

Programma van eisen

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
Inschrijvingseisen	
P.E. 1.	De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving bedraagt 90 dagen na de dag waarop de uiterste termijn voor het indienen van de Inschrijvingen is verstreken. De inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek. De aanbestedende dienst behoudt zicht het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van de aanbestedende dienst kan door inschrijver geen aanspraak op (gunning van) de overeenkomst worden ontleend. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt dient de inschrijver de gestanddoeningstermijn in haar inschrijving te verlengen tot minimaal 14 kalenderdagen na de datum van uitspraak van de voorzieningenrechter.
P.E. 2.	Door inschrijving verklaart inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze inschrijvingsleidraad (inclusief bijlagen).
P.E. 3.	Indien inschrijver op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de overeenkomst, of andere risico's signaleert die de betrokken belangen van de aanbestedende dienst kunnen schaden dan informeert de inschrijver de aanbestedende dienst proactief, onverwijld en volledig over de aard, oorzaak en consequenties.
P.E. 4.	Inschrijver is bij haar inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij de aanbestedende dienst. Eventuele implementatiekosten ten behoeve van de dienstverlening of levering komen voor rekening van de inschrijver.
P.E. 5.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief en inclusief BTW, inclusief alle toeslagen en kosten zoals, doch niet uitsluitend, aanrijtijden, het verstrekken van managementinformatie en overleg- en afstemmingsmomenten. Uitgevoerdedende dienst accepteert geen extra werk dat op initiatief van de inschrijver wordt

Nummer	Eis
	<p>uitgevoerd zonder voorafgaande toestemming van de aanbestedende dienst. Zonder opdrachtbevestiging kan de inschrijver op geen enkele wijze extra kosten in rekening brengen.</p>
P.E. 6.	<p>De tarieven staan vast gedurende het eerste contractjaar. Daarna kan de vergoeding jaarlijks per 1 januari éénmaal worden aangepast met een percentage tot maximaal het CPI-prijsindexcijfer (CPI, reeks alle huishoudens, CBS). Voor de berekening wordt telkens het maandcijfer van het voorafgaande kwartaal gehanteerd, waarbij het indexcijfer van het eerste contractjaar wordt gesteld op 100%.</p>
P.E. 7.	<p>Opdrachtnemer factureert in het eerste jaar de prijs inclusief btw voor dat jaar op basis van de leerlingenaantallen en/of medewerkers zoals vermeld in het beschrijvend document.</p> <p>In de daaropvolgende jaren vindt de facturatie plaats op basis van de leerlingenaantallen per 1 februari van ieder voorgaande jaar.</p> <p>Hiermee bedoelen wij: Op 1 januari 2028 factureert Opdrachtnemer op basis van de officieel vastgestelde 1 februari telling van 2027</p>
<p>Beheer (en mogelijke herinrichting) van de ICT-omgeving</p>	
P.E. 8.	<p>Opdrachtnemer beheert de volledige ICT-omgeving. Dit omvat onder andere de Microsoft 365 tenant en het functioneel applicatiebeheer, waaronder inrichting, gebruikersondersteuning, accounts aanmaken, etc. Uitgangspunt hierbij is dat (het hoofdaccount van) de aanbestedende dienst beheer rechten heeft en houdt.</p>
P.E. 9.	<p>Alle scholen én het bestuurskantoor dienen voor 28-02-2027 opgenomen te zijn in de dienstverlening van Leverancier. Eventuele extra kosten die hierna gemaakt moeten worden voor de overname komen voor rekening van Opdrachtnemer</p>
P.E. 10.	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van een geautomatiseerde cloudomgeving in combinatie met het DLWO van Cloudwise (Cool) en opdrachtnemer heeft aantoonbare ervaring met het beheer hiervan.</p>
P.E. 11.	<p>Er is een geautomatiseerde koppeling vanuit ParnasSys en/of Afas voor nieuwe medewerkers die toegang krijgen tot de voor hen juiste SharePointomgevingen in M365</p> <p>Voorstel:</p> <p>In kalenderjaar 2026 wordt Er een geautomatiseerde koppeling vanuit ParnasSys en/of Afas voor nieuwe medewerkers die toegang krijgen tot de voor hen juiste SharePointomgevingen in M365 gerealiseerd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van deze koppeling.</p>
P.E. 12.	<p>Opdrachtnemer Beheert tenminste (en mogelijke herinrichting) van de volgende ICT-omgevingen:</p> <p>21. Bestaande Microsoft 365 omgeving</p>

