

Programma van Eisen Librijn

Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Mocht een inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de nota van inlichtingen.

Nummer	Eis
Algemeen	
1	De opdrachtnemer verzorgt het beheer en onderhoud van de volledige ICT-omgeving inclusief alle wijzigingen die daar in de toekomst in overleg met de Opdrachtnemer op plaats zullen vinden.
2	Onder onderhoud en beheer van de ICT-omgeving zoals bedoeld in eis 1 vallen in ieder geval de volgende diensten: Onderhoud en beheerplan: • Bij de start van deze overeenkomst maakt de opdrachtnemer een inventariserende beschrijving van de huidige situatie. Hierin staan alle ICT-systemen en software opgenomen; • De inventarisatie wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de aanbestedende dienst; • De goedgekeurde inventarisatie is de basis voor een onderhoud- en beheerplan, waarin de opdrachtnemer beschrijft hoe de ICT-omgeving in beheer wordt genomen en op welke wijze het onderhoud wordt uitgevoerd; • Ten minste de volgende onderdelen komen aan bod in het onderhoud- en beheerplan: installatie, onderhoud, beveiliging, back-up en helpdesk. <u>Installatie:</u> • Installatie van software en release management; • Installatiewerkzaamheden aan werkstations (deze zijn Intune en/of Google Admin gekoppeld). <u>Onderhoud:</u> • Proactief onderhoud en het voorkomen van problemen; • Het doorvoeren van wijzigingen in overleg met de bovenschools beleidsmedewerker van de aanbestedende dienst; • Configuratie management; • Het gevraagd en ongevraagd adviseren t.a.v. capaciteit en beschikbaarheid in de ruimste zin van het woord; • Gebruikersbeheer. <u>Beveiliging:</u> • Het beschermen tegen onbevoegde toegang in de breedste zin van het woord;

Nummer	Eis
	• Het nemen van adequate maatregelen tegen virussen. • Het kosteloos verwijderen van virussen, malware enz. terugbrengen in oorspronkelijke staat • Het monitoren van privacy incidenten en pro-actief handelen in het geval van datalekken in overleg met Opdrachtgever <u>Back-up:</u> • Back-up- en restore-werkzaamheden middels AFI. De kosten voor een AFI-licentie hoeven niet inbegrepen te zijn in de aangeboden prijs. • Duidelijk inzicht in bewaartermijnen ook i.v.m. privacy. <u>Helpdesk:</u> • Het ter beschikking stellen van een Nederlandstalige, klantgerichte en laagdrempelige helpdesk; • Het verhelpen van incidenten. Mochten er zaken niet vermeld zijn in deze opsomming maar wel nodig zijn voor goed onderhoud en beheer dan worden deze verondersteld te worden uitgevoerd door de opdrachtnemer. Indien opdrachtnemer zaken expliciet wenst uit te sluiten dient dit te worden vermeld in de nota van Inlichtingen. Mochten uit de vraagstelling in deze offerteaanvraag of uit de aanbieding van opdrachtnemer blijken dat er nog andere werkzaamheden nodig zijn, dan vallen deze automatisch onder de inhoud van de dienstverlening, zoals bedoeld in eis 1.1.
3	De beschikbaarheid van de te leveren ICT-voorzieningen als dienst is 99% gemeten over alle dagen van het jaar met maximaal 0,25% ongeplande downtime per kwartaal. ICT-voorzieningen zijn: - Leerkraft werkplek incl. touchscreen - Leerling devices - Ambulante werkplekken - WiFi netwerk - Toegang tot de data - Toegang tot applicaties - DLWO - Multifunctionals - Beveiligd internet - Back-up - Internetverbinding beschikbaarheid van de te leveren ICT-voorzieningen als dienst is 99% gemeten over alle dagen van het jaar met maximaal 0,25% ongeplande downtime per kwartaal.
4	Opdrachtnemer en de aanbestedende dienst zullen voor het begin van de migratie gezamenlijk de benodigde details van het migratieplan invullen. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan de data van mijlpalen. Daarbij is het uitgangspunt dat het migratieplan niet wezenlijk wordt gewijzigd, tenzij de inhoud van het migratieplan tot onoverkomelijke bezwaren leidt of de wijzigingen in de ogen van de aanbestedende dienst tot een wezenlijke verbetering leiden. Voor zover de oplevering en/of acceptatie plaatsvindt in meerdere fasen, zal dit nader worden

