

Algemeen Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen verwerkt inschrijver in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen	
1.	<u>Gegevens</u> Alle aan opdrachtnemer verstrekte gegevens en overige informatie blijven eigendom van opdrachtgever. Opdrachtnemer zet deze niet zonder toestemming van opdrachtgever in voor andere doeleinden dan voor de uitvoering van de dienstverlening.
2.	<u>Dienstverlening en kwaliteit</u> Opdrachtnemer garandeert dat hij de producten en dienstverlening levert conform alle gestelde eisen en toezeggingen in de antwoorden op de open vragen. Opdrachtnemer houdt rekening met het werken in een onderwijsomgeving
3.	<u>Relevante ontwikkelingen</u> Opdrachtnemer treedt op als partner bij relevante ontwikkelingen op het gebied van verbetering van de dienstverlening, verduurzaming en kostenbesparing en contractmanagementproces.
4.	<u>Personeel</u> Het door opdrachtnemer in te zetten personeel: <ul style="list-style-type: none">• is voldoende opgeleid voor de door opdrachtgever verlangde dienstverlening.• beheerst de Nederlandse taal voldoende voor een veilige en correcte uitvoering van de opdracht.• beschikt over een VCA-certificaat en draagt duidelijk herkenbare bedrijfskleding.• neemt de geldende huisregels van opdrachtgever in acht.• Meldt zich bij de betreffende contactpersoon op het moment dat het gebouw betreden wordt en op het moment van vertrek. Voorafgaand aan het vertrek laat de medewerker van opdrachtnemer de werkbond (digitaal) aftekenen waarbij de naam van de ondertekenaar duidelijk zichtbaar is. Opdrachtnemer vervangt medewerkers op eerste verzoek wanneer zij handelt in strijd met de op de locatie geldende huisregels en/of de vanuit de opdrachtgever gegeven instructies.
5.	<u>Wet- en Regelgeving</u> Opdrachtnemer houdt zich aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
6.	<u>Contractmanagement methode</u> Opdrachtgever gebruikt de CATS CM methode voor contractmanagement. Opdrachtnemer is bekend met deze methode en conformeert zich aan de uitvoering hiervan door de opdrachtgever.
7.	<u>Social return</u> Opdrachtgever wenst minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde te laten uitvoeren door mensen die bijvoorbeeld langdurig werkeloos zijn, een WSW-indicatie of een arbeidshandicap hebben. Dit percentage kan gedurende de overeenkomst worden uitgebreid. Na gunning en vervolgens per contractjaar komen opdrachtgever en de dienstverlener de concrete bijdrage aan SROI overeen. Deze bijdrage maakt onderdeel uit van de KPI's.
8.	<u>Exitplan</u> Opdrachtnemer levert uiterlijk 6 maanden vóór einde contract een compleet en uitvoerbaar exitplan op, waarin ten minste de over te dragen activiteiten, documentatie, planning, verantwoordelijkheden en risico's zijn opgenomen. Binnen 30 dagen na beoordeling door de opdrachtgever wordt het exitplan door opdrachtnemer na akkoord opdrachtgever definitief vastgesteld.

Implementatie	
9.	<p><u>Opstellen Service Level Agreement (SLA)</u> Opdrachtnemer levert binnen 4 weken na contractstart een SLA aan met minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reactie- response- en hersteltijden • KPI's • meetmethoden • rapportagevorm • correctiemechanismen. <p>Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen na schriftelijk akkoord van opdrachtgever.</p>
10.	<p><u>Opstellen Dossier Financiële Afspraken (DFA)</u> Opdrachtnemer stelt in afstemming met opdrachtgever binnen 4 weken een beknopt DFA op met daarin minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • financiële scope • prijsafspraken • indexatie • meer- en minderwerk • facturatie en betaling • eindafrekening <p>Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen na schriftelijk akkoord van opdrachtgever.</p>
11.	<p><u>Opstellen Dossier Afspraken en Procedures (DAP)</u> Opdrachtnemer stelt, in afstemming met opdrachtgever, binnen 4 weken na startoverleg een DAP op, met daarin minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • overlegstructuur • communicatielijnen/matrix • escalatieprocedure op operationeel niveau, tactisch en strategisch niveau • documentbeheer • wijzigingsproces • overzicht van rollen en functionarissen (volgens de Cats cm methodiek) • overzicht van de te leveren rapportages, inclusief frequentie, inhoud en format. <p>Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen na schriftelijk akkoord van opdrachtgever.</p>