Nummer	Eis
	<p>22. Bestaande Google Workspace for Education</p> <p>23. Bestaande Zivver inrichting</p>
P.E. 13.	Het gebruik van Chromebooks wordt ondersteund door de Opdrachtnemer.
P.E. 14.	Chromebooks kunnen eenvoudig door de school beheerd worden m.b.v. Mobile Device Management-software (incl. benodigde licenties) voor het doorvoeren van instellingen en installeren van apps op meerdere devices tegelijk via het COOL platform van Cloudwise
P.E. 15.	Macbooks/Ipads kunnen eenvoudig door de school beheerd worden m.b.v. Mobile Device Management-software (incl. benodigde licenties) voor het doorvoeren van instellingen en installeren van apps op meerdere devices tegelijk via Microsoft Intune
P.E. 16.	Het gebruik van Microsoft PC's en digiborden wordt ondersteund door Opdrachtnemer.
P.E. 17.	Het gebruik van Ipads en Macbooks wordt ondersteund door Opdrachtnemer.
P.E. 18.	Opdrachtgever wenst een goede mogelijkheid tot scholen van gebruikers op maat. Indien er een fundamentele wijziging optreedt t.o.v. de huidige situatie.
P.E. 19.	Opdrachtnemer maakt gebruik van het bestaande COOL platform / Microsoft Intune beheer waarmee minimaal: <ul style="list-style-type: none"> • Automatische software-installaties ingesteld kunnen worden
P.E. 20.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inrichten van- en meedenken over een veilige werkomgeving zoals MFA / Cybertraining etc.
P.E. 21.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het vernieuwen van de IT-infrastructuur aan veranderende omstandigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Beveiliging • Updates • Nieuwe ontwikkelingen in de markt
P.E. 22.	Opdrachtnemer dient het implementeren van nieuwe versies en applicaties pro-actief toe te passen bij de aanbestedende dienst.
P.E. 23.	Opdrachtnemer zorgt voor een up-to-date beveiliging van de IT-infrastructuur en de gebruikte hardware van de aanbestedende dienst.
P.E. 24.	Er wordt zoveel mogelijk hergebruik gemaakt van bestaande randapparatuur in het (bedrade) netwerk.
P.E. 25.	Bestaande devices moeten gebruikt kunnen blijven worden. Het gaat hierbij om zowel laptops als Chromebooks, MacBooks, iPads en digiborden, tenzij Opdrachtnemer aannemelijk kan maken dat ze te verouderd zijn.

Nummer	Eis
P.E. 26.	Het ICT-beheer is gericht op een probleemloze werking van de verschillende devices (computers, digiborden/touchscreens/overige) en software die gebruikt worden op de scholen (of die in de toekomst toegevoegd worden), zodat de continuïteit van het onderwijs niet het geding komt, in samenwerking met Cloudwise
P.E. 27.	Bestaande bestanden, opslag, software en toepassingen functioneren in de cloud
P.E. 28.	Opdrachtgever is eigenaar van alle (rand)apparatuur, software(licenties), en kan bij het beëindigen van het contract op dezelfde manier blijven doorwerken. Dit geldt in het bijzonder voor het draadloze netwerk.
P.E. 29.	Opdrachtnemer houdt ontwikkeling op het gebied van ICT, informatiebeveiliging, privacy en security goed in de gaten en speelt hier tijdig op in en communiceert hier actief over, indien dit relevant is voor het onderwijs.
P.E. 30.	Opdrachtnemer is voor laptops, mobiele telefoons en iPads het externe magazijn voor Opdrachtgever en heeft het beheer over het uitgeven en innemen van hardware in samenspraak met de personeelsadministratie van Opdrachtgever.
P.E. 31.	Opdrachtnemer heeft een eigen reparatieafdeling voor het zelfstandig afhandelen van hardware defecten en heeft contacten met de hoofdleveranciers (Lenovo, HP en IYAMA) voor een tijdsige afhandeling van hardware defecten
P.E. 32.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van IOS en Android devices via een device management platform (op dit moment M365 Intune platform)
P.E. 33.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van Windows, Chrome en Apple devices via een device management platform.
P.E. 34.	Opdrachtnemer beheert alle randapparatuur in het netwerk zoals routers, switches, etc. Voor locaties waarbij er gebruik gemaakt wordt van gedeelde apparatuur is Opdrachtnemer SPOC.
P.E. 35.	Opdrachtnemer houdt actief overzicht op het te onderhouden ICT-landschap
P.E. 36.	Er vindt proactief beheer en toezicht van het netwerk plaats op basis van logging en monitoring
P.E. 37.	Opdrachtnemer zorgt voor een optimale werking en school dekkende dekking van het draadloos netwerk, afgestemd op de aanwezige hoeveelheid devices die gebruik maken van het draadloze netwerk.
P.E. 38.	Het draadloos netwerk is schaalbaar en kan eenvoudig uitgebreid worden.
P.E. 39.	Gebruik en capaciteit van het netwerk wordt gemonitord en zo nodig proactief aangepast bijvoorbeeld bij een toename in gebruik of het aantal (mobiele) devices en waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen gebruik van medewerkers, leerlingen en gasten.
P.E. 40.	Alle nieuw geplaatste access-points incl. licenties zijn overdraagbaar aan Opdrachtgever.

