

Dit Programma van Eisen is een bijlage bij de Offerteaanvraag "ICT Migratie, Dienstverlening en Netwerk" en beschrijft de eisen met betrekking tot de gevraagde dienstverlening. De eisen zoals gesteld op dit tabblad gelden integraal voor zowel Perceel A "ICT-migratie -en dienstverlening" en Perceel B "Netwerk". Inschrijver verklaart onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de gestelde eisen door het uitbrengen van een inschrijving op één of beide percelen. Indien inschrijver vragen en/of opmerkingen heeft bij de beschreven eisen, dient hij deze in de ingerichte vragenrondes (Nota van Inlichtingen) te stellen. VOOR verzoekt u bij de gestelde vraag de naam van het tabblad, inclusief het eisnummer te vermelden van de eis(en) waar uw vraag betrekking op heeft, zodat de vraag concreet en gericht beantwoord kan worden.

#### A) Algemene eisen ten aanzien van de opdracht

A1	De opdracht omvat de dienstverlening zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.
A2	Opdrachtnemer moet de in de inschrijving geboden kwaliteit leveren. Dit betekent dat alle aangeboden specificaties, maatregelen, voorstellen en oplossingen deel uitmaken van het programma van eisen en bij de aangeboden prijs zijn inbegrepen. Opdrachtnemer moet de beloofde kwaliteit leveren en krijgt geen extra vergoeding als er extra kosten worden gemaakt, tenzij hier andere bepalingen over zijn overeengekomen.
A3	De uurtarieven zoals vermeld op het Prijzenblad, en zoals aangeboden door Inschrijver gelden enkel voor additionele werkzaamheden en ondersteuning.
A4	Opdrachtgever heeft het recht om tijdens de contractperiode de activiteiten voor één of meer locaties uit te breiden met aanvullende ICT-componenten. Een beschrijving van deze ICT-componenten is opgenomen in de Offerteaanvraag, per perceel. Bij uitbreiding van het aantal locaties van opdrachtgever, bijvoorbeeld als gevolg van fusering, is opdrachtgever gerechtigd de overeengekomen dienstverlening voor deze locaties, in zoverre als binnen de beschreven scope, af te nemen bij opdrachtnemer tegen gelijkblijvende voorwaarden en tarieven. Indien dergelijke uitbreiding plaatsvindt, treden opdrachtgever en opdrachtnemer in nader overleg over de implementatie.
A5	Tijdens schoolvakanties en buiten openingstijden geeft opdrachtgever toegang tot de panden aan opdrachtnemer, maar altijd alleen na afstemming met de gebouwbeheerder. Dit heeft te maken met planning en eventuele overlap of hinder van overige werkzaamheden. Tijdens openingstijden geldt dat, indien de impact van de werkzaamheden van dergelijke aard zijn waar overlap en hinder van toepassing is, er altijd afstemming nodig is met gebouwenbeheerders. De regie hierover ligt bij de opdrachtgever.

A6	Opdrachtnemer houdt zich aan de geldende huis- en gedragsregels van opdrachtgever. Opdrachtgever zorgt dat opdrachtnemer deze regels tijdig ontvangt voor aanvang van de werkzaamheden. Opdrachtgever kan deze regels tijdens de looptijd van de opdracht wijzigen. In dat geval ontvangt opdrachtnemer van opdrachtgever de nieuwe versie, waarna opdrachtnemer zich houdt aan deze nieuwe versie.
A7	Externe communicatie, waarbij reclame wordt gemaakt over de inhoud en werkzaamheden van de opdracht, mag alleen na schriftelijk akkoord vooraf van opdrachtgever.
A8	Alle communicatie, in woord en geschrift, tussen opdrachtnemer en opdrachtgever dat gaat over de opdracht vindt plaats in de Nederlandse taal, tenzij hier andere afspraken over worden gemaakt tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
A9	Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon, inclusief telefoon en e-mail (met vaste vervanger), beschikbaar als aanspreekpunt voor de gehele opdracht. Deze contactpersoon is het eerste aanspreekpunt voor opdrachtgever. Wanneer de contactpersoon afwezig is, wordt deze binnen één (1) dag vervangen door een ander geschikt persoon. Deze vervanging wordt zo snel mogelijk doorgegeven aan opdrachtgever. De door opdrachtnemer voorgestelde contactpersoon moet minimaal tussen 08:00 en 16:30 bereikbaar zijn voor opdrachtgever, zowel per telefoon als per e-mail.
A10	Onderhoudswerkzaamheden moeten altijd voldoende gedocumenteerd worden in logboeken, onderhoudsrapportages en werkbonnen. Ook moeten documenten rondom certificering en inspectie worden gearhiveerd. Deze documentatie van het onderhoud moet zorgvuldig, compleet, goed leesbaar en digitaal voor opdrachtgever toegankelijk zijn.
A11	Wanneer Opdrachtnemer eventuele onderaannemers inzet voor de uitvoering van de dienstverlening, dient alle communicatie te verlopen via Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk voor de correcte en volledige uitvoering van de opdracht.

