt een portaal ter beschikking voor OPSPOOR waar het kernassortiment van de hardware en de touchscreens besteld kunnen worden. Medewerkers van OPSPOOR moeten hiervoor een login kunnen krijgen. Welke medewerkers dit zijn wordt tijdens de implementatiefase afgestemd. Elke bestelling die wordt gedaan, moet middels de bovenschoolse goedkeuring gaan voordat deze definitief is. Opdrachtnemer stemt vanuit haar SPOC-rol met de leveranciers van de hardware en touchscreens af welke producten er in de webshop komen en wat de prijzen daarvoor zijn.
5.	<u>Opdrachtnemer zorgt voor een in het device management portaal waarin is ook minimaal het volgende zichtbaar is:</u> Aanschafdatum van de hardware en touchscreens; Real-time inzicht in welke hardware en touchscreens er per locatie zijn; Inzicht in wanneer de hardware voor het laatst aan is geweest; Afgeschreven hardware inclusief bewijslast conform eis nummer 8.
6.	Opdrachtnemer houdt een voorraad aan voor OPSPOOR van zowel de hardware als de touchscreens, zodat het onderwijs altijd doorgang kan vinden.
7.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een betrouwbare, veilige ICT-omgeving welke aantoonbaar up-to-date is en wordt ondersteund door de softwarefabrikant.
8.	Opdrachtnemer haalt tweemaal per jaar de oude afgeschreven hardware op, op de locaties van OPSPOOR, verwijdert de data. Opdrachtnemer levert een certificaat en een overzicht van de verwijderde data aan OPSPOOR. De eventuele opbrengsten van de hardware komen ten goede van opdrachtnemer.
9.	OPSPOOR wenst een partnerschap aan te gaan met opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft op zowel gevraagd als ongevraagd verzoek, advies met betrekking tot alle aspecten binnen de scope. Dit met als doel de opdrachtgever inzicht te verschaffen in innovaties en

	mogelijke verbeteringen. OPSPoor zal zich tevens proactief opstellen richting opdrachtnemer.
10.	De dienstverlening wordt uitgevoerd op alle 38 locaties van OPSPoor. Voor een overzicht van de locaties zie bijlage 10 'OPSPoor locaties'.
11.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele migratie, inclusief adoptie.

Eisen ten aanzien van de dienstverlening

Eisnr	Omschrijving
12.	Opdrachtnemer stelt één contactpersoon aan voor OPSPoor. De contactpersoon van Opdrachtnemer is op werkdagen via telefoon en e-mail bereikbaar van 08:00 uur tot 17:00 uur. Indien de contactpersoon met vakantie gaat of ziek is dan zorgt Opdrachtnemer voor vervanging. De gegevens van de contactpersoon worden dan gedeeld met OPSPoor.
13.	Opdrachtnemer stelt een escalatielijnen beschikbaar voor het bovenschol van OPSPoor. Dit telefoonnummer wordt na gunning gedeeld met OPSPoor.
14.	Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige servicedesk die support levert middels telefoon, e-mail, een ticketsysteem en quick support/teamviewer.
15.	Opdrachtnemer levert een ticketsysteem waarin alle meldingen zijn opgenomen en waarin de voortgang van deze meldingen inzichtelijk is.
16.	Werktijden van OPSPoor zijn van 08:00 uur tot 17:00 uur. De servicedesk van Opdrachtnemer is bereikbaar op werkdagen tussen 07:30 en 17:00 uur. Buiten deze tijden is er geen servicedesk benodigd voor OPSPoor.
17.	De servicedesk van opdrachtnemer hanteert in ieder geval de volgende responstijden: ➔ In 90% van de gevallen <60 seconden bij telefonische melding. ➔ In 90% van de gevallen <60 minuten bij e-mail melding. ➔ In 90% van de gevallen <60 minuten bij ticket melding.
18.	Prioriteiten (prio) worden als volgt gehanteerd door OPSPoor: • Generiek kenmerkt een prio1 zich doordat de kritische infrastructuur of systeemfunctie niet werkt. Er is geen workaround. Het primair proces staat stil en werkt niet. • Generiek kenmerkt een prio 2 zich doordat de kritische infrastructuur of systeemfunctie niet werkt. Er is een beperkte workaround beschikbaar. • Generiek kenmerkt een prio 3 zich doordat de infrastructuur of functie niet werkt. Er is een workaround beschikbaar. • Generiek kenmerkt een prio 4 zich door een niet urgente issue. Er is een workaround beschikbaar. Onder een beperkte workaround wordt het volgende verstaan: - Devices niet beschikbaar via wifi, maar wel door bijvoorbeeld een netwerkkabel; - Laptops werken niet, maar het digibord wel; - LAS niet toegankelijk, handmatig moeten de cijfers en de absentie worden genoteerd.
19.	OPSPoor hanteert de volgende oplostijden voor prioriteiten: • In 90% van de gevallen <4 uren bij een prio 1 melding. • In 90% van de gevallen <5 uren bij een prio 2 melding. • In 90% van de gevallen <28 uren bij een prio 3 melding. • In 90% van de gevallen <136 uren bij een prio 4 melding.
20.	Opdrachtnemer is in staat om uiterlijk op 01-01-2027 de dienstverlening volledig uit te kunnen voeren.
21.	Opdrachtnemer verzamelt veel gestelde vragen en richt een kennisbank in met een FAQ welke maandelijks door Opdrachtnemer wordt geüpdatet. De FAQ of een link naar de FAQ wordt beschikbaar gesteld op het intranet van OPSPoor.
22.	Opdrachtnemer beschikt over een escalatieprocedure bij incidenten en calamiteiten welke voor OPSPoor zijn ingericht.