Nummer	Eis
	uitgewerkt. Na schriftelijke goedkeuring van het migratieplan door de aanbestedende dienst start de opdrachtnemer met de uitvoering van het migratieplan.
5	Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zal opdrachtnemer alle migratiewerkzaamheden uitvoeren conform het aangeleverde migratieplan.
6	De opdrachtnemer coördineert werkzaamheden ten behoeve van de migratie rechtstreeks met de huidige leverancier. Er vindt geen communicatie plaats via de Opdrachtgever.
7	De aanbestedende dienst zal per deeloplevering uit het migratieplan een acceptatietest uitvoeren. Een acceptatietest wordt als succesvol beschouwd indien: 1. De overeengekomen opleverdatum conform de overeengekomen acceptatiecriteria wordt gehaald, en 2. er geen gebreken zijn geconstateerd die het normale gebruik van de infrastructuur verstoren of onmogelijk maken. Indien een acceptatietest niet succesvol is, krijgt de opdrachtnemer een dag de tijd om de infrastructuur nogmaals aan een acceptatietest te laten onderwerpen.
8	Bij het beëindigen van de overeenkomst zal de opdrachtnemer ervoor zorgdragen dat de ICT-omgeving zich in een zodanige staat bevindt dat deze zonder aanpassingen of trainingen door een andere partij beheerd kan worden. Het is opdrachtnemer toegestaan om bij beëindiging van het contract alle onder intellectueel eigendom vallende programmatuur te verwijderen, mits de scholen met haar nieuwe leverancier in staat blijven alle gebruikersdata, software en overige aan de schoolorganisatie toe behorende gegevens te kunnen blijven benaderen.
9	Bij storingen en onderhoudswerkzaamheden met betrekking tot diensten of componenten die worden geleverd door derden, zal de Opdrachtnemer de communicatie met de leverancier van de betreffende dienst of component verzorgen en indien het een storing betreft: zorgdragen voor een zo spoedig mogelijk herstel zonder tussenkomst van medewerkers van de aanbestedende dienst. Voorbeelden hiervan zijn werkzaamheden aan de internetverbinding, werkstations en de centrale netwerkprinters.
10	Indien er werkzaamheden worden uitgevoerd door medewerkers van een derde partij, dan draagt de opdrachtnemer zorg voor de adequate aansturing van deze medewerkers. De aanbestedende dienst zal in overleg treden met de betreffende derde partij om de Opdrachtnemer in voorkomende gevallen te mandateren. Daar waar dit leidt tot extra kosten, zal opdrachtnemer overleg voeren met de aanbestedende dienst alvorens een opdracht te verstrekken aan derden.
11	Opdrachtnemer ontwikkelt en onderhoudt de documentatie van operationele processen en procedures zodat werkzaamheden controleerbaar en overdraagbaar zijn. De processen waarmee de aanbestedende dienst ook te maken heeft, dienen te zijn afgestemd met de aanbestedende dienst
12	Aanvullende afspraken over de wijze waarop (processen, procedures) worden door opdrachtnemer, in overleg met de Bovenschools beleidsadviseur van Opdrachtgever, vastgelegd in een DAP (Dossier Afspraken en Procedures).
13	Opdrachtnemer ontwikkelt, in samenwerking met de aanbestedende dienst, indien de aanbestedende dienst dat wenst, IT en securitybeleid en implementeert dat beleid na akkoord op het beleid van het bestuur van de aanbestedende dienst
14	Opdrachtnemer stelt zich, naar oordeel van de aanbestedende dienst, pro-actief, mee- en vooruitdenkend op met het belang van de aanbestedende dienst voor ogen.

Nummer	Eis
15	De opdrachtnemer maakt dagelijks een backup van alle relevante data. De Dagelijkse backups blijven minimaal een week beschikbaar. Daarnaast maakt opdrachtnemer maandelijks een backup die minimaal een jaar beschikbaar blijft.
16	Alle data blijft eigendom van de aanbestedende dienst.
Training	
17	Opdrachtnemer dient na oplevering een verdiepingsinstructie te verzorgen aan de ICT-medewerkers bij de aanbestedende dienst over de werking van de nieuwe omgeving op locatie. Zodanig dat na de training de genoemde personen de juiste handelingen kunnen verrichten om de kwaliteit van ICT te kunnen borgen en aan te sluiten op de beheerorganisatie van opdrachtnemer.
18	Om een goed gebruik van de te leveren dienst te kunnen maken dient opdrachtnemer per school een instructie/opleiding aan de medewerkers te geven. Deze instructie/opleiding mag maximaal 3 uren duren en zal fysiek plaatsvinden door een trainer van opdrachtnemer op schoollocaties.
19	Opdrachtnemer verzorgt 2 x per jaar een training (op een centrale locatie) voor nieuwe medewerkers. Voor nieuwe ICT-coördinatoren is er bij start van hun werkzaamheden een starters training.
20	Voor elke vernieuwing in de omgeving zijn voor medewerkers handleidingen en/of instructiefilmpjes beschikbaar.
21	Alle licenties die opdrachtnemer nodig heeft voor uitvoering van de opdracht worden betaald door opdrachtnemer en zijn onderdeel van de opdracht. De licenties voor apparaten (zoals bijvoorbeeld ook Educatie Licentie Chromebooks) worden door de aanbestedende dienst betaald.
Dienstverleningseisen	
22	De servicedesk van opdrachtnemer is op werkdagen tenminste bereikbaar van 07.30 tot 17.30 uur. Daarbij wordt tenminste 99% van de telefoongesprekken binnen 10 minuten beantwoord door een gekwalificeerde helpdeskmedewerker van opdrachtnemer. • 95% van alle telefoontjes mag niet langer dan 2 minuten in de wacht staan • 99% van alle telefoontjes mag niet langer dan 10 minuten in de wacht staan. • Een telefonische afhandeling van één incident mag niet langer dan 15 minuten duren.
23	Het dagelijkse tijdsinterval waarin de dienstverlening conform overeenkomst wordt geleverd (servicevenster) is op alle schooldagen van 7:30 uur tot en met 17:30 uur.
24	Het dagelijkse tijdsinterval waarin het onderhoud kan worden uitgevoerd (onderhoudsvenster) is op alle dagen van het schooljaar tussen 22:00 uur en 7:00 uur.
25	Buiten het onderhoudsvenster moet de ICT-voorziening voor de aanbestedende dienst altijd beschikbaar zijn voor ICT-beleidsmedewerkers bij Opdrachtgever.
26	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud, zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.

