



Bijlage B  
Programma van Eisen  
**Landstede** Groep

Aanbestedende dienst:

Datum:

Versie:

Referentie

Deelnemende stichtingen binnen Landstede Groep

19 maart 2026

1.0

Referentie TenderNed TN577393

In deze bijlage benoemen we de eisen die verbonden zijn aan de gevraagde dienstverlening. Indien de inschrijver een offerte indient gaat hij akkoord met deze eisen.

## 1. Algemene eisen

Nummer	Eis
1.	Opdrachtnemer levert de dienstverlening als Managed Application Service (SaaS), inclusief hosting, onderhoud, updates, upgrades en benodigde licenties.
2.	Opdrachtnemer sluit een verwerkersovereenkomst conform het Model Verwerkersovereenkomst Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy 4.0.
3.	Opdrachtnemer hanteert aantoonbare technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, minimaal conform ISO 27001 of gelijkwaardig, dan wel conform Certificeringsschema informatiebeveiliging en privacy ROSA.
4.	Opdrachtnemer beschikt over een gedocumenteerde datalekprocedure en meldt datalekken onverwijld, uiterlijk binnen 24 uur na constatering.
5.	Opdrachtnemer ondersteunt koppelingen voor het uitwisselen en opvragen van data via SFTP, REST-API en/of SOAP-API.
6.	Alle gegevens (inclusief persoonsgegevens) worden uitsluitend verwerkt conform schriftelijke instructies van Landstede Groep en voor het vooraf bepaalde doel.
7.	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Verwerkersovereenkomsten worden separaat vastgelegd.

## 2. Eisen aan de dienstverlening

Nummer	Eis
1.	Opdrachtnemer stelt een dagelijks geüpdatete webshop (SaaS) ter beschikking voor de bestelling van mobiele toestellen en accessoires, inclusief bijbehorende productencatalogus, rapportages en ondersteuning van logistieke en administratieve processen.
2.	Alleen geautoriseerde medewerkers kunnen via de webshop bestellingen plaatsen.
3.	Bestellingen worden per e-mail op dezelfde werkdag bevestigd.
4.	Bij facturatie wordt het unieke referentienummer van opdrachtgever vermeld.
5.	Bestellingen vanuit de standaardcatalogus worden maximaal binnen 5 werkdagen geleverd.
6.	Bij verwachte vertraging wordt dit schriftelijk gemeld inclusief oorzaak en beheersmaatregelen.
7.	Elke orderbevestiging bevat minimaal alle voorgeschreven gegevens zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtnummer</li> <li>• Referentienummer van opdrachtgever</li> <li>• Kostenplaats en/of naam van de organisatorische eenheid van de besteller</li> <li>• Naam besteller</li> <li>• Afleveradres inclusief ruimte-/locatieaanduiding</li> <li>• Factuuradres en factuurreferentie</li> <li>• Aantal, typenummer en eventueel een korte omschrijving</li> <li>• Prijs</li> <li>• Datum aflevering</li> <li>• Contactpersoon</li> <li>• Eventuele verzoeken van opdrachtgever</li> </ul>

8.	Verzendkosten en verantwoordelijkheid voor bestellingen en retouren berusten bij opdrachtnemer. Het risico van verlies, vermissing of beschadiging van toestellen tijdens transport en logistieke afhandeling ligt volledig bij opdrachtnemer en komt niet voor rekening van opdrachtgever. Opdrachtnemer verzorgt verzending met track-and-trace, zodat de status van leveringen en retouren inzichtelijk en navolgbaar is.
9.	Opdrachtnemer garandeert een minimale beschikbaarheid van de webshop van 99,5% per maand, exclusief vooraf aangekondigd onderhoud.
10.	Gepland onderhoud wordt minimaal vijf werkdagen vooraf aangekondigd.
11.	De servicedesk is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.30 uur, met 24/7 bereikbaarheid bij kritieke verstoringen.
12.	<p>Opdrachtnemer hanteert een gedocumenteerde en voor opdrachtgever inzichtelijke procedure voor incidentmanagement, waarbij incidenten worden geclassificeerd op basis van prioriteit kritiek, hoog, middel of laag.</p> <p><b>1. Kritieke verstoringen (Priority 1)</b> Kritieke verstoringen zijn incidenten die directe impact hebben op de continuïteit of veiligheid van de dienstverlening, waaronder in ieder geval het niet kunnen blokkeren van SIM-kaarten bij verlies of diefstal. Voor kritieke verstoringen gelden minimaal de volgende Service Levels:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maximale reactietijd: 2 uur</li> <li>• Maximale oplostijd: 8 uur</li> <li>• Bereikbaarheid: opdrachtnemer is 24/7 bereikbaar voor meldingen van kritieke incidenten</li> <li>• Escalatie: directe escalatie naar de toegewezen accountmanager</li> <li>• Communicatie: tussentijdse statusupdates aan opdrachtgever gedurende de afhandeling</li> </ul> <p><b>2. Niet-kritieke verstoringen (Priority 2–4)</b> Voor niet-kritieke verstoringen geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maximale reactietijd: 1 werkdag</li> <li>• Oplostijd: in overleg conform overeengekomen SLA</li> <li>• Ondersteuning: tijdens reguliere kantooruren</li> <li>• Prioriteitsverhoging: mogelijkheid tot opschalen van prioriteit bij langdurige of impactvolle verstoringen</li> </ul> <p><b>3. Service level rapportage (maandelijks)</b> Opdrachtnemer levert maandelijks een gestructureerde service level rapportage met ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikbaarheid van de dienstverlening</li> <li>• Overzicht van incidenten per prioriteit</li> <li>• Doorlooptijden (response- en oplostijden)</li> <li>• Overzicht en status van structurele verbetermaatregelen</li> <li>• Trends en analyses van terugkerende incidenten</li> <li>• Overzicht uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden</li> <li>• Eventuele risico's of aandachtspunten ten aanzien van de continuïteit van de dienstverlening</li> </ul>