23.	Opdrachtnemer ondersteunt OPSPOOR, waar mogelijk, bij het behalen van de normen die betrekking hebben op deze dienstverlening.
24.	Opdrachtnemer stemt reparatiewerkzaamheden vooraf af middels een offerte. Na goedkeuring van de offerte door OPSPOOR, voert opdrachtnemer de reparatiewerkzaamheden uit.
25.	In het geval van een defect device zorgt opdrachtnemer, na melding van OPSPOOR, binnen 48 uur dat de hardware wordt opgehaald <u>en gerepareerd door de leverancier van perceel 2</u> . In het geval het een device van een medewerker van OPSPOOR betreft wordt hiervoor een vervangend device meegeleverd bij het ophalen van het defecte device.
26.	In het geval dat een touchscreen kapot is zorgt opdrachtnemer dat deze binnen 24 uur wordt vervangen/gerepareerd <u>door de leverancier van de touchscreens</u> , zodat het onderwijs doorgang kan vinden.
27.	Opdrachtnemer besteedt minimaal 1% van de jaarlijks gerealiseerde omzet <u>gerelateerd aan deze opdracht</u> aan Social Return.

Eisen met betrekking tot beheer van de infrastructuur

Eisnr	Omschrijving
28.	Opdrachtnemer beheert alle netwerkkapapparaat, zoals routers, switches en accespoints. Hieronder valt ook het proactief signaleren en oplossen van storingen, trage verbinding of verdachte activiteiten.
29.	Opdrachtnemer zorgt voor het updaten en vervangen van de netwerkkapapparaat, het aanschaffen hiervan valt ook onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer, dit gebeurt pas na goedkeuring van OPSPOOR. De netwerkkapapparaat wordt betaald door OPSPOOR en wordt daarmee eigendom van OPSPOOR.
30.	Opdrachtnemer voert het servicebeheer uit, waaronder regelmatige updates. Opdrachtnemer richt back-up en herstelprocedures in en test deze periodiek.
31.	Opdrachtnemer voert het licentiebeheer uit voor OPSPOOR.
32.	Opdrachtnemer beheert en richt bestaande patch-kasten in op de locaties van OPSPOOR.
33.	Opdrachtnemer neemt het bestaande intranet van OPSPOOR (SharePoint OPSPOOR Perron) over en beheert deze. <u>Hieronder valt ook de inrichting en het ontwerp van het intranet.</u>
34.	Applicaties die voor OPSPOOR worden ontwikkeld worden eigendom van OPSPOOR.
35.	Alle medewerkers van OPSPOOR worden automatisch aangemaakt via een cloud-gebaseerd Identity & Acces Management (IAM) platform en krijgt automatisch toegang tot de juiste Microsoft 365 groepen (SharePoint, Teams etc.) en omgevingen. OPSPOOR en opdrachtnemer bespreken in de implementatie tot welke groepen en omgevingen welke medewerkers toegang moeten hebben.
36.	Het IAM-platform moeten kunnen koppelen met Visma net.
37.	Leerlingen worden automatisch aangemaakt via Basispoort/ParnasSys. Leerlingen krijgen via SSO-toegang tot Basispoort en Office 365 applicaties. Opdrachtnemer houdt hierin ook rekening met de jaarovergang.
38.	Alle leerlingen worden automatisch aangemaakt via provisioning vanuit ParnasSys.
39.	Op basis van het LAS worden de klasteams in Microsoft Teams geautomatiseerd aangemaakt.
40.	Opdrachtnemer levert en is verantwoordelijk, als onderdeel van dienstverlening, voor de levering en het beheer van Microsoft 365 inclusief alle applicaties die daaronder vallen.

