

Bijlage 1 Concept eisen en wensen DMS, RMA en Post&Archief

Algemeen

Performance	
1	De performance hier betreft een SaaS oplossing. De wachttijd voor eindgebruikers bij schermwisselingen is aantoonbaar < 2 seconde per uitgevoerde beeldschermtransactie, bij concurrent gebruik van 20 gebruikers of minder. Dit bij voldoende bandbreedte en netwerkcapaciteit aan de gebruikerskant (buiten de invloedssfeer van de leverancier). De leverancier geeft de minimale bandbreedte vereiste vanuit de client richting de (SaaS toepassing. Ter informatie, op een VISTA college locatie is draadloos de primaire toegang.)
2	De responsetijd voor online functionaliteit / transacties tijdens kantooruren ligt voor minimaal 95% aantoonbaar op <1 sec (SaaS variant). Dit bij voldoende bandbreedte en netwerkcapaciteit aan de gebruikerskant (buiten de invloedssfeer van de leverancier).
3	Voor veelgebruikte reguliere rapportages en opvragingen wordt een goede responsetijd gevraagd van < 5 sec in aantoonbaar minimaal 95% van de gevallen (SaaS variant). Dit bij voldoende bandbreedte en netwerkcapaciteit van aan de gebruikerskant (buiten de invloedssfeer van de leverancier).
Beschikbaarheid	
4	De SaaS applicatie is webbased en via het internet 24x7 beschikbaar met een service level van minimaal 99,5% en dient ondergebracht te zijn binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
5	De leverancier draagt zorg dat de applicatie in Nederland via publiek internet beschikbaar is met de hierboven gespecificeerde performance. Indien noodzakelijk maakt de leverancier gebruik van DDoS mitigerende maatregelen zodat de SaaS oplossing conform de hierboven gespecificeerde performance beschikbaar blijft. Toegang tot de SaaS dienst verloopt ten alle tijden via beveiligde verbinden (standaard o.a. via https).
6	De software voldoet aan de hoge mate van kwaliteit van de software gericht op de productkwaliteit en kwaliteit tijdens gebruik (ISO25010)
Documentatie	
7	De documentatie is Nederlandstalig en bevat een functionele en technische beschrijving. Door de leverancier wordt (eind)gebruikershandleidingen geleverd.
8	Ten behoeve van de implementatie wordt door de leverancier in een (of meerdere) procesbeschrijvingsdocument(en) het in te richten (best practice) proces op hoofdlijnen beschreven met inbegrip van alle specifiek geconfigureerde instellingen van de te leveren systeem/toepassing. Op basis van deze beschrijving kan VISTA college de procesbeschrijvingen in haar kwaliteitssysteem invoeren ten behoeve van de processturing en audits in het kader van onder andere ISO 9001 en de accountscontrole.
Informatiebeveiliging	
9	De toepassing voldoet aan het informatiebeveiligingsbeleid van het VISTA college. Dit document zal verstrekt worden door de Informatiebeveiliging en privacy functionaris van het VISTA college.
Audits en rapportage/ certificeringen	
10	Jaarlijks is een ISAE 3402 rapportage (type 2) beschikbaar voor het VISTA college en haar accountant. Deze rapportage dient te worden opgeleverd en besproken ter verificatie en dient jaarlijks te worden verstrekt aan de externe accountant van het VISTA college.
11	Voor de hosting/SaaS is een ISO 27001 en 27002 certificering (of vergelijkbaar) beschikbaar. Deze certificering dient te worden opgeleverd ter verificatie en dient jaarlijks te worden verstrekt aan de externe accountant van het VISTA college.
12	Indien tot personen herleidbare gegevens worden geregistreerd in de SaaS toepassing, dient de leverancier akkoord te gaan met het afsluiten van een verwerkersoverkomst. Dit

