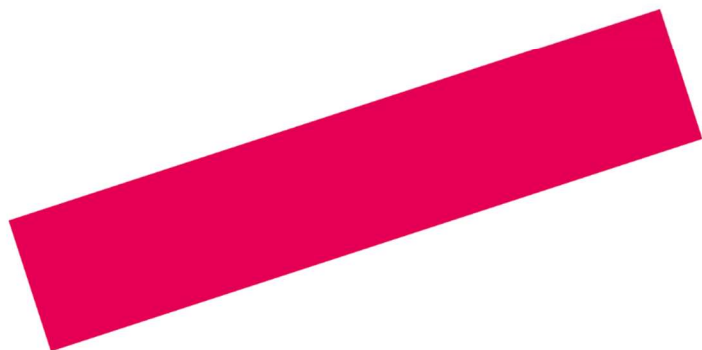
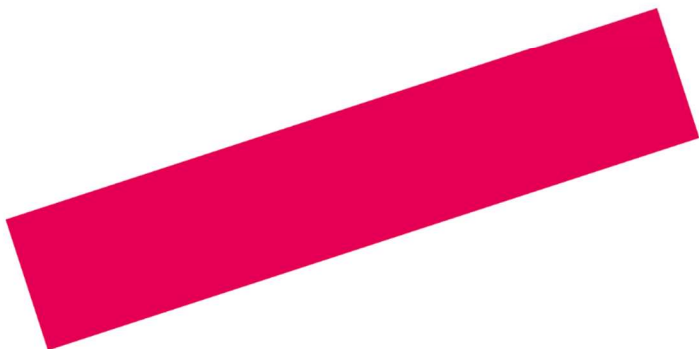




PROGRAMMA VAN EISEN

Digitale HANCard



Status concept
25 februari 2021

1 INLEIDING

Op basis van dit document wenst Opdrachtgever middels deze marktconsultatie vast te stellen in welke mate uw oplossing kan voldoen aan de requirements voor de toekomstige digitale HANCard van Opdrachtgever. De requirements zijn in dit document beschreven en zijn gebaseerd op de bijlages die bij deze marktconsultatie zijn opgenomen.

2 IDENTIFICATIE

Nr.	Omschrijving	Voldaan? [ja/nee]	Opmerkingen
A1.	De volgende persoonsgegevens moeten zichtbaar zijn op de HANCard: pasfoto, voor-, achternaam, inschrijfstatus (i.g.v. digitale oplossing), persoonsnummer (numeriek), persoonsnummer in vorm van code, rol ('student' of 'medewerker') en geboortedatum (alleen bij studenten).		

3 VOORZIENINGEN

Nr.	Omschrijving	Voldaan? [ja/nee]	Opmerkingen
Algemeen			
A2.	De HANCard moet te gebruiken zijn conform alle beschreven Use Cases in de Concept solution Architectuur voor de SOLL situatie		
A3.	Na het aanpassen van de status naar inactief kan de gebruiker geen gebruik meer maken van de digitale HANCard.		
Lenen van boeken			
A4.	Student- en medewerkersnummer van de HANCard kan via een scanner uitgelezen worden via een code		
Korting cafés musea etc.			
A5.	De digitale HANCard moet duidelijk maken of iemand een student is en studeert bij de HAN.		

4 TECHNISCHE EISEN (BEVEILIGING, INFRASTRUCTUUR, KOPPELINGEN, PRIVACY)

Nr.	Omschrijving	Voldaan? [ja/nee]	Opmerkingen
A6.	De app maakt voor authenticatie gebruik van OAuth 2.0 of OpenID Connect.		
A7.	Het is mogelijk om in te stellen dat een ingelogde gebruiker zich bij het gebruik van de app moet identificeren via Pincode of vingerafdruk of gezichtsherkenning.		
A8.	De backend omgeving van de app wordt als SaaS-omgeving aangeboden.		
A9.	Het is mogelijk om het gebruik van de HANCard van een persoon te blokkeren op basis van eigenschappen. Denk hierbij aan "Uit dienst", "Gestopt met studie", en dergelijke. Daarnaast moet het mogelijk zijn om het gebruik van de HANCard geforceerd te stoppen.		
A10.	Alle betrokken partijen moeten - daar waar van toepassing - voldoen aan eisen inzake informatiebeveiliging en privacy (ISO27001, GDPR, data binnen EER etc.). Qua verwerkersovereenkomst wordt de SURF- standaard gebruikt.		
A11.	Naast een productieomgeving is een testomgeving beschikbaar om nieuwe functionaliteiten en aanpassingen te testen.		
A12.	De app is beschikbaar in de gebruikelijke app stores voor zowel Nederlandse als internationale studenten.		
A13.	Een (digitale) HANCard is persoonlijk. Er kan geen (identiteits) fraude gepleegd worden met de digitale HANCard. Bv. dat de code niet gebruikt kan worden in andere applicaties/apps.		
A14.	De digitale HANCard is minimaal te tonen op mobiele telefoons, met Android of Apple besturingssysteem.		
A15.	De app wordt conform HAN huisstijl geleverd en aanpassingen hierop zijn mogelijk.		
A16.	De app wordt met minimaal 4 sterren gewaardeerd door gebruikers.		