	Opdrachtnemer optimaliseert de bestaande Microsoft 365-omgevingen gedurende de dienstverlening.
41.	Alle medewerkers van OPSPOOR worden automatisch gekoppeld met ParnasSys.
42.	Opdrachtnemer voert het beheer uit op de SharePoint van OPSPOOR.
43.	Het intranet van OPSPOOR dient als landingspagina waar van alles aan is gelinkt. Opdrachtnemer neemt de huidige situatie over, volgens de huidige rechtenstructuur.

Eisen aan de digitale leer- en werkomgeving (DLWO)

Eisnr	Omschrijving
44.	Opdrachtnemer levert een digitale leer- en werkomgeving als onderdeel van de dienstverlening. DLWO
45.	De digitale leer- en werkomgeving is intuïtief en gebruiksvriendelijk voor docenten en leerlingen.
46.	De digitale leer- en werkomgeving is toegankelijk op verschillende apparaten (IPad, Chromebook en Windows-device) in combinatie met een Microsoft 365 account.
47.	Via de digitale leer- en werkomgeving zijn via single sign-on de koppelingen naar Basispoort en de Microsoft 365 applicaties beschikbaar.
48.	De digitale leer- en werkomgeving op school biedt een veilige omgeving voor alle leerlingen door onder andere het nemen van technische maatregelen om pestgedrag en dergelijke tegen te gaan binnen de omgeving.
49.	De digitale leer- en werkomgeving heeft een aanpasbaar contentfilter.
50.	Contacten van leerlingen onderling en met docenten kunnen worden beperkt door middel van bijvoorbeeld adresboekscheidingen.
51.	De digitale leer- en werkomgeving is ontworpen met een onderwijsgerichte benadering, waarbij er wachtwoordbeheer op leerlingniveau mogelijk is.
52.	De digitale leer- en werkomgeving geeft de leerkracht de regie over de leerlingomgeving.
53.	Het is mogelijk om via het leerkrachtportaal mee te kijken op de leerling device, over te nemen of de activiteiten van de leerling te beheren, bijvoorbeeld door de toetsmodus in te schakelen of een device te blokkeren. Leerlingen kunnen niet via een "omweg" het "meekijken" van de leerkracht omzeilen.
54.	De digitale leer- en werkomgeving heeft een invallersmodule.
55.	De digitale leer- en werkomgeving heeft een takenmodule, waarin de leerkracht bijvoorbeeld wektaken of opdrachten kan toewijzen aan de leerlingen.
56.	Jonge leerlingen moeten op een eenvoudige manier kunnen inloggen, bijvoorbeeld met een plaatjeslogin, terwijl oudere leerlingen gebruik kunnen maken van een gebruikersnaam en wachtwoord.

Eisen met betrekking tot beheer van devices

Eisnr	Omschrijving
57.	Opdrachtnemer maakt gebruik van een cloud gebaseerde oplossing voor Mobile Device Management (MDM) en Mobile Application Management (MAM) waarmee apparaten centraal op afstand beheerd kunnen worden. Deze oplossing ondersteunt in ieder geval: Het uitrollen en configureren van applicaties en beleidsinstellingen;