	document zal verstrekt worden door de Informatiebeveiliging en privacy functionaris van het VISTA college.
13	Gedurende looptijd van de overeenkomst heeft het VISTA college de mogelijkheid tot het uitvoeren van audits op de serviceorganisatie en dienstverlening van de aanbieder door eigen of andere (externe) auditors. Het herstellen van eventueel geconstateerde tekortkomingen komt voor rekening van de aanbieder.
14	Indien van toepassing dient het pakket te voldoen aan de Nederlandsche archiveringswet- en regelgeving, waaronder het beschikbaar hebben van de administraties voor minimaal 7 jaar met goede afscherming, onder andere in het kader van de AVG.
15	Indien van toepassing dient het pakket te voldoen aan de Nederlandsche archiveringswet- en regelgeving, waaronder het beschikbaar hebben van de administraties voor minimaal 7 jaar met goede afscherming, onder andere in het kader van de AVG.
Gebruikersinterface	
16	De gebruikersinterface (inclusief online helpteksten) is intuïtief ingesteld communiceert in de Nederlandse taal. Eventueel daarnaast ook in het Engels of andere talen, maar dan is de taal bij voorkeur instelbaar door de gebruiker.
Software platform en architectuur	
17	De applicatie is onderverdeeld in meerdere logische lagen (presentatie, logica, data, beheer)
18	Hard- en/of software maken gebruik van standaard protocollen (zoals bijvoorbeeld XML, webservices of TCP/IP). Deze protocollen worden zonder proprietary aanpassingen, toevoegingen of enige andere wijziging toegepast.
19	De aanbieder volgt het software- en versiebeleid van de relevante hard- en softwareleveranciers en garandeert dat de benodigde updates, hotfixes en/of upgrades binnen drie maanden na door deze leveranciers doorgevoerde changes in de aangeboden functionaliteit /applicatie zijn verwerkt. Als voorbeeld, het volgen van het Microsoft (security)patchbeleid. Enige uitzondering, critical patches worden z.s.m. in overleg met het VISTA college doorgevoerd en hierover wordt gecommuniceerd richting onze externe ICT (kennis) partner die de SIAM rol vervult en de VISTA college regie organisatie ICT Functioneel Beheer en ICT Technisch Beheer VISTA college. De leverancier partner sluit aan op de maintenance en release kalender op gesteld door ICT Technisch Beheer VISTA college.
Interfaces	
20	De applicatie beschikt over beveiligde standaard API's waarmee externe applicaties kunnen integreren. Dit is standaard ICT dienstverlening door de leverancier.
21	De applicatie beschikt over beveiligde webservices en is via webservices door andere applicaties te benaderen. Dit is standaard ICT dienstverlening door de leverancier.
Trainingen en opleidingen	
22	De leverancier is in staat trainingen te verzorgen en stelt online Nederlandstalig studiemateriaal beschikbaar voor alle afgenomen functionaliteit.
OTAP Omgevingen (Ontwikkel/test/acceptatie/productie)	
23	Optie Optioneel is het mogelijk een volledige Ontwikkel Test Acceptatie Productie (OTAP) omgeving af te nemen.
24	Optie De applicatie biedt de mogelijkheid om naast de Productie-omgeving andere (test)omgevingen te onderhouden, waaronder ten minste één omgeving/sandbox voor opleidingsdoeleinden van gebruikers en functionele testen (bv. testen van nieuwe configuratie-settings) die is meegenomen in de prijs.
Hosting	
25	Voorkeur is een SaaS variant, de hosting van de functionaliteit /applicatie maakt onderdeel van de aanbidding, VISTA college hoeft, afgezien van werkplekken voor de medewerkers