<b>B) Personeel</b>	
B1	Opdrachtnemer zet personeel in dat goed is ingewerkt, de nodige vakkennis heeft en zelfstandig en veilig kan werken. De vakkennis wordt indien door opdrachtgever gewenst aangetoond met de juiste documenten, waaronder diploma's en/of certificaten.
B2	Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers die ingezet worden bij de werkzaamheden voor opdrachtgever voldoende kennis hebben van de Nederlandse taal. Het niveau van de taal past bij het niveau van de functie en de aard van de werkzaamheden.

### C) Managementinformatie, Rapportage en Advies

C1	Opdrachtgever keurt alle (management)rapportages vooraf goed. Opdrachtnemer wijzigt de rapportages, vult deze aan of levert aanvullende rapportages wanneer opdrachtgever hiernaar vraagt.
C2	Opdrachtnemer rapporteert real-time het actuele storingsoverzicht per locatie en deelt deze op aanvraag digitaal met opdrachtgever. Deze rapportage bevat minimaal alle storings, bevindingen en statussen. Het uitgangspunt is dat deze rapportage 1x per 2/3 weken wordt besproken tussen ICT-medewerkers van opdrachtgever en de incidentmanager van opdrachtnemer. Over de exacte overlegfrequentie en inhoud worden na gunning definitieve afspraken gemaakt tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. <b>Opdrachtgever doelt hierbij met storings op incidenten en wijzigingen.</b>
C3	Het uitgangspunt is dat éénmaal per 3 weken vindt een overleg plaats tussen de Hoofd ICT van opdrachtgever en de service level manager (of gelijkwaardig) van opdrachtnemer. Over de exacte overlegfrequentie en inhoud worden na gunning definitieve afspraken gemaakt tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. De bepalingen hieromtrent worden vastgelegd in de SLA.
C4	Tijdens de looptijd van de overeenkomst vindt minimaal 1x per jaar strategisch overleg plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de uitvoering van de opdracht. Dit kan op verzoek van opdrachtgever, maar ook op verzoek van opdrachtnemer. In dit overleg wordt minimaal besproken: * een evaluatie op KPI's en de uitvoering van het SLA; * technologische ontwikkelingen; * relevante marktontwikkelingen.  Over de exacte overlegfrequentie en inhoud worden na gunning definitieve afspraken gemaakt tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. De bepalingen hieromtrent worden vastgelegd in de DAP/SLA.

### D) Administratie, Facturatie en Betaling

D1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een goede administratie van de eigen werkzaamheden en ook voor de financiële administratie. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor een eigen administratiesysteem.
D2	Facturatie vindt plaats na oplevering/na uitvoering en goedkeuring van de dienstverlening, conform hetgeen daartoe overeengekomen in de Overeenkomst. Facturatie gebeurt volgens de facturatievoorwaarden van opdrachtgever.

D3	<p>Opdrachtnemer factureert aan het factuuradres factuur@stvoor.nl, onder vermelding van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Factuuradres factuur@stvoor.nl, factuurnummer en datum</li> <li>*Kostenplaats 42010</li> <li>*Kostendrager 1200</li> <li>*Beschrijving van werkzaamheden</li> <li>*Afzonderlijke bedragen en totaalbedrag</li> <li>*Naam en het volledige adres van opdrachtnemer en opdrachtgever (Stichting VOOR, postbus 370, 4460 AT Goes)</li> <li>*KvK-nummer</li> <li>*IBAN-nummer</li> <li>*BTW-nummer, BTW-bedrag en BTW-percentage</li> <li>*Titel van de overeenkomst</li> </ul> <p>Hierbij stelt VOOR de volgende additionele eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*1 factuur in PDF-formaat versturen naar factuur@stvoor.nl</li> <li>* 1 factuur in Word-formaat met een extra bericht of uitleg en bijlage naar financiën@stvoor.nl.</li> </ul>
D4	<p>Opdrachtgever mag de facturatievoorwaarden, facturatieproces en administratieproces tijdens de overeenkomst wijzigen zonder toestemming van opdrachtnemer. Na een wijziging krijgt opdrachtnemer een vernieuwde versie van opdrachtgever. Indien opdrachtnemer het niet eens is met de doorgevoerde wijzigingen om gegronde redenen, treedt hij hierover in overleg met opdrachtgever. <b>De wijzigingen betreffen uitsluitend wijzigingen ten aanzien van administratieve voorwaarden en hebben geen betrekking op de prijs of inhoud van de dienstverlening. Opdrachtgever zal, indien een wijziging in facturatievoorwaarden zich voordoet, dit vooraf tijdig aankondigen bij opdrachtnemer. Opdrachtgever behoudt het eenzijdige recht haar facturatievoorwaarden, binnen de kaders van administratieve voorwaarden, aan te passen.</b></p>
D5	<p>Opdrachtgever betaalt binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van een juiste en op het juiste moment ingediende factuur.</p>
D6	<p>Creditfacturen worden binnen 5 werkdagen verstuurd, onder vermelding van het ordernummer/factuurnummer en het nummer van de retourorder.</p>
D7	<p>Creditnota's mogen niet worden gecombineerd met facturen.</p>