	Het afdwingen van beveiligingsinstellingen zoals wachtwoordbeleid, versleuteling en schermvergrendeling; Het beheren van updates en patches voor besturingssystemen en applicaties; Het kunnen wissen of vergrendelen van apparaten op afstand bij verlies of diefstal; Ondersteuning voor meerdere platformen (zoals Windows, macOS, iOS en Chrome OS).
58.	Mobile Device Management (MDM) inrichting vanuit een bovenschoolse domein waarbij de schoollocaties als sub-locaties worden ingericht.
59.	Opdrachtnemer richt de Chromebooks in en beheert de Chromebooks via Google Workspace Admin Console.
60.	Opdrachtnemer maakt voor het beheer, de configuratie, beveiliging en monitoring van alle Apple-apparaten gebruik van ASM en Jamf.
61.	Opdrachtnemer beheert bijhorende OPS-modules van de touchscreens.
62.	Opdrachtnemer zorgt voor het volledig functioneel kunnen koppelen van netwerkprinters aan de ICT-omgeving van de organisatie, inclusief ondersteuning voor cloud gebaseerd printen.
63.	Opdrachtnemer kan tools of producten van derde partijen toevoegen aan de omgevingen van OPSPoor, mits technisch mogelijk.

Eisen met betrekking tot security/informatiebeveiliging

Eisnr	Omschrijving
64.	Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een geldig ISO9001 (of gelijkwaardig) certificaat, een geldig ISO27001 (of gelijkwaardig) certificaat. Ook in geval van een heraudit informeert opdrachtnemer opdrachtgever hierover.
65.	De dienstverlening voldoet aan de AVG wet- en regelgeving.
66.	Het ICT-beheer maakt integraal gebruik van MFA 2Factor-authenticatie, ook voor gastenaccounts.
67.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren, installeren, configureren, beheren en up-to-date houden van beveiligingssoftware, waaronder: antivirus en back-up. Opdrachtnemer biedt hier een passende oplossing voor, conform de meest recente standaarden.
68.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer en de doorontwikkeling van de firewall. In het kader van toekomstgerichtheid werkt opdrachtnemer mee, op het moment dat daar behoefte aan is, aan de transitie naar een Zero trust policy.
69.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het installeren, configureren, beheren en up-to-date houden van alle software en besturingssoftware.
70.	Opdrachtnemer stelt in overleg met OPSPoor switches beschikbaar voor derden, zoals multifunctionals, telefonie, klimaat control en brandmeldcentrale.
71.	Informatiebeveiligingsincidenten worden zo spoedig mogelijk gemeld, maar niet later dan 12 uur nadat opdrachtnemer zelf kennis heeft genomen van het incident.
72.	Opdrachtnemer monitort de veiligheid 24x7x365.
73.	De in bijlage 9 opgenomen verwerkersovereenkomst is van toepassing op de dienstverlening. Hiermee gaat opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord.
74.	De back-up van de ICT-omgeving is te allen tijde consistent. Er wordt minimaal eens per kwartaal een restore test uitgevoerd. De resultaten hiervan worden aan opdrachtgever beschikbaar gesteld als onderdeel van de rapportages.

Eisen met betrekking tot de ICT-back-up

Eisnr	Omschrijving
75.	Opdrachtnemer zorgt voor een externe back-upvoorziening die ieder dag en nacht een back-up maakt van alle relevante data van OPSPOOR.
76.	Voor alle data en systemen worden periodieke backups gemaakt. Deze backups zijn encrypted en staan op een locatie die niet benaderbaar is vanaf de bron.
77.	De back-up data bevinden zich op een separate locatie van de productie-omgeving(en). De minimale hemelsbrede afstand hiervan bedraagt zes (6) km.
78.	De back-up van het ICT-beheer is te allen tijde consistent. Er wordt minimaal eens per kwartaal een restore test uitgevoerd. De resultaten hiervan worden aan opdrachtgever beschikbaar gesteld als onderdeel van de rapportages. Bovenstaande is ook geregeld bij eventuele 'onder'-leveranciers waar opdrachtnemer dit heeft uitbesteed of waar de applicatie / het systeem draait.
79.	De back-updata blijft minimaal drie jaar beschikbaar voor herstel gedurende de looptijd van de overeenkomst.
80.	Huidige back-up data blijven tot een jaar na eindacceptatie operationeel beschikbaar voor OPSPOOR. De kosten om dit te realiseren zijn onderdeel van de aanbesteding.