Nummer	Eis
27	Gepland en/of preventief onderhoud vindt altijd plaats tijdens een vooraf overeengekomen onderhoudsvenster en dient minimaal 10 werkdagen voor de uitvoering te worden aangekondigd. Het onderhoudsvenster valt buiten het servicevenster.
28	De aanbestedende dienst krijgt 170 uur per kalenderjaar beschikbaar voor aanvullende arbeidsuren buiten het servicecontract om. Het is voor elke schoollocatie mogelijk om per kalenderjaar maximaal 16 uur van deze strippenkaart te gebruiken om een ICT'er van opdrachtnemer op locatie uit te nodigen om werkzaamheden te verrichten. Het totaal aantal van 170 uren wordt verdisconteerd in de prijs per leerling. Per kwartaal wordt een rapportage aan de aanbestedende dienst aangeleverd met daarin een specificatie van de ingezette uren tot dat moment. De uren die per kalenderjaar overblijven zijn vrij inzetbaar door de aanbestedende dienst tot uiterlijk de derde maand van het volgende kalenderjaar.
29	Bij calamiteiten levert opdrachtnemer inzet op basis van nacalculatie, indien het servicecontract hierin niet voorziet. Extra inzet zal uitsluitend worden uitgevoerd na overleg en akkoord over de vooraf opgegeven kosten met de ICT-organisatie bij de aanbestedende dienst.
30	Opdrachtnemer stelt een Nederlandssprekende servicedesk ter beschikking. Ook medewerkers op locatie spreken en verstaan de Nederlandse taal.
31	Incidenten moeten door alle medewerkers van de aanbestedende dienst in ieder geval telefonisch en/of per e-mail kunnen worden gemeld (rechtstreeks en zonder tussenkomst van een centrale en/of keuzemenu) . Dit blijft van kracht indien opdrachtnemer gebruikmaakt van een portal of andere media ten behoeve van het melden van incidenten. Opdrachtnemer stelt een dedicated servicedesk met een beperkt aantal personen die incidenten afhandelen ter beschikking. De functionarissen van opdrachtnemer die de servicedesk voor de aanbestedende dienst bezetten kennen de Opdrachtgever en de meest bij de opdracht betrokken personen bij Opdrachtgever.
32	De servicedesk beantwoordt informatieve vragen binnen twee werkdagen.
33	Opdrachtgever wil met alle ICT-gerelateerde vragen, incidenten en verzoeken terecht kunnen bij 1 (één) contactpunt. Opdrachtnemer dient daarom op te treden als Single Point of Contact (SPOC) naar andere leveranciers, dienstverleners en/of onderaannemers.
34	Ondersteuning van Opdrachtnemer op basis van 8 werkuren per kalenderjaar in de vorm van aanleveren van benodigde stukken / screenshots t.b.v. de jaarlijkse accountantscontrole.
Incidentbeheer	
35	Opdrachtnemer dient een Incidentmanager voor Opdrachtgever aan te wijzen.
36	De medewerkers van Opdrachtgever geven incidenten die zij niet zelf direct kunnen oplossen door aan de Opdrachtnemer. Vanaf dat moment gaat de doorlooptijd en daarmee de hersteltijd voor Opdrachtnemer gelden. De actuele status van het incident en de doorlooptijd is door de ICT-organisatie van Opdrachtgever elektronisch te raadplegen.