Service level afspraken																					
12.	<p><u>Klantenservice/Service desk</u> Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalig servicepunt met kennis van de materie voor het doen van meldingen zoals vragen, klachten, defecten, storingen en reparatieverzoeken).. Dit servicepunt is op werkdagen tijdens kantooruren van 08.00 tot 17.30 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar. Daarnaast beschikt opdrachtnemer over een online portal, waar opdrachtgever meldingen kan doen en realtime kan inzien.</p>																				
13.	<p><u>Definities reactie/respons/oplostijden</u> Opdrachtgever hanteert de volgende definities:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reactietijd: de tijd van terugkoppeling door opdrachtnemer aan opdrachtgever dat de melding is gezien en in behandeling is genomen en er een oplossingsrichting is voorgesteld. • Responstijd: het tijdsverloop tussen de melding aan opdrachtnemer en het ter plaatse zijn van een monteur van opdrachtnemer/inhoudelijke behandeling van de melding. • Oplostijd: hoeveelheid tijd die nodig is om iets te repareren dat defect is of slecht functioneert, inclusief het afmelden van de storing. 																				
14.	<p><u>Reactie-, respons- en hersteltijden</u> Voor storingen gelden de volgende prioriteiten, respons- en hersteltijden:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioriteit</th> <th>Procesdoorgang</th> <th>Reactietijd</th> <th>Responstijd</th> <th>Oplostijd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Laag</td> <td>Mogelijk</td> <td>2 werkuur</td> <td>2 werkdagen</td> <td>5 werkdagen</td> </tr> <tr> <td>Midden</td> <td>Verstoord</td> <td>1 uur</td> <td>< 1 werkdag</td> <td>1 werkdag</td> </tr> <tr> <td>Hoog</td> <td>Onmogelijk</td> <td>Direct na melding</td> <td>1 werkuur</td> <td>4 uur</td> </tr> </tbody> </table>	Prioriteit	Procesdoorgang	Reactietijd	Responstijd	Oplostijd	Laag	Mogelijk	2 werkuur	2 werkdagen	5 werkdagen	Midden	Verstoord	1 uur	< 1 werkdag	1 werkdag	Hoog	Onmogelijk	Direct na melding	1 werkuur	4 uur
Prioriteit	Procesdoorgang	Reactietijd	Responstijd	Oplostijd																	
Laag	Mogelijk	2 werkuur	2 werkdagen	5 werkdagen																	
Midden	Verstoord	1 uur	< 1 werkdag	1 werkdag																	
Hoog	Onmogelijk	Direct na melding	1 werkuur	4 uur																	

15.	<p><u>Response- en hersteltijden overige meldingen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Responstijd na melding: binnen 4 werkuren • Vragen (niet zijnde storingen/defecten): binnen 2 werkdagen een inhoudelijke reactie. • Klachten (niet zijnde storingen/defecten): binnen 2 werkdagen een inhoudelijke reactie inclusief een oplostermijn.
16.	<p><u>Workarounds/alternatieven</u></p> <p>Als opdrachtgever bij een hoge prioriteit de hersteltijd niet haalt, organiseert opdrachtnemer binnen vier (4) uur daarna een workaround.</p>
17.	<p><u>Prioriteitsbepaling</u></p> <p>Opdrachtgever bepaalt in alle redelijkheid de prioriteit.</p>
18.	<p><u>Managementrapportages</u></p> <p>Eenmaal per kwartaal (einde kwartaal) levert opdrachtnemer een managementrapportage aan met daarin de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Openstaande storing/defectmeldingen (omschrijving component, datum aanmelding, verwachte hersteldatum, overeengekomen norm reparaties, aanmelder). • Afgehandelde storing/defectmeldingen (omschrijving reparatie, datum aanmelding, datum herstel, hersteltijd in werkdagen, wel of niet afgehandeld binnen de norm, aanmelder). • Geleverde apparatuur (merk, type, aantal, serienummer, besteldatum, leverdatum, overeengekomen levertijd, aanschafprijs). • Overzicht van reparaties buiten garantie (omschrijving reparatie, kosten, aanmelder).
19.	<p><u>Rapportage strategisch overleg</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt jaarlijks een strategisch rapport samen. Dit rapport bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelingen en innovaties in de markt. • Opdrachtnemer's visie op mogelijke contractverbeteringen • Aanbevelingen om de duurzaamheid te verhogen
20.	<p><u>Rapportage tactisch overleg</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt per kwartaal een tactisch rapport samen. Dit rapport bevat minimaal een trendoverzicht KPI-ontwikkeling.</p>
21.	<p><u>Operationele rapportage</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt maandelijks operationele rapportages samen. Dit bevat minimaal de onderstaande rapportages:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht meldingen en klachten • Overzicht van lopende, afgeronde en geannuleerde bestellingen • Overzicht van lopende, afgeronde en geannuleerde reparaties • Status KPI's • Duurzaamheid en Social Return <p>In de DAP zijn de eisen betreft bovenstaande rapportages verder uitgewerkt.</p>
22.	<p><u>Aanvullende rapportages</u></p> <p>Als opdrachtgever aanvullende rapportages wenst te ontvangen, werkt opdrachtnemer hier proactief en welwillend aan mee zonder extra kosten in rekening te brengen.</p>
23.	<p><u>Evaluatie</u></p> <p>Minimaal eens per jaar (vaker indien opdrachtgever dat nodig vindt), wordt op basis van de aangeleverde managementrapportage een evaluatiegesprek gevoerd. Hierbij worden de managementrapportage, SLA en KPI's besproken. Ook alle relevante ontwikkelingen met betrekking tot touchscreens komen hier aan bod (opvolgers, functionaliteiten, technologieën).</p>