5 GEBRUIKERS (NIET STANDAARD GEBRUIKERS)

Nr.	Omschrijving	Voldaan? [ja/nee]	Opmerkingen
A17.	De oplossing moet voldoen aan de omschreven Use cases (SOLL) in de Concept Solution Architectuur, paragraaf 6.2 - Use cases		
A18.	De eindgebruiker kan de taal in de digitale app instellen op Nederlands of Engels (volgt taal van telefoon). De ingestelde taalkeuze wordt vervolgens bewaard.		

6 BEHEER

Nr.	Omschrijving	Voldaan? [ja/nee]	Opmerkingen
A19.	Applicatiebeheer en technisch beheer wordt door de leverancier gedaan		
A20.	2e lijns ondersteuning wordt door de leverancier uitgevoerd		
A21.	1 ^{ste} lijns ondersteuning wordt door de HAN uitgevoerd.		
A22.	De App is te gebruiken op toestellen die maximaal 5 jaar oud zijn.		
A23.	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het releasemanagement en actueel houden van de app		

7 RAPPORTAGE

Nr.	Omschrijving	Voldaan? [ja/nee]	Opmerkingen
A24.	Per kwartaal wordt er een management rapportage verstuurd met o.a.: • Aantal incidenten totaal en per prioriteit • Aantal klachten • Gemiddelde oplostijd totaal en per prioriteit • Beschikbaarheid van de dienst • Aantal uitgegeven/geregistreerde digitale kaarten. • Aantal actieve kaarten		
A25.	Leverancier houdt realtime logging bij van alle technische componenten om bij problemen naar oorzaken te kunnen zoeken en oplossingen te kunnen implementeren. Ook kan deze logging gebruikt worden om inzicht te krijgen in een correcte werking van de dienstverlening. Deze logging is op aanvraag beschikbaar in de vorm van rapportages en online beschikbaar voor monitoring en troubleshooting.		

8 DIENSTVERLENING

Nr.	Omschrijving	Voldaan? [ja/nee]	Opmerkingen
A26.	Incidenten dienen bij aanmelding door de Inschrijver ingedeeld en geprioriteerd te worden conform de volgende verdeling, inclusief bijbehorende oplostijd: • prioriteit 1: de dienst kan als geheel niet gebruikt worden door meerdere gebruikers. Deze incidenten kunnen binnen openingstijden van de HAN gemeld worden en moeten binnen 4 uur (gedurende openingstijden van de HAN) vanaf melding worden opgelost, of er moet een door de HAN geaccepteerde workaround geïmplementeerd kunnen worden. • prioriteit 2: de dienst kan geheel niet gebruikt worden door een enkele gebruiker, of kan niet ten volle gebruikt worden door meerdere gebruikers. Deze incidenten kunnen binnen openingstijden van de HAN gemeld worden en moeten binnen 8 uur (gedurende openingstijden van de HAN) vanaf melding worden opgelost, of er moet een door de HAN geaccepteerde workaround geïmplementeerd zijn. • prioriteit 3: de dienst kan niet ten volle gebruikt worden door een enkele gebruiker, of er is sprake van een niet vervulde informatiebehoefte bij de opdrachtgever (vraag). Deze incidenten kunnen binnen openingstijden van de HAN gemeld worden en moeten binnen twee werkdagen worden opgelost, of er moet een door de HAN geaccepteerde workaround geïmplementeerd zijn. • prioriteit 4: Er is sprake van in te plannen onderhoud voor het verhelpen van verstoringen waarbij de hinder niet in een van de bovengenoemde prioriteiten valt.		
A27.	Het systeem moet redundant uitgevoerd worden, waarbij er een 24*7 beschikbaarheid geldt van 99,5% voor wat betreft toegang tot gegevens op de digitale HANCard en het gebruik van de digitale HANCard als gehele dienst. De beschikbaarheid wordt per kwartaal gemeten.		Beschikbaarheid wil zeggen dat je de digitale HANCard kunt oproepen en ook gebruiken als identificatiemiddel.
A28.	Tijdens openingstijden van de HAN is de gehele dienst voor 99,8% beschikbaar. De beschikbaarheid wordt per kwartaal gemeten.		
A29.	Het resultaat van een transactie wordt binnen 2 seconden in de app getoond. Denk aan openen App, Invoeren pincode, uitvoeren transactie, etc.		
A30.	Indien de App of het backend systeem van de HANCard in technische zin betrokken is bij het tot stand brengen van een transactie met een afnemende dienst (bijvoorbeeld een koffiemachine) dan moet deze transactie binnen 2 seconden zijn verwerkt.		

A31.	Voor gepland onderhoud heeft de HAN een onderhoudsvenster waarin onderhoud uitgevoerd mag worden. Dit wordt altijd in overleg met de HAN afgestemd. Deze tijd wordt niet in de beschikbaarheidspercentages meegenomen.		
A32.	De Opdrachtnemer stelt een Nederlands sprekende ServiceDesk ter beschikking aan de HAN.		
A33.	De HAN wil op ieder moment inzicht kunnen hebben in gemelde incidenten. De HAN maakt gebruik van TOPdesk.		

9 IMPLEMENTATIE

Nr.	Omschrijving	Voldaan? [ja/nee]	Opmerkingen
A34.	De inschrijver is verantwoordelijk voor de gehele implementatie in zorgvuldige afstemming met de HAN.		
A35.	De inschrijver levert een geïntegreerde oplossing waarvoor zij het aanspreekpunt is en waar zij de regie over voert.		