Nummer	Eis																						
37	Iedere school heeft een ICT-aanspreekpunt voor direct contact met Opdrachtnemer (ICT-coördinator / I-Coach).																						
38	Het (her-)installeren van devices (via autopilot of anderszins) is een taak van opdrachtnemer en niet van de medewerkers op scholen.																						
39	De prioriteit van het incident wordt bepaald door de impact en urgentie. Van belang bij het bepalen van de prioriteit zijn: a. Het aantal betrokken mensen (impact). b. De mate waarin het proces wordt verstoord (urgentie).																						
40	Er worden vier prioriteiten onderscheiden. In de velden is de prioriteit van de incidenten weergegeven. De ICT-organisatie geeft vanuit Opdrachtgever de prioriteit door aan Opdrachtnemer. <table><tr><th>Prioriteit van de verstoring</th><th>Hersteltijd dienstverlener binnen</th><th>Maximale aantal keer per school voorkomen*</th></tr><tr><td>AA</td><td>4 uur</td><td>4x per half jaar</td></tr><tr><td>A</td><td>8 uur</td><td>8x per half jaar</td></tr><tr><td>B</td><td>2 werkdagen</td><td>20x per half jaar</td></tr><tr><td>C</td><td>5 werkdagen</td><td></td></tr></table> <i>* met uitzondering van die zaken die buiten de invloedssfeer van Dienstverlener liggen.</i> Genoemde hersteltijden vallen binnen het servicevenster.	Prioriteit van de verstoring	Hersteltijd dienstverlener binnen	Maximale aantal keer per school voorkomen*	AA	4 uur	4x per half jaar	A	8 uur	8x per half jaar	B	2 werkdagen	20x per half jaar	C	5 werkdagen								
Prioriteit van de verstoring	Hersteltijd dienstverlener binnen	Maximale aantal keer per school voorkomen*																					
AA	4 uur	4x per half jaar																					
A	8 uur	8x per half jaar																					
B	2 werkdagen	20x per half jaar																					
C	5 werkdagen																						
41	Er wordt als volgt geprioriteerd: Op basis van de impact voor het onderwijs: <table><tr><th>Betrokkenen: Onderwijs</th><th>Meerdere klassen/groepen</th><th>1 klas/ groep</th></tr><tr><td>Veiligheidsmanco/ escalatie in onderwijs proces</td><td>AA</td><td>A</td></tr><tr><td>Onderwijsproces stagneert</td><td>A</td><td>A</td></tr><tr><td>Onderwijsproces ondervindt overlast, maar stagneert niet</td><td>A</td><td>B</td></tr></table> Op basis van de impact voor de bedrijfsvoering van Opdrachtgever: <table><tr><th>Betrokkenen: Bedrijfsvoering</th><th></th></tr><tr><td>Veiligheidsmanco/ escalatie in bedrijfs kritisch proces</td><td>AA</td></tr><tr><td>Bedrijfs kritisch proces stagneert</td><td>A</td></tr><tr><td>Administratief proces stagneert</td><td>A</td></tr><tr><td>Bedrijfs kritisch of administratief proces ondervindt overlast, maar stagneert niet</td><td>B</td></tr></table>	Betrokkenen: Onderwijs	Meerdere klassen/groepen	1 klas/ groep	Veiligheidsmanco/ escalatie in onderwijs proces	AA	A	Onderwijsproces stagneert	A	A	Onderwijsproces ondervindt overlast, maar stagneert niet	A	B	Betrokkenen: Bedrijfsvoering		Veiligheidsmanco/ escalatie in bedrijfs kritisch proces	AA	Bedrijfs kritisch proces stagneert	A	Administratief proces stagneert	A	Bedrijfs kritisch of administratief proces ondervindt overlast, maar stagneert niet	B
Betrokkenen: Onderwijs	Meerdere klassen/groepen	1 klas/ groep																					
Veiligheidsmanco/ escalatie in onderwijs proces	AA	A																					
Onderwijsproces stagneert	A	A																					
Onderwijsproces ondervindt overlast, maar stagneert niet	A	B																					
Betrokkenen: Bedrijfsvoering																							
Veiligheidsmanco/ escalatie in bedrijfs kritisch proces	AA																						
Bedrijfs kritisch proces stagneert	A																						
Administratief proces stagneert	A																						
Bedrijfs kritisch of administratief proces ondervindt overlast, maar stagneert niet	B																						
42	In geval van een incident, gedetecteerd door de beheerorganisatie van Opdrachtnemer (proactief) of gemeld door Opdrachtgever (reactief), stelt Opdrachtnemer onmiddellijk de 'herstelprocedure' in werking.																						
43	De 'herstelprocedure' voorziet onder meer in:																						

Nummer	Eis
	• Een schriftelijke melding van het incident via e-mail en/of beheerportaal, met daarin de datum, het tijdstip van de eerste melding, de prioriteit en een uniek incidentnummer binnen 1 uur. • Herstel of escalatie binnen de in bovenstaande tabellen aangegeven tijden. • Herstel met een planning en uitvoering van de herstelwerkzaamheden, binnen de in bovenstaande tabellen aangegeven tijden. • Eventuele maatregelen die Opdrachtgever moet nemen om de gevolgen van het incident te beheersen. • Het documenteren van het incident en de (mogelijk) aangebrachte wijzigingen/maatregelen. • Melden van onvoorziene ontwikkelingen die zich voordoen bij het verhelpen van het incident. • Herstelbericht binnen 4 uur nadat het incident is verholpen.
Wijzigingsbeheer	
44	Opdrachtnemer draagt samen met de ICT-organisatie van Opdrachtgever zorg voor het verzorgen van een autorisatieproces, middels wijzigingsplannen, voor het goedkeuren van wijzigingen.
45	Een door Opdrachtnemer geboden ontwikkeling (wijziging) dient aantoonbaar getest te zijn alvorens hij wordt geïmplementeerd. Opdrachtgever dient vooraf geïnformeerd te worden over de wijziging en heeft het recht vast te stellen of de wijziging getest is en de wijziging af te wijzen indien dat niet het geval is of als de test niet tot het gewenste resultaat heeft geleid.
46	Opdrachtgever onderscheid twee soorten wijzigingen, te weten: 1. Standaardwijzigingen: deze zijn opgenomen in onderstaande tabel. 2. Niet-standaardwijzigingen: dit zijn alle wijzigingen die geen standaard wijziging zijn zoals projecten.