Kritische Prestatie Indicatoren	
24.	<p><u>KPI's</u></p> <p>Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer.</p> <p>In de bijlage zijn de KPI's opgenomen die betrekking hebben op deze overeenkomst.</p> <p>Opdrachtgever ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek.</p>
25.	<p><u>Verantwoordelijkheid monitoren</u></p> <p>De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past opdrachtnemer zijn aanpak aan.</p>
26.	<p><u>KPI- set en Kern KPI's</u></p> <p>Opdrachtgever heeft de mogelijkheid binnen de KPI-set Kern-KPI's aan te wijzen waar de meeste focus op ligt en waarop zwaardere consequenties rusten. Na gunning wordt vastgesteld welke KPI's in de KPI-set worden opgenomen en welke daarvan de kern-KPI's vormen.</p> <p>Om flexibiliteit in sturing te verkrijgen bestaat de mogelijkheid om de wijzigingen in de gebruikte Kern-KPI's aan te brengen. Maximaal drie keer per jaar kunnen de Kern-KPI's aangepast worden. Aanpassing van de Kern-KPI's kan alleen door opdrachtgever plaatsvinden.</p>
27.	<p><u>Prestatiewaardering Kern-KPI's</u></p> <p>Onderprestatie op Kern-KPI's hebben consequenties. Daarvoor hanteert opdrachtgever de volgende methode:</p> <p>Van elke KPI wordt vastgesteld hoe de prestatiewaardering plaatsvindt op een schaal van 1 tot 4:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Score 1: >10% onder de norm 2. Score 2: tot 10% onder de norm 3. Score 3: op norm tot 10% boven de norm 4. Score 4: >10% boven de norm (wordt in de score totaalscore benoemd als 3) <p>Voorbeeldnorm: 80% binnen 8 uur opgelost</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <72% → score 1 2. 72%–80% → score 2 3. 80%–88% → score 3 4. >88% → score 3 <p>De consequenties van de scores voor wat betreft de Kern-KPI's:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een score van 1 op een individuele Kern-KPI leidt per direct tot: <ul style="list-style-type: none"> ○ Binnen 2 weken: verbetervoorstel indienen. ○ Binnen 4 weken: uitvoeren, zodat de norm weer gehaald wordt. ○ Na die tijd: 5% factuurverlaging per betreffende KPI. • Een score van 2 op een individuele Kern-KPI leidt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Na 3 rapportages of uiterlijk na 6 maanden: zelfde verplichting als bij score 1. ○ Wanneer daarna nog steeds <3: factuurverlaging van 5% per betreffende KPI totdat score 3 wordt gehaald.
28.	<p><u>Score consequenties niet- Kern KPI's</u></p> <p>Een score van 1 of 2 op een niet-Kern-KPI leidt tot dezelfde verplichting met betrekking tot het opstellen en uitvoeren van een verbetervoorstel als bij Kern-KPI's.</p>