D8	Automatische incasso wordt niet geaccepteerd.
D9	De door opdrachtnemer aangeboden prijzen zijn all-in tarieven. Dit houdt in dat alle werkzaamheden die horen bij de dienstverlening, zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten, in de tarieven zijn inbegrepen. Er kunnen tijdens de looptijd van de overeenkomst (de initiële looptijd en eventuele verlengingen) geen andere kosten gefactureerd worden door opdrachtnemer of via derden dan de product- en dienstenprijzen die zijn afgesproken en overeengekomen.
D10	Indexering van de tarieven is toegestaan volgens de procedure opgenomen in de Overeenkomst.
D11	Meerwerk moet goedgekeurd worden door opdrachtgever. Bij facturatie moet opdrachtnemer de goedkeuring van meerwerk meeleveren. De regelingen omtrent meerwerk worden nader gespecificeerd in de Overeenkomst.

<b>E) Veiligheid en Waarborging</b>	
E1	Opdrachtnemer beschikt over formele en aantoonbare procedures voor dataopslag, archivering en bewaartermijnen in overeenstemming met wet- en regelgeving.
E2	Alle onderdelen van de dienstverlening voldoen te allen tijden en gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst aan de geldende en relevante wet- en regelgeving in Nederland.
E3	Opdrachtnemer dient te werken conform de richtlijnen van ISO27001 of een gelijkwaardige waarborging van informatiebeveiliging.
E4	Het Normenkader Informatiebeveiliging en Privacy Funderend Onderwijs (IBP-FO) is een leidraad om de volwassenheid van de informatiebeveiliging en privacy (IBP) te beoordelen en te verbeteren. Het kader helpt om systematisch inzicht te krijgen in waar de organisatie staat op verschillende normen en waar verbeteringen nodig zijn. Op elke norm van het Normenkader moet een schoolbestuur een passend volwassenheidsniveau bereiken. Opdrachtnemer onderschrijft het Normenkader IBP-FO en handelt ernaar. Na gunning treden opdrachtnemer en opdrachtgever in overleg hoe opdrachtnemer specifiek invulling geeft aan de ondersteuning op het gebied van het Normenkader IBP-FO. Hiervoor dient opdrachtnemer een plan in, waarin hij uitwerkt hoe opdrachtgever concreet ondersteund wordt ten aanzien van het Normenkader IBP-FO. De kosten voor het opstellen van het plan dient verrekend te zijn in de aangeboden tarieven bij de Inschrijving. Eventueel meerwerk voortvloeiend uit de geboden ondersteuning door opdrachtnemer wordt verrekend tegen de uurtarieven voor de functies zoals aangeboden in de inschrijving. Hiervoor gelden de geldende meerwerkbepalingen in de overeenkomst en dit Programma van Eisen.

E5	Opdrachtnemer stelt een incident response plan op voor beveiligingsincidenten, zoals datalekken. Bij ernstige beveiligingsincidenten heeft opdrachtnemer een directe meldplicht richting opdrachtgever en overige relevante belanghebbenden.
E6	Alle opslag en verwerking van data, ook die van eventuele sub-verwerkers, vindt plaats in de EER (Europese Economische Ruimte).