Nummer	Eis																																										
47	Standaard wijzigingen zijn: <table><tr><th>Omschrijving</th><th>Maximale doorlooptijd</th><th>Middels</th></tr><tr><td>Creëren, aanpassen of verwijderen van gebruikersaccounts, inclusief alle gebruikers specifieke instellingen.</td><td>2 werkdagen per verzoek</td><td>SSO koppeling</td></tr><tr><td>Creëren, aanpassen of verwijderen van een groep</td><td>2 werkdagen</td><td>SSO koppeling</td></tr><tr><td>Creëren, aanpassen of verwijderen van een netwerkshare of directory.</td><td>2 werkdagen</td><td>SSO koppeling</td></tr><tr><td>Creëren, aanpassen of verwijderen van een e-mail account.</td><td>2 werkdagen</td><td>SSO koppeling</td></tr><tr><td>Creëren, aanpassen of verwijderen van een Distributielijst.</td><td>2 werkdagen</td><td></td></tr><tr><td>Meerdere e-mailadressen / aliassen aan een gebruiker of groep toewijzen.</td><td>2 werkdagen</td><td></td></tr><tr><td>Toevoegen van een applicatie; na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie door de ICT-organisatie van Opdrachtgever, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving en het toekennen van de juiste rechten.</td><td>1 werkweek</td><td>SSO koppeling indien mogelijk</td></tr><tr><td>Aanpassen of verwijderen van een applicatie; na aanlevering van de benodigde informatie door de ICT-organisatie van Opdrachtgever, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving en het toekennen van de juiste rechten.</td><td>1 werkweek</td><td></td></tr><tr><td>Toevoegen van een patch of update, na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie door de ICT-organisatie van Opdrachtgever, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving.</td><td>1 werkweek</td><td></td></tr><tr><td>Beschikbaar maken, toekennen of wijzigen van een netwerkprinter.</td><td>2 werkdagen</td><td></td></tr><tr><td>Terugzetten data van back-up.</td><td>1 werkdag</td><td></td></tr><tr><td>Terugzetten van een mailbox.</td><td>1 werkdag</td><td></td></tr><tr><td>Het aanpassen van de configuratie van de firewall, spamfilter, contentfilter en/of virusscanner.</td><td>1 werkdag tenzij AA incident</td><td></td></tr></table>	Omschrijving	Maximale doorlooptijd	Middels	Creëren, aanpassen of verwijderen van gebruikersaccounts, inclusief alle gebruikers specifieke instellingen.	2 werkdagen per verzoek	SSO koppeling	Creëren, aanpassen of verwijderen van een groep	2 werkdagen	SSO koppeling	Creëren, aanpassen of verwijderen van een netwerkshare of directory.	2 werkdagen	SSO koppeling	Creëren, aanpassen of verwijderen van een e-mail account.	2 werkdagen	SSO koppeling	Creëren, aanpassen of verwijderen van een Distributielijst.	2 werkdagen		Meerdere e-mailadressen / aliassen aan een gebruiker of groep toewijzen.	2 werkdagen		Toevoegen van een applicatie; na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie door de ICT-organisatie van Opdrachtgever, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving en het toekennen van de juiste rechten.	1 werkweek	SSO koppeling indien mogelijk	Aanpassen of verwijderen van een applicatie; na aanlevering van de benodigde informatie door de ICT-organisatie van Opdrachtgever, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving en het toekennen van de juiste rechten.	1 werkweek		Toevoegen van een patch of update, na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie door de ICT-organisatie van Opdrachtgever, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving.	1 werkweek		Beschikbaar maken, toekennen of wijzigen van een netwerkprinter.	2 werkdagen		Terugzetten data van back-up.	1 werkdag		Terugzetten van een mailbox.	1 werkdag		Het aanpassen van de configuratie van de firewall, spamfilter, contentfilter en/of virusscanner.	1 werkdag tenzij AA incident	
Omschrijving	Maximale doorlooptijd	Middels																																									
Creëren, aanpassen of verwijderen van gebruikersaccounts, inclusief alle gebruikers specifieke instellingen.	2 werkdagen per verzoek	SSO koppeling																																									
Creëren, aanpassen of verwijderen van een groep	2 werkdagen	SSO koppeling																																									
Creëren, aanpassen of verwijderen van een netwerkshare of directory.	2 werkdagen	SSO koppeling																																									
Creëren, aanpassen of verwijderen van een e-mail account.	2 werkdagen	SSO koppeling																																									
Creëren, aanpassen of verwijderen van een Distributielijst.	2 werkdagen																																										
Meerdere e-mailadressen / aliassen aan een gebruiker of groep toewijzen.	2 werkdagen																																										
Toevoegen van een applicatie; na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie door de ICT-organisatie van Opdrachtgever, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving en het toekennen van de juiste rechten.	1 werkweek	SSO koppeling indien mogelijk																																									
Aanpassen of verwijderen van een applicatie; na aanlevering van de benodigde informatie door de ICT-organisatie van Opdrachtgever, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving en het toekennen van de juiste rechten.	1 werkweek																																										
Toevoegen van een patch of update, na aanlevering van de benodigde licentie/applicatie door de ICT-organisatie van Opdrachtgever, inclusief het doorlopen van de OTAP-omgeving.	1 werkweek																																										
Beschikbaar maken, toekennen of wijzigen van een netwerkprinter.	2 werkdagen																																										
Terugzetten data van back-up.	1 werkdag																																										
Terugzetten van een mailbox.	1 werkdag																																										
Het aanpassen van de configuratie van de firewall, spamfilter, contentfilter en/of virusscanner.	1 werkdag tenzij AA incident																																										
48	Wijzigingen, die impact hebben voor de gebruikers, worden uitgevoerd in het onderhoudsvenster. Elke wijziging die buiten het onderhoudsvenster wordt gerealiseerd, wordt vooraf geaccordeerd door de ICT-organisatie van Opdrachtgever.																																										
49	Opdrachtnemer stelt een wijzigingskalender op, bewaakt deze en communiceert hierover en voert deze uit conform richtlijnen en afspraken met de ICT-organisatie van Opdrachtgever.																																										
50	Opdrachtnemer neemt wijzigingsverzoeken aan van Opdrachtgever, zet acties in gang om wijzigingsverzoeken af te handelen en bewaakt de doorlooptijd van de afhandeling. De status van het verzoek is door Opdrachtgever elektronisch te raadplegen. Per openstaand wijzigingsverzoek wordt ten minste aangegeven wat de prioriteit, de impact, de datum van indienen van het verzoek en de planningsdatum is.																																										
51	Opdrachtnemer verstrekt aan de ICT-organisatie van Opdrachtgever een telefoonnummer waarop 24/7/365 iemand bereikbaar is voor noodgevallen en escalaties.																																										
52	Opdrachtnemer signaleert trends in de aangemelde incidenten en vragen die kunnen wijzen op structurele problemen en rapporteert daarover.																																										
53	Eenzelfde probleem mag maximaal drie keer voorkomen. Als na drie keer het probleem zich nog voordoet, moet een alternatief worden ingezet. Levert het alternatief niet het beoogde resultaat, dan kan Opdrachtnemer in gebreke worden gesteld en kan Opdrachtgever een externe partij de werkzaamheden laten uitvoeren op kosten van de Opdrachtnemer.																																										