### 3. Financiële eisen

Nummer	Eis
1.	Opdrachtnemer factureert de dienstverlening, conform de prijzen en tarieven zoals opgenomen in Bijlage E per opdracht of voor standaard afname per maand door middel van een gespecificeerde (verzamel) factuur (PDF én UBL).

Betaling vindt plaats na correcte ontvangst en goedkeuring van de factuur. Facturen die niet voldoen aan de gestelde eisen worden niet in behandeling genomen en retour gezonden.

Facturatie dienst plaats te vinden overeenkomstig de "gouden factuur regels". Facturatie gaat digitaal (e-mail). De 'gouden factuur regels' zijn:

- Juiste tenaamstelling: dus juiste én volledige stichtingsnaam
- PDF en UBL: factuur in PDF- én UBL- format (XML)
- Rechtstreeks door de opdrachtnemer naar juiste e-mailadres behorende bij de Stichting
- Referentie: kostenplaats + contactpersoon Landstede Groep

LET OP: Zonder kostenplaats in combinatie met correcte stichtingsnaam, contactpersoon en juiste e-mailadres verwerken wij uw factuur niet.

Vermeld op uw factuur:

- Naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van uw bedrijf.
- Correcte Stichting naam (zie overzicht hieronder)
- t.a.v. Naam contactpersoon
- e-mail adres: zie overzicht hieronder
- Postbus 1
- 8000 AA Zwolle
- Kostenplaats: conform opdracht
- Naam contactpersoon: Naam opdrachtgever
- Omschrijving van de geleverde goederen/diensten in overeenstemming met de bestelling.
- Bankrekeningnummer en indien van toepassing BIC- en IBAN-code.
- BTW-nummer en correcte vermelding van de BTW bedragen.

Zet deze gegevens altijd op het eerste blad van de factuur. Uiteraard moet uw factuur voldoen aan de wettelijke voorwaarden, die u kunt vinden op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl).

Overzicht Stichting namen en e-mailadressen facturatie

Naam	E-mail
Stichting Agnieten College/De Boog	facturen@agnietencollege.nl
Stichting Ichthus College	facturen@ichthus-college.nl
Stichting Landstede	facturen@landstede.nl
Stichting Vechtdal College	facturen@vechtdalcollege.nl
Stichting Bestuur Landstede Groep	facturen@landstedegroep.nl

2.	Prijswijzigingen kunnen uitsluitend plaatsvinden na schriftelijke instemming van opdrachtgever.
3.	<p>Prijzen kunnen 1 jaar na ingangsdatum (1 september 2026) van de overeenkomst jaarlijks worden geïndexeerd. Het eerste indexatie moment is 1 september 2027. Wij hanteren de jaarmutatatie van het afgelopen jaar. U informeert ons vóór 1 juli, gemotiveerd, over uw voornemen te indexeren plus het te verwachte percentage. Na schriftelijke goedkeuring vanuit Landstede Groep wordt de indexatie per 1 oktober doorgevoerd.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ CBS Dienstenprijzen index (DPI) 2021 = 100, jaarmutatatie afgelopen jaar.</li> </ul> <p>Bijvoorbeeld, u geeft op 1 juli 2027 aan dat u per 1 september 2027 wilt indexeren. Landstede Groep kijkt op dat moment naar het percentage van de jaarmutatatie van 2026.</p>
4.	Opdrachtnemer factureert uitsluitend daadwerkelijk geleverde producten en diensten.
5.	Eigen bijdragen worden separaat inzichtelijk gemaakt in de financiële rapportage.
6.	Opdrachtnemer levert mobiele toestellen tegen marktconforme prijzen. Onder marktconform wordt verstaan: een prijs die niet hoger is dan de gangbare verkoopprijs voor hetzelfde toestel en dezelfde configuratie bij vergelijkbare leveranciers in de Nederlandse markt.