Nummer	Eis
P.E. 41.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer en het leveren van telefonie (bedraad en onbedraad) en mobiele telefonie.
P.E. 42.	De huidige én toekomstige digiborden/touchscreens en printers/copiers worden ondersteund door Opdrachtnemer en kunnen probleemloos gebruikt worden binnen het netwerk (hardware en diensten van device zelf = contract leverancier van het device).
P.E. 43.	Software en updates kunnen automatisch en op afstand geïnstalleerd worden op apparatuur die dat ondersteunt.
P.E. 44.	Hardware wordt door Opdrachtnemer voorzien van back-up, antivirus en indien nodig andere beveiligingsmaatregelen, zoals encryptie.
P.E. 45.	Toegang tot device en netwerktoegang vindt plaats op basis van Single Sign On
P.E. 46.	Opdrachtnemer houdt configuratie bij van alle aanwezige hardware per school die via Opdrachtnemer zijn aangeschaft, regelt de afhandeling van garantiegevallen en koppelt dit bij de directeur terug. Bij abnormale zaken terugkoppeling aan ICT-coördinator.
P.E. 47.	Opdrachtnemer zorgt voor (geautomatiseerde) toegang tot: <ul style="list-style-type: none"> • De omgeving/ laptop / devices • De benodigde applicaties. • De voor de gebruiker relevante dataopslag <ul style="list-style-type: none"> • Internet
Dienstverlening	
P.E. 48.	De reactie- en oplostijden voor een storing in het netwerk bedragen maximaal 1 werkdag. De reactietijd op een storing van essentiële componenten bedraagt maximaal 1 uur. Indien de storing voor 12:00 is gemeld dient er diezelfde werkdag nog een monteur ter plaatse te komen; na 12:00 dient de monteur uiterlijk de eerstvolgende werkdag voor 10:00 op locatie te komen.
P.E. 49.	Support op locatie is onderdeel van het beheercontract (geen meerwerk of meerkosten)
P.E. 50.	Servicedesk is bekend met onderwijs en in staat op meeste problemen zelf, snel en op afstand op te lossen
P.E. 51.	Opdrachtnemer beschikt over een accuraat en gebruiksvriendelijk ticketsysteem waarmee scholen eenvoudig en onbeperkt verzoeken kunnen indienen en op de hoogte gehouden worden over de voortgang
P.E. 52.	De telefonische bereikbaarheid van de helpdesk is in orde binnen het tijdvak 8.00 – 17.00 uur
P.E. 53.	Opdrachtnemer is eerste aanspreekpunt voor alle scholen en bestuurskantoor.
P.E. 54.	Opdrachtnemer denkt proactief mee in oplossingen en verbeteringen in de dienstverlening t.b.v. de scholen en het bestuurskantoor

Nummer	Eis
P.E. 55.	Partnership tussen Opdrachtnemer met Opdrachtgever is cruciaal. Opdrachtnemer is proactief betrokken bij Opdrachtgever en speelt in op nieuwe ontwikkelingen en adviseert hen gevraagd en ongevraagd.
P.E. 56.	Opdrachtnemer is zichtbaar in de organisatie
P.E. 57.	Opdrachtnemer adviseert actief bij nieuwbouw/verbouwprojecten en heeft daarbij aandacht voor internetaansluiting
P.E. 58.	Opdrachtnemer doet, in opdracht van personeelsadministratie, aanvragen voor internetaansluiting, mobiele- en vaste telefonieabbonementen en zegt deze ook op.
Informatiebeveiliging	
P.E. 58.	Opdrachtnemer zorgt voor een adequate beveiliging om onrechtmatig gebruik van het netwerk te voorkomen (zowel hard- als softwarematig) op alle locaties
P.E. 59.	In het kader van informatiebeveiliging worden passende technische maatregelen genomen, zoals netwerkscheiding, antivirus, logging, etc. Leverancier zorgt voor een afdoende niveau van informatiebeveiliging.
P.E. 60.	Bij beveiligingsincidenten of datalekken speelt Opdrachtnemer een proactieve rol, waarbij nauw samengewerkt wordt met de Functionaris Gegevensbescherming en bovenschoolse ict-coördinator van de aanbestedende dienst.
P.E. 61.	Data dient geback-up te worden conform een back-up en restoreplan (tenminste voor key users en bestuurskantoor) dat met de aanbestedende dienst wordt afgestemd. Leverancier monitort de backups en rapporteert aan ICT-coördinator als back-ups mislukken. De bestaande software dient hiervoor gebruikt te worden (Acronis).
Rapportages	
P.E. 63.	De dienstverlening van Opdrachtnemer wordt jaarlijks systematisch geëvalueerd met Opdrachtgever en waar nodig verbeterd.
P.E. 64.	Er wordt periodiek (tenminste per kwartaal) gerapporteerd over de meest voorkomende tickets en storingen en van verdachte activiteiten op het netwerk