Nummer	Eis
54	Opdrachtnemer adviseert over mogelijke oplossingen van gesignaleerde structurele problemen.
55	Opdrachtgever heeft altijd de beschikking over accounts met de hoogst mogelijke rechten toegang (denk aan WiFi, firewalls, modems, Office365, Google, etc).
Systeembeheer	
56	Opdrachtnemer verzorgt de complete configuratie van de werkplekapparatuur inclusief configuratie ten behoeve van het gebruik van digiborden/interactieve schermen, netwerkprinters/multifunctionals (via Papercut) en overige randapparatuur. Opdrachtnemer is de SPOC voor alle werkplekken.
57	Opdrachtnemer moet voor beheerwerkzaamheden de lokale werkplek kunnen overnemen. In het geval er een gebruiker is ingelogd moet laatstgenoemde hierbij de mogelijkheid hebben de overname en controle te accepteren of te weigeren. Dit geldt evenzo voor ICT-contactpersonen die ten behoeve van functioneel beheer/gebruikersondersteuning de desktopomgeving van de gebruiker moeten kunnen overnemen.
58	Het volledige beheer van de totale ICT-omgeving, met uitzondering van incidenten en wijzigingen die fysiek op locatie moeten worden uitgevoerd, dient Opdrachtnemer op afstand uit te voeren. Ten behoeve van de als dienst te leveren ICT-omgeving zullen op de locaties van de aanbestedende dienst daarom geen andere dan in voorgaande zin bedoelde beheerwerkzaamheden worden uitgevoerd. Hieronder vallen ook alle werkzaamheden die nodig zijn om de dienstverlening aan de wensen van Opdrachtgever aan te passen.
59	Opdrachtgever zal het functioneel beheer op applicaties blijven uitvoeren, tenzij anders in dit Programma van Eisen is aangegeven. Dit door Opdrachtgever uit te voeren functioneel beheer, waarbij Opdrachtgever kan worden ondersteund door externe leveranciers, dient door Opdrachtnemer mogelijk te worden gemaakt.
60	Het technisch gebruikersbeheer wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer. Hij dient per gebruiker minimaal de volgende zaken vast te leggen: a. Persoonsgegevens. b. Accountgegevens. c. Gebruikersgroepen. d. Overige profielgegevens en rechten
61	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er koppelingen (SSO) mogelijk zijn met o.a. HR2day, AFAS, Visma.net, Microsoft, Google,ParnasSys, Gynzy, Prowise, DLWO en Basispoort. De koppelingen voor het DLWO en Basispoort zijn verbonden aan de omgeving van de huidige opdrachtnemer, de overige genoemde koppelingen zijn gemaakt met de Google en Azure omgeving van Opdrachtgever. Het onderhouden van koppelingen is onderdeel van de opdracht.
62	Nieuwe gebruikersaccounts voor de DLWO met daaraan gekoppeld een Google en Microsoft worden automatisch aangemaakt op basis van de HR- en Parnassys koppelingen. Nieuwe