Dossier Financiële afspraken (DFA)	
29.	<p><u>Prijzen en kosten</u> Alle opgegeven kosten van opdrachtnemer zijn all-in tarieven. Dit betekent inclusief voorrijkosten, reiskosten, verblijfskosten, kantoorkosten, offertekosten en alle overige kosten. Het uurtarief gaat in op het moment dat de werkzaamheden starten op een locatie. Alle prijzen en kosten zijn vermeld in euro's, inclusief btw.</p>
30.	<p><u>Indexatie</u> Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in januari 2027 kan prijsindexatie plaatsvinden. Basis voor indexatie is de jaarmutatatie van de dienstenprijzen (DPI), (2021=100), van het derde kwartaal van het voorafgaande jaar uitgegeven door het CBS. Opdrachtnemer maakt indexeringen 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar aan opdrachtgever. Doorvoering vindt plaats na goedkeuring van opdrachtgever.</p> <p>De jaarlijkse prijsstijging bedraagt maximaal 5%. Indien het CBS de genoemde index vervangt of beëindigt, wordt de meest vergelijkbare opvolgende index toegepast.</p>
31.	<p><u>Meer en minder werk</u> De opdrachtnemer meldt elk voorgenomen meer- of minderwerk schriftelijk binnen 5 werkdagen na constatering, inclusief omschrijving, onderbouwing, kostenimpact en planningseffecten. Uitvoering vindt pas plaats na schriftelijke goedkeuring door de opdrachtgever.</p>
32.	<p><u>Prestatieverklaring</u> De opdrachtnemer levert bij oplevering een prestatieverklaring aan waarin wordt aangetoond dat de geleverde producten en/of werkzaamheden voldoen aan de contractueel overeengekomen eisen. Facturatie is uitsluitend toegestaan na acceptatie van de prestatieverklaring door opdrachtgever.</p>
33.	<p><u>Financiële Rapportage</u> Opdrachtnemer stelt per kwartaal een financieel rapport samen. Na gunning vindt afstemming plaats over de inhoud van de rapportage.</p>
34.	<p><u>Facturatietermijnen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturatie geschiedt per maand achteraf. • De op de factuur vermelde betalingstermijn is minimaal 30 dagen.
35.	<p><u>Facturatiemethode</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturatie geschiedt digitaal in pdf (één factuur per email)/via Peppol (XML). • Opdrachtnemer verstuurt facturen per email naar: inkoopfacturen@mborijnland.nl. • Adressering: mboRijnland t.a.v. afd. crediteuren, Groen van Prinsterersingel 52, 2805 TE Gouda
36.	<p><u>Inhoud factuur</u> De factuur bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurnummer • PO nummer en/of POC nummer • factuurdatum • naam van de besteller; • onderwijslocatie; • datum bestelling; • benaming en aantal geleverde zaken; • totaalprijs; • btw. • Bijlagen en bewijsstukken bij factuur (werkbbon, rapportage o.i.d.)

Dossier Afspraken en procedures (DAP)	
37.	<p><u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon met vaste back-up, die als centraal aanspreekpunt voor opdrachtgever fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt opdrachtgever.</p>

38.	<u>Communicatiematrix</u> Contacten op diverse niveaus worden vastgelegd in een communicatiematrix.
39.	<u>Overlegstructuur</u> Opdrachtnemer richt overlegstructuur in bestaande uit minimaal: <ul style="list-style-type: none"> • Een strategisch overleg; • Een tactisch overleg; • Operationeel overleg. De overleggen en frequenties hiervan worden verder uitgewerkt in de SLA.
40.	<u>Agenda en verslaglegging overleggen</u> Voorafgaand aan een overleg stelt opdrachtnemer de agenda vast in samenspraak met opdrachtgever. Opdrachtnemer notuleert elk overleg en overlegt binnen vijf werkdagen na afloop een verslag, actielijst en besluitenlijst aan opdrachtgever.
41.	<u>Risicomanagement</u> Opdrachtnemer hanteert aantoonbaar een risicomanagement proces. Opdrachtnemer legt in de implementatiefase van het contract samen met opdrachtgever de wijze vast waarop risicomanagement wordt uitgevoerd en voert in de implementatiefase samen met opdrachtgever een eerste risico assessment uit.
42.	<u>Systemen</u> Het CRM-systeem van opdrachtgever wordt gebruikt als bestelportal. Opdrachtnemer zorgt voor een OCI-koppeling tussen het bestelsysteem van opdrachtgever en de bestelomgeving van opdrachtnemer. Eventuele kosten die hiermee gemoeid zijn, zijn voor opdrachtnemer. Dit geldt ook voor wanneer opdrachtgever in de toekomst overstapt naar een ander CRM-systeem.