	met een publieke internetverbinding, geen (server)infrastructuur, systemen, applicaties of andere software/hardware beschikbaar te stellen, in te richten en/of te onderhouden.
26	Afgezien van een standaard internet browser en/of een standaard windows installatie dient het VISTA college voor de juiste werking geen lokale software te installeren op de werkplekken van de gebruikers, zogenaamde zero footprint (bv. plug-ins, ActiveX, Java).
27	Indien geen SaaS variant, niet de voorkeur. De IaaS variant is door het VISTA college op te nemen binnen de Surfcumulus omgeving (SURF). Hierbij geldt het volgende: niet alle functionaliteit op één platform. Het VISTA college staat geen gemengde installaties toe. Installatie moet plaatsvinden op verschillende database, applicatie, web en cliënt servers/lagen.
28	De SaaS applicatie wordt zodanig geback-up't dat er maximaal één dag dataverlies kan optreden (vindt plaats binnen de EER). Er zijn online en offline backups, periodiek worden geheel of gedeeltelijke restore testen plaats. Er zijn voorzieningen getroffen dat de gevolgen van ransomware niet kunnen plaatsvinden.
Eisen aan ontwikkeling	
29	De aanbieder heeft een voor het VISTA college beschikbare heldere visie en roadmap van de doorontwikkeling van de SaaS oplossing. De aanbieder stelt de aangepaste roadmap na elke aanpassing, maar minimaal één keer per jaar, beschikbaar aan het VISTA college.
Ondersteunende systemen	
30	De applicatie werkt op de meest recente browsers, waaronder Microsoft Edge, Chrome, Safari en Firefox. Altijd kunnen werken met versie N-1, N. N+1 wordt binnen 3 maanden naar lancering ter test aangeboden.
Besturing	
31	Er dienen adequate overlegmomenten en escalatieniveaus te worden afgestemd en ingericht aangaande de beschikbaarheid en performance van de SaaS toepassing
32	De leverancier van de SaaS toepassing accordeert de meegeleverde SLA en DAP. Het service level agreement zegt iets over wat onder de dienstverlening valt en de DAP hoe dit wordt gefaciliteerd vanuit de leverancier.
Implementatie en planning	
33	Indien de betreffende aanbieder het gevraagde implementeert/oplevert en additionele advies diensten levert v.w.b. het toepassen, draagt de aanbieder zorg voor de regie, het projectmanagement, de training en consultancy (applicatie en technische consultancy) voor de implementatie van het pakket (waaronder het realiseren van de toegang tot de software, inrichting, interfaces, datamigratie) en kennisoverdracht naar de functioneel beheerders en sleutelfiguren binnen het VISTA college. Hiertoe overlegt de aanbieder bij de offerte een plan van aanpak, waarin is opgenomen: a. De planning b. Het te bereiken doel c. Een voorstel voor een projectorganisatie met daarin opgenomen een taken en verantwoordelijkheden matrix d. De inspanningen, die van de aanvrager worden verwacht gespecificeerd in menskracht en expertise e. De te onderkennen risico's en maatregelen f. Op welke wijze concreet en meetbaar invulling wordt gegeven aan het programma van eisen en wensen in relatie tot de SaaS omgeving. g. Op welke wijze concreet en meetbaar de SaaS toepassing volledig werkend wordt geïmplementeerd, getest, geaccepteerd, opgeleverd en overgedragen richting de (eind) gebruikersorganisatie.
34	Oplevering van de volledig operationele SaaS productieomgeving wordt in onderling overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemen vooraf concreet afgestemd