	<p>Aanbestedende dienst is gerechtigd gedurende de looptijd van de overeenkomst periodiek een markttoets uit te voeren. Deze toets wordt gebaseerd op een vergelijking met minimaal twee onafhankelijk vastgestelde marktprijzen, bijvoorbeeld via prijsvergelijkingswebsites, landelijke retailers of telecomresellers.</p> <p>Indien uit deze markttoets blijkt dat de gehanteerde prijs aantoonbaar hoger ligt dan het gemiddelde van de vastgestelde marktprijzen, past opdrachtnemer de betreffende prijs binnen 10 werkdagen aan naar een marktconform niveau.</p> <p>Prijzdalingen in de markt voor het betreffende toestelmodel worden door opdrachtnemer onverwijld doorgevoerd in de door hem gehanteerde verkoopprijzen</p>
7.	Er worden geen additionele kosten in rekening gebracht zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring.

## 4. Communicatie

Nummer	Eis
1.	Opdrachtnemer stelt één eindverantwoordelijk accountmanager en een vervanger aan.
2.	<p>Maandelijks wordt een managementrapportage met voorgeschreven gegevens verstrekt.</p> <p>Opdrachtnemer verstrekt periodieke rapportages ten behoeve van monitoring, sturing en verantwoording van de dienstverlening. Er wordt onderscheid gemaakt tussen een maandelijkse technische rapportage en een kwartaalrapportage op tactisch/strategisch niveau.</p> <p><b>Maandrapportage (operationeel/technisch)</b> De maandrapportage bevat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruiksgegevens: overzicht van datagebruik, aantal actieve gebruikers en relevante gebruiksonwikkelingen (conform gebruikersbeheer SIM-abonnementen).</li> <li>• Operationele voortgang: openstaande orders, retouren, doorlooptijden, uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden en beschikbaarheidscijfers.</li> <li>• Incidentinformatie: kernoverzicht van meldingen en afhandeling.</li> </ul> <p>Kosteninzichten (maandelijks) In lijn met de scope van de dienstverlening bevat de maandrapportage minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abonnements- en verbruikskosten, inclusief data- en belverbruik per gebruiker en per kostenplaats, op basis van gegevens uit bestaande telecomovereenkoms.</li> <li>• Toestelkosten, waaronder bestellingen, omruilingen, retourverwerking en relevante lifecycle-kosten.</li> <li>• Eigen bijdragen: totaalbedrag, uitsplitsing per medewerker en maandelijkse afrekening richting Landstede.</li> <li>• Kosten gerelateerd aan logistiek: kosten verbonden aan ontvangst, uitlevering en retourverwerking (voor zover binnen contract).</li> <li>• Analyse van afwijkingen en trends: signalering van opvallend verbruik, uitzonderlijke transacties en structurele kostenontwikkelingen.</li> </ul>
3.	<p><b>Kwartaalrapportage:</b> Opdrachtnemer levert per kwartaal een tactisch/strategische rapportage met ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit van de dienstverlening en SLA-naleving.</li> <li>• Kostenontwikkeling en financiële trends.</li> <li>• Gebruikstrends in data- en toestelgebruik.</li> <li>• Belangrijkste risico's voor continuïteit en dienstverlening.</li> <li>• Strategische aandachtspunten, waaronder marktontwikkelingen en optimalisatievoorstellen.</li> </ul>

	<p>Tweemaal per jaar vindt tactisch overleg plaats op centraal niveau waarin de uitkomsten van de meest actuele kwartaal rapportages worden besproken. In dit overleg wordt ten minste besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkeling van dienstverlening en SLA-performance.</li> <li>• Kostenontwikkeling en begrotingsimpact.</li> <li>• Gebruikstrends en implicaties voor beleid en beheer.</li> <li>• Belangrijkste risico's en benodigde mitigerende maatregelen.</li> <li>• Strategische aandachtspunten en verbetermogelijkheden.</li> </ul>
4.	<p>Bij beëindiging van de overeenkomst levert opdrachtnemer binnen 30 kalenderdagen alle relevante data gestructureerd en digitaal aan in een open en gangbaar bestandsformaat (csv formaat). Hieronder vallen in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de registratie van medewerkers gekoppeld aan afgenomen toestellen, inclusief telefoonnummers en SIM-kaarten;</li> <li>- een overzicht van aangeschafte toestellen en bijbehorende bestel- en servicetickets;</li> <li>- informatie die inzicht geeft in resterende gebruiks- of vervangingstermijnen van toestellen (bijvoorbeeld de 3-jaars vervangingstermijn).</li> </ul>
5.	Opdrachtnemer verleent kosteloos medewerking aan een transitieperiode van maximaal drie maanden.
6.	Alle persoonsgegevens worden na beëindiging aantoonbaar vernietigd conform AVG, tenzij wettelijke bewaarplicht anders vereist.