AVG afspraken

43.	Opdrachtnemer maakt bij de opslag van persoonsgegevens gebruik van fysieke opslag en verwerking binnen de Europese Unie (EER) en zorgt ervoor dat doorgifte van gegevens naar landen buiten de Europese Unie uitgesloten is.
44.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruik, de behandeling, de bescherming en uitwisseling van vertrouwelijke gegevens die gedeeld worden met zijn onderaannemers. (subverwerkers).
45.	Opdrachtnemer zorgt voor minimaal 256-bits versleuteling of hoger indien de laatste stand der techniek dit noodzakelijk maakt, volgens Advanced Encryption Standard (AES) voor opslag en transport van gevoelige gegevens.
46.	Opdrachtnemer treft maatregelen om de kans op Hacker-aanvallen en/of kwaadaardige software te minimaliseren, waaronder minimaal het in gebruik hebben en Up-to-Date houden van technologieën als Firewalling, antivirus, IDS, IPS en encryptie
47.	Opdrachtnemer zorgt voor Patchmanagementbeleid, waarin onder andere informatie staat met betrekking tot hardening van processen (bijvoorbeeld uitschakelen van ongebruikte services, etc.), zodat alle ICT-componenten zijn gehard tegen aanvallen
48.	Opdrachtnemer maakt gebruik van HTTPS en HSTS voor webverkeer. Zie https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/https-en-hsts
49.	Opdrachtnemer hanteert een actieve procedure 'meldplicht datalekken' en heeft een meldplicht om binnen 24 uur na een Security Breach/datalek opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen.
50.	Opdrachtnemer is ISO 27001 of vergelijkbaar gecertificeerd.
51.	Opdrachtnemer voert periodiek (minimaal één keer per jaar) een pentest en kwetsbaarheidscans uit op de aangeboden omgevingen. Opdrachtnemer verschaft over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage aan opdrachtgever.
52.	Eventuele gebleken tekortkomingen m.b.t. beveiliging n.a.v. dergelijke beveiligingstest/-audits dienen te worden meegenomen bij de doorontwikkeling van de oplossing (als onderdeel van het onderhoud) en zo nodig op de kortst mogelijke termijn te worden gepatcht.
53.	In de rapportage over de dienstverlening is informatiebeveiliging een specifiek onderdeel. Bij het opstellen van de SLA bepaalt opdrachtgever de te rapporteren KPI's.
54.	Als opdrachtnemer software ontwikkelt (zelf of via subcontractors), hanteert opdrachtnemer aantoonbaar het principe "Security by Design" en "Privacy by Design"