### F) Servicelevels

F1	<p>Incidenten worden afgehandeld volgens overeengekomen responstijden, afhankelijk van prioriteit en impact op de dienstverlening. Het prioriteren van incidenten wordt gedaan aan de hand van een classificatieschema. Opdrachtnemer hanteert minimaal de volgende respons- en oplostijden per prioriteitsniveau:</p> <p>P1 Kritiek: Reactie &lt;1 uur - Oplostijd <b>2 4 uur</b> na respons - minimaal 75% zoals gemeten over een kalenderjaar  P2 Hoog: Reactie 2- 4 uur - Oplostijd 1 werkdag na respons - minimaal 90% zoals gemeten over een kalenderjaar  P3 Midden: Reactie binnen 1 werkdag - Oplostijd 3 werkdagen na respons - minimaal 95% zoals gemeten over een kalenderjaar  P4 Laag: Reactie binnen 3 werkdagen - Oplostijd 5 werkdagen na respons - minimaal 95% zoals gemeten over een kalenderjaar</p>
F2	Opdrachtnemer signaleert proactief bij dreigende verstoringen, capaciteitsproblemen, afwijkingen of bedrijfsincidenten.
F3	<p>Na voorlopige gunning levert de voorlopig gegunde inschrijver een Service Level Agreement (SLA) aan bij opdrachtgever. Het SLA is een nadere invulling van de in dit document, evenals het geheel aan aanbestedingsdocumenten, gestelde eisen en de door Inschrijver in de gunningscriteria uitgewerkte service levels. Het SLA voldoet aan de gestelde eisen en bevat minimaal de volgende elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omschrijving van de dienst(en);</li> <li>• Duidelijke definities van classificaties (prioritering) met bijbehorende service levels en een reactietijdentabel;</li> <li>• Bereikbaarheid en beschikbaarheid;</li> <li>• Klachten- en escalatieprocedure;</li> <li>• Overlegstructuur en rapportages;</li> <li>• Demarcatie van verantwoordelijkheden (bijvoorbeeld aan de hand van een RASCI);</li> <li>• Consequenties en maatregelen bij overschrijding van overeengekomen SLA-waarden.</li> </ul> <p>De SLA vormt een integraal onderdeel van de Overeenkomst en de dienstverlening. De SLA mag het Programma van Eisen nader concretiseren, maar daarvan niet afwijken. <b>Indien het (definitieve) SLA niet tijdig wordt of kan worden afgerond, kunnen hierover afwijkende afspraken worden gemaakt in de overeenkomst.</b></p>

F4	Opdrachtnemer biedt een supportvenster aan van maandag tot en met vrijdag tussen 07:30-18:00 uur, met uitzondering van officiële feestdagen. Binnen dit supportvenster levert zij haar diensten en voldoet zij aan de overeengekomen reactie- en oplostijden. De servicedesk is minimaal binnen deze tijdsperiode voor opdrachtgever telefonisch bereikbaar.
F5	Opdrachtnemer stelt meerdere meld- en contactkanalen beschikbaar aan opdrachtgever voor het maken van meldingen, het stellen van vragen, etc., waaronder minimaal één telefonisch en één digitaal kanaal.
F6	Opdrachtnemer reageert tijdig op vragen of meldingen die door opdrachtgever worden gesteld. Vragen of meldingen die op werkdagen vóór 15:00 uur zijn ingediend, worden uiterlijk dezelfde werkdag beantwoord met een eerste reactie of ontvangstbevestiging. Vragen of meldingen die na 15:00 uur worden gesteld, worden uiterlijk binnen 8 werkuren opgepakt, Voor incidentmeldingen gelden te allen tijde de responstijden en prioritering zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA).

#### **G) Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)**

G1	Opdrachtnemer committeert zich aan het optimaal benutten van mogelijkheden met betrekking tot MVOI en duurzaamheid. Opdrachtnemer heeft hierbij een inspanningsplicht.
G2	Opdrachtnemer spant zich in om het energieverbruik van eventueel ingezette apparatuur te minimaliseren, onder andere door bewuste ontwerp- en inrichtingskeuzes die hieraan bijdragen. Indien van toepassing op het betreffende perceel, draagt opdrachtgever bij aan het verlengen van de levensduur van componenten (langer dan de initiële looptijd van vijf jaar), door advies en mogelijk implementatie van maatregelen. Dit kan ook door overleg met vendors en het combineren van langere levensduur met licentiemodellen.

#### **H) Exit-regeling**

H1	Opdrachtnemer garandeert dat bij (tussentijdse) ontbinding van de overeenkomst, of niet verlenging van de overeenkomst de volledige medewerking te verlenen aan een soepele en effectieve overdracht van de werkzaamheden, historische gegevens, accountgegevens en alle andere bestanden en informatie die bij de dienstverlening horen aan opdrachtgever.
H2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle werkzaamheden die volgens opdrachtgever nodig zijn voor een soepele overgang van de dienstverlening, worden overgedragen naar opdrachtgever. Dit gebeurt zonder dat de activiteiten van opdrachtgever onderbroken worden.

H3

Inschrijver wordt geacht de eventuele kosten voor zijn werkzaamheden binnen een reguliere exit procedure op te nemen in de aangeboden tarieven.