Nummer	Eis
	gebruikers krijgen via het privémailadres uit het HR-systeem automatisch hun gebruikersnaam en wachtwoord van de DLWO-account toegestuurd.
63	Medewerkers van Opdrachtgever die uit HR-systeem worden gesynchroniseerd krijgen een account eindigend op @librijn.nl en daarnaast kunnen de daartoe gerechtigde gebruikers tijdelijk - schoolaccounts aanmaken eindigend op @schoolnaam.nl en de bovenschools ICT'er ook accounts eidigend op @librijn.nl
64	Gebruikers dienen bij elke inlogpoging (ook bij gebruik van de DLWO) hun inlogactie te verifiëren met 2FA van het Googleaccount. Enkel een 2FA van het DLWO is niet afdoende. Opdrachtnemer zorgt dat dit technisch mogelijk is.
65	In geval dat een gebruiker zijn/haar wachtwoord is vergeten kan de gebruiker zelf een nieuw wachtwoord genereren.
66	Opdrachtnemer heeft een voorraad netwerkcomponenten en onderdelen beschikbaar die het mogelijk maken alle voorkomende problemen snel op te lossen.
67	Opdrachtnemer specificeert hardware en netwerkcomponenten eisen zodat Opdrachtgever in staat is de juiste uitvragen te doen voor apparatuur.
68	Opdrachtnemer voert (preventief) updates uit van alle netwerkcomponenten en werkplekken en legt dit vast middels verslaglegging (per kwartaalrapportage van versies van firmware ed).
69	Opdrachtnemer monitort op security issues en houdt de score voor security uitgegeven door MS Azure / Google Admin Console op een score die in overleg met Opdrachtgever ambitieus en met oog voor het onderwijs wordt bijgesteld en gerealiseerd.
70	De opdrachtgever kan security testen extern laten uitvoeren. Opdrachtnemer is verplicht hierbij volledige medewerking te verlenen. De eventuele uitkomsten van kwetsbaarheden dienen te worden opgelost door de opdrachtnemer (de kosten hiervoor zijn voor opdrachtnemer).
71	De Opdrachtnemer levert een volledige technische blauwdruk aan van de netwerkomgeving (tot op locatie en device niveau). Incl. gebruikte communicatie/koppelingen/standaarden en type device. Ten allen tijden kan opdrachtgever vragen om een update (ook van bijv. de versies van firmware op netwerkcomponenten).
72	Opdrachtnemer zorgt voor uniformiteit qua instellingen en versies (denkend aan bijv. wifi standaarden, SSID-netwerken, switches, apps, modems, firewalls, koppelingen en versiebeheer).
73	Opdrachtnemer zorgt voor adequate beveiliging van de accounts die zij nodig hebben voor het beheer en onderhoud (tenminste 2FA).
74	Opdrachtnemer gebruikt geen algemene accounts. In alle gevallen is te achterhalen wie welke wijziging heeft gemaakt in de omgeving.
Werkplek en gebruikersinterface	
75	Wanneer een gebruiker inlogt op de werkplek krijgt de gebruiker toegang tot de applicaties, data en printers (we maken gebruik van Papercut) waarvoor de betreffende persoon rechten heeft. Dit

Nummer	Eis
	middels een moderne en actuele gebruikersinterface die ten minste de komende 5 jaren wordt ondersteund en onderhouden door de fabrikant van de betreffende oplossing.
76	Naast inloggen vanaf een locatie van Opdrachtgever moeten Medewerkers vanuit huis of elders via internet kunnen inloggen op de ICT-voorziening voor Opdrachtgever en daarmee toegang krijgen tot hun data en applicaties.
77	Wanneer een ingelogde ICT-gebruiker gedurende een door Opdrachtgever naderhand vastgestelde tijd geen activiteit uitvoert, dient de betreffende sessie(s) middels wachtwoordbeveiliging te worden geblokkeerd.
78	Na inloggen op een werkplek heeft de betreffende ICT-gebruiker in minder dan 30 seconden de beschikking over de applicaties/functioniteiten, die naar behoefte kunnen worden gestart.
79	Gebruikers dienen alle grafische en gevoeligheidsinstellingen van beeld, toetsenbord en muisaanwijzers aan te kunnen passen. Hieronder vallen ook instellingen die van toepassing zijn bij visueel/auditief beperkte ICT-gebruikers.
80	Opdrachtgever vraagt een ICT-Dienstverlening die aansluit op de gebruikersbeleving/ verwachting en dat de gebruikers deze naar behoren kunnen toepassen in hun dagelijkse werk in de klas, op kantoor en daarbuiten.
81	Opdrachtnemer is verplicht alle hardware up to date te houden qua firmware/Microsoft Windows/Office/Google updates en versies.
82	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct functioneren van de lokale netwerken en de aansluiting op de WAN-verbindingen. De voorzieningen daarvoor (met uitzondering van databekabeling en WAN-verbindingen) worden als dienst geleverd.
83	Het LAN op de locaties van Opdrachtgever is zo ingericht dat het dataverkeer over het LAN van medewerkers, leerlingen, gasten en IoT toepassingen onderling is afgeschermd.
84	Het LAN is afgestemd op te leveren ICT-Dienstverlening waarbij gebruikers werkbaar gebruik kunnen maken van de ICT-voorzieningen.
85	Indien gewenst voert Opdrachtnemer op een school een wifi survey uit. Daaruit volgen een advies en een voorstel voor het voorzien in wifi. In alle ruimten waar leerlingen werken moet er gewerkt kunnen worden met minimaal 35 devices.
86	Gebruikers kunnen binnen de WiFi-gebieden zonder verlies van de verbinding zich verplaatsen in het gebouw.
87	De huidige WAN-verbindingen, uitgaande van glasvezelverbindingen van Stichting Breedband Delft (via Prolocation) en/of Ziggo Zakelijk bestemd voor zakelijk gebruik, zijn van toepassing/beschikbaar voor wat betreft de koppeling naar locaties van Opdrachtgever. De ICT-dienstverlening dient daarop te zijn aangepast zodanig dat gebruikers beschikken over werkbare ICT-voorzieningen. Onder werkbaar wordt verstaan dat alle werkplekken op een locatie gelijktijdig gebruikmaken van de ICT-voorziening waarbij: a. het verschijnen van getypte letters op het scherm niet na-ijlt;