55.	De Webapplicaties die opdrachtnemer aanbiedt, zijn ingericht conform de richtlijnen van het NCSC (Nationaal Cyber Security Centrum) 'ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties – Verdieping'.
56.	Opdrachtnemer heeft met alle onderaannemers (subverwerkers) een verwerkersovereenkomst met hierin een clausule informatiebeveiliging/geheimhouding.
57.	Opdrachtnemer heeft een actieve incidentprocedure m.b.t. de communicatie rondom informatiebeveiligingsincidenten met haar klanten. Opdrachtnemer benadert opdrachtgever zo spoedig mogelijk als zij een datalek constateert.
58.	Opdrachtgever sluit met opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst af.
59.	Opdrachtgever heeft altijd het recht om op eigen kosten een onafhankelijke externe audit uit te laten voeren of opdrachtnemer laat door een onafhankelijke externe partij een audit uitvoeren (minimaal één keer per jaar) en deelt de uitkomst transparant met opdrachtgever.
60.	In het rapport of de bijlage bij de uitkomst van de audit staat wat er is geconstateerd, welke maatregelen opdrachtnemer gaat nemen en binnen welke periode dit is uitgevoerd.
61.	Indien de oorsprong van een incident betrekking heeft op de data of applicatielandschap van opdrachtgever dan attendeert opdrachtnemer opdrachtgever daar direct. Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever op dat moment wat opdrachtgever daaraan kan doen.
62.	Opdrachtnemer stelt opdrachtgever in staat om voor de afgenomen dienst voldoende logging beschikbaar te hebben voor een audittrail.
63.	In het geval van aanval/Security Breach dient opdrachtnemer informatie m.b.t. tot de aanval / Security Breach ter beschikking te stellen. De informatie dient minimaal 60 dagen na aanval nog beschikbaar te zijn. Opdrachtnemer stelt de informatie beschikbaar voor eventueel onderzoek bij een derde partij.
64.	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever in het geval van alle ongeautoriseerde toegang, welke een inbreuk op onze omgeving ten gevolge heeft, en geeft tevens aan welke mitigerende maatregelen getroffen zijn om verdere inbreuk of schade te voorkomen.
65.	Alle toevoegingen, wijzigingen en verwijderingen binnen de applicatie moeten worden gelogd. De logging dient tevens inzichtelijk te zijn voor opdrachtgever. Daarnaast moet opdrachtgever een bewaartermijn voor de logging kunnen (laten) instellen en indien nodig (bijvoorbeeld in het kader van onderzoek) de mogelijkheid hebben om bepaalde logbestanden langer te bewaren. Beheerders mogen niet de mogelijkheid hebben om logging handmatig te verwijderen.
66.	Het is mogelijk om bewaartermijnen in te stellen voor gegevens binnen de applicatie.
67.	Opdrachtnemer mag geen toegang hebben tot data van opdrachtgever zonder uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever.
68.	Het is mogelijk autorisaties en vertrouwelijkheden in te richten per gebruikersrol, per gebruikersrolgroep en/of per organisatieonderdeel
69.	Autorisaties en vertrouwelijkheden voor gebruikersrollen en/of groepen gebruikersrollen zijn door opdrachtgever zelf aan te brengen.
70.	Een gebruiker kan meerdere rollen hebben binnen de oplossing. Hij of zij kan toegang hebben tot meerdere vertrouwelijkheden en autorisatieniveaus.
71.	Als de oplossing gebruik maakt van standaard autorisatirollen levert opdrachtnemer een autorisatiematrix op basis van RBAC (Role Based Acces Control) op, met daarin de standaardrollen en welke functies die rol mag uitvoeren b.v. invoeren, muteren, verwijderen etc.
72.	Aan iedere gebruikersrol kunnen automatisch basis autorisaties worden toegewezen.
73.	De functioneel beheerders kunnen autorisaties voor rollen instellen, beheren en controleren.
74.	Binnen de aangeboden oplossing kan de beheerder een overzicht genereren van alle gebruikers met toegekende autorisaties.
75.	De inlog op de applicatie kan plaatsvinden via de single-sign-on van opdrachtgever (Microsoft Azure/SURF).
76.	De applicatie ondersteunt Multifactor authenticatie (MFA).

ICT-specifieke afspraken (relevant in ieder geval bij aanbesteding ICT-oplossing)

77.	Opdrachtnemer werkt volgens ITIL-methodiek of vergelijkbaar
-----	---

78.	Servicedesk van opdrachtnemer is bereikbaar/beschikbaar van 08.00-17.30 uur op werk (=school)dagen en 24/7 via een portaal of vergelijkbaar
79.	Servicedesk is Nederlandstalig (niet relevant indien alleen contact vanuit IT Operations en FB?)
80.	Preventief onderhoud wordt alleen uitgevoerd op tijden buiten werk(=school)dagen; indien niet mogelijk dan na overleg met en akkoord van opdrachtgever
81.	Integratie van gebruikte servicemanagement-oplossing met TOPdesk (of soortgelijk) is mogelijk (wens, geen eis).
82.	Gemiddelde beschikbaarheid 99,5%, gerekend over de werk (=school)dagen per kwartaal (toelichting: bij beschikbaarheid dagelijks 8-17 uur is dat per dag 2,7 min. niet beschikbaar, dus per maand bijna 1 uur niet beschikbaar, per kwartaal 3 uur)
83.	Beschikt over relevante certificaten (minimaal x medewerkers, bepalen welke certificaten)
84.	Heeft ervaring als leverancier in onderwijs (evt. specifiek MBO??) (dit is niet altijd nodig), incl. referenties/voorbeelden