Eisen aan het personeel

Eisnr	Omschrijving
81.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het personeel dat wordt ingezet bij de uitvoering van de opdracht, beschikt over: • Een geldig identiteitsbewijs; • Een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG). De VOG is afgegeven voor de betreffende functie en daarbij horende werkzaamheden en mag niet ouder zijn dan 6 maanden voor de datum van te werkstelling bij OPSPOOR. De kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
82.	Volgens de in Nederland geldende wet- en regelgeving stelt Opdrachtnemer zeker dat de bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
83.	Het personeel dat door opdrachtnemer wordt ingezet is minimaal 18 jaar oud en beschikt over communicatieve vaardigheden, het Nederlandse taalniveau is ten minste op B1 en/of het Engelse taalniveau is ten minste op B1.
84.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de (vakinhoudelijke) opleiding en training van het Personeel dat wordt ingezet. Het Personeel is gekwalificeerd en heeft voldoende kennis om de gevraagde dienstverlening uit te voeren.
85.	Het personeel van opdrachtnemer dat op de locaties van OPSPOOR komt is gekleed in herkenbare en representatieve bedrijfskleding van opdrachtnemer.

Rapportage en overlegstructuur

Eisnr	Omschrijving
86.	Leverancier levert per kwartaal een digitale managementrapportage / dashboard op met daarin minimaal de volgende onderwerpen: Bijzonderheden contract; • Omzet per locatie/school en in totaal; Afzet per locatie/school en in totaal; Levertijden; • Melding en klachten; Garanties; • Eventuele marktontwikkelingen; Hardware per locatie;

	• Periodieke evaluatie van SLA's; • Rapportage over KPI's en prestaties.
87.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst voert opdrachtnemer minimaal elk kwartaal een evaluatie/voortgangsgesprek op basis van de aangeleverde managementrapportage / dashboard met OPSPOOR. Op verzoek van OPSPOOR kan de frequentie van dit overleg kosteloos aangepast worden. Voor elk overleg wordt er een agenda opgesteld met de te bespreken punten, deze wordt tijdig gedeeld met opdrachtnemer.
88.	OPSPOOR en opdrachtnemer hebben eenmaal per jaar een strategisch overleg. Dit is in plaats van het operationele overleg dat normaal gesproken in dat kwartaal plaats vindt.
89.	Eenmaal per jaar is er samen met de leveranciers van de hardware en de touchscreens een gezamenlijk overleg over de samenwerking tussen alle partijen.
90.	Verslaglegging van de overleggen neemt opdrachtnemer voor zijn/ haar rekening. Binnen vijf werkdagen na elk overleg wordt dit verslag door de accountmanager digitaal ter goedkeuring aangeleverd bij OPSPOOR.
91.	Opdrachtnemer stelt een SLA op en legt deze ter goedkeuring voor aan OPSPOOR. Na schriftelijke goedkeuring door OPSPOOR treedt de SLA in werking. De SLA kan in samenspraak tussen OPSPOOR en opdrachtnemer worden gewijzigd en aangepast.

Financiële eisen

Eisnr	Omschrijving
92.	Indexatie geschiedt conform artikel 11.8 van bijlage 8 'VNG GIBIT 2023'.
93.	Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf.
94.	Opdrachtnemer factureert digitaal naar: facturenopspeer@opspeer.nl .
95.	Op de factuur staat minimaal het volgende: • Brin nummer per locatie; • Factuurnummer per locatie; • Factuurdatum; • Omschrijving van de uitgevoerde diensten onderverdeeld per locatie; • Contactpersoon van de locatie.

Eisen ten aanzien van het exit-plan

Eisnr	Omschrijving
96.	Door opdrachtnemer wordt voor de start van de dienstverlening een exit-plan opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT-2023, artikel 26. Opdrachtnemer beschrijft hierbij de wijze waarop de gegevens worden overgedragen aan OPSPOOR van de gehele uitgevoerde dienstverlening. Opdrachtnemer benoemt welke termijnen gelden gedurende deze exit procedure en welke capaciteit hiermee gemoeid gaat. In het exit-plan wordt tevens invulling gegeven aan de in artikel 36 van de GIBIT-2023 genoemde afspraken over waarborgen van continuïteit.
97.	Opdrachtnemer werkt in geval van het beëindigen van de overeenkomst volledig mee aan de uitvoering van het exit-plan.