Nummer	Eis
	b. multimediale toepassingen beeld en geluid synchroon en zonder hapering worden gepresenteerd; c. een werkplek na inloggen binnen de geëiste tijd (30 seconden) voor de gebruiker beschikbaar is en klaar voor gebruik.
88	Met het oog op apparaatbeheer worden alle apparaten verbonden aan / opgenomen in Intune of Google. De bovenschoolse ICT'er krijgt alle rechten om in die omgevingen alles te kunnen doen wat nodig is voor ongestoord gebruik van de apparaten. De ICT-coördinator van elke school kan basisinstellingen voor apparaten wijzigen via een portal van de werknemer.
89	Alle apparaten worden door Opdrachtnemer, indien het apparaat het toelaat, via autopilot of soortgelijk toegevoegd aan het beheer, ook in geval van herinstallatie (van huidige en nieuwe apparaten). Na installatie met autopilot of soortgelijk bevatten de apparaten geen voorgeïnstalleerde software van de fabrikant.
Rapportages	
90	Om regie te kunnen voeren op de ICT wil Opdrachtgever beschikken over stuurinformatie. Deze door Opdrachtnemer te leveren informatie moet met de ICT-organisatie van Opdrachtgever worden afgestemd.
91	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in de gelegenheid om door middel van digitale overzichten inzicht te verkrijgen in gegevens over de geleverde prestaties ten opzichte van de overeengekomen Service Levels. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in de gelegenheid om door middel van digitale overzichten inzicht te verkrijgen over de uitgevoerde werkzaamheden, oplostijden, trends en serviceniveaus.
92	Alle informatie die inzicht geeft in de geleverde diensten of openstaande diensten of producten zijn naar keuze van Opdrachtgever te aggregeren.
93	Opdrachtnemer stelt minimaal per kwartaal overzichten ter beschikking met alle tot dan toe opgetreden niet beschikbaarheid van de ICT-dienstverlening AA en A incidenten (verstoring van kritische ICT-voorzieningen). Daarbij wordt per rapportage tenminste aangegeven: 1. Het incident of het geplande onderhoud. 2. De betrokken onderdelen van de ICT-dienstverlening. 3. De impact van de niet-beschikbaarheid. 4. De oorzaak van de niet-beschikbaarheid. 5. Het begintijdstip van de niet-beschikbaarheid. 6. Het tijdstip van formele herstelmelding. 7. Structurele oplossing. Overige meldingen per kwartaal en bij escalaties snellere respons
94	Ook wordt ieder kwartaal een rapportage aangeleverd over de prestaties van de servicedesk. Daarin staat tenminste:

Nummer	Eis
	1. Het aantal meldingen. 2. De aard van de meldingen. 3. De wachttijd voordat een gekwalificeerde helpdeskmedewerker de (telefonische) oproep heeft beantwoord. 4. Telefoon Rapportage inclusief lost calls. 5. De tijd waarin de melding is opgelost.
95	De volgende overleggen worden gevoerd: • Ieder kwartaal en tussentijds op afroep, Beleidsmedewerker en accountmanager doel: lopende zaken bespreken • 2x per jaar Beleidsmedewerker, accountmanager en servicemanager doel: SLA en rapportage bespreken. • 1 x per jaar OICT'ers, bovenschools ICT'er en accountmanager doel: contact met ICT-netwerk, presenteren en vragen stellen.
96	Opdrachtnemer zet een voor leerlingen en medewerkers eenvoudige Digitale Leer- en Werkomgeving (DLWO) in dat voldoet aan de volgende eisen: Leerling • Eenvoudig in gebruik. • Overzichtelijk dashboard. • Overal en altijd kunnen werken. • Zoekfunctie binnen de eigen omgeving van leerling • Bruikbaar op verschillende devices (tenminste Chromebook, Windows, iPad) Medewerker (mogelijkheden in het DLWO bovenop die van leerling) • Meekijkfunctie en bijv. communiceren via chat. • Content en links kinderen klaarzetten. • Bestanden, mappen en toegang synchronisatie met Google Drive. • Overzichtelijk dashboard (gebruikersinformatie van leerlingen kunnen inzien) • Wijzigen en beheer wachtwoorden leerlingen ICT-coördinator (mogelijkheden bovenop die van medewerker) • SSO-koppeling educatieve software realiseren • Koppeling met Google Drive/ Google Meet • Eenvoudige manier voor het beheren van devices (installeren, instellingen aanpassen, software uitrol etc.)

Nummer	Eis
	• Meekijkfunctie • Goede werking met combinatiegroepen • Nieuwe schoolgebonden gebruiker aanmaken (@schoolnaam.nl) • Gebruikers toevoegen aan functionele groepen • Tijdelijk inval account aanmaken/ activeren (voor max. 5 dagen) Bovenschools ICT'er (mogelijkheden bovenop die van ICT-coördinator) • Toegang tot alle locaties/scholen middels één account • Nieuwe bestuurs brede gebruiker kunnen aanmaken (@librijn.nl) • Eenvoudig inzicht in rechten en autorisaties binnen de omgeving
97	Opdrachtnemer levert voor alle leerlingen en medewerkers: Google For Education Plus licenties
98	Opdrachtnemer levert voor alle medewerkers een Google Gemini AI Plus licentie