	Voor de inrichting en implementatie van de SaaS omgeving levert de aanbieder een team van specialisten die gezamenlijk over de juiste kennis en vaardigheden beschikken.
35	De inrichting en implementatie van de SaaS omgeving wordt op een gestructureerde en vooraf door de aanbieder beschreven en door het VISTA college goedgekeurde wijze projectmatig uitgevoerd op een Prince 2 of vergelijkbare methodiek, waarbij een Agile/SCRUM aanpak voor de ontwikkeling van de inrichting gebruikt mag worden.
36	De toekomstige functioneel beheerders worden actief betrokken bij het inrichten van het systeem zodat deze door een hands-on leercurve worden meegenomen voor optimale kennisoverdracht.
Plaats van ontwikkeling	
37	De initiële inrichting vindt zo veel mogelijk op locatie van het VISTA college plaats. Workshops, overleg en afstemming tussen het team en het VISTA college medewerkers vinden altijd op het kantoor van het VISTA college plaats. Het VISTA college stelt hiervoor een adequate projectruimte beschikbaar. Het VISTA college zal aangeven wanneer en onder welke voorwaarden eventueel virtueel en op afstand kan worden samengewerkt.
Testen, oplevering en acceptatie	
38	De (inrichting van) SaaS omgeving wordt voor het opleveren door de aanbieder voldoende getest zodat vastgesteld kan worden of deze aan de specificaties voldoet (zowel de technische als de functionele inrichting). Een vertegenwoordiger vanuit de (eind)gebruikersorganisatie voert de acceptatie testen uit namens het VISTA college uit.
	De acceptatiecriteria voor de SaaS omgeving, 0 blokkerende fouten, (0) majeure fouten.
39	Als onderdeel van de implementatie, conversie/migratie en testproces dient de leverancier adequate documentatie aan te leveren voor opdrachtgever en haar accountant. In dit kader dient de leverancier ook beschikbaar te zijn voor vragen/interviews/audits in het kader van de quality assurance vanuit de accountant. Dit dient onderdeel te zijn van de aanbidding en verwerkt in de prijs.
Doorontwikkeling / innovatief onderhoud	
40	Doorontwikkeling / innovatief onderhoud De leverancier ondersteunt eventuele aanpassingen en/of voorbereidingen na afronding van de initiële implementatie. Het uur tarief is opgenomen in de prijzensheet.
41	Voor kleine wijzigingen wordt een wijzigingsprocedure afgesproken. Voor grotere wijzigingen zal een fixed offerte traject doorlopen worden.
42	De aanbieder borgt dat er voldoende medewerkers met de kennis van de implementatie bij het VISTA college beschikbaar zijn voor de doorontwikkeling. De aanbieder draagt zorg dat ten minste één van de consultants die voor vervolgoopdrachten worden aangeboden al eerder in het kader van deze opdracht werkzaamheden heeft verricht en voldoende parate kennis heeft van de specifieke inrichting van het VISTA college.
43	De leverancier draagt zorg voor de upgrades naar nieuwe releases/versies van de functionaliteit binnen een redelijke termijn (maximaal 3 maanden) na uitkomen van de nieuwe release/versie. Dit gaat in overleg en de kosten hiervan zijn in de jaarlijkse kosten meegenomen in de prijzensheet. Dit geldt ook voor eventuele aanpassingen van het minimale maatwerk om met deze nieuwe release/versie compatibel te zijn.
Eisen aan beheer/support	
44	Inschrijver gaat akkoord met bijgevoegde SLA en DAP en dient zich aan de inhoud hiervan te conformeren. We verwachten van de beoogd partner geen inspanningsverplichting maar resultaatverplichting.
45	De helpdesk van de aanbieder is tijdens Nederlandse kantoortijden in ieder geval telefonisch en per mail bereikbaar met een reactietijd van maximaal 15 minuten voor storingen met een hoge prioriteit.
46	Het VISTA college wordt tijdig geïnformeerd over onderhoud en storingen. Bij PRIO 1 storingen direct, bij PRIO2 en 3 via het ticket systeem. De leverancier biedt een jaarkalender

	aan voor wat betreft gepland onderhoud, hij geeft hierbij tevens aan wat hij van de opdrachtgever verwacht. Onderhoud wordt ingepland zodat de overlast voor het VISTA college wordt geminimaliseerd.
47	Bij storingen of verminderde beschikbaarheid van een dienst rapporteert de leverancier schriftelijk over de reden en maatregelen (onderdeel binnen SLA en DAP)
48	De leverancier geeft een overzicht van de afgenomen diensten (SLR maand rapportage over afgenomen SaaS diensten en beschikbaarheid).
49	Leverancier informeert het VISTA college over incidentmanagement en beschikt over een procedure voor klantinput (onderdeel binnen SLA en DAP)
Exit	
50	De aanbieder biedt voor de aangeboden applicatie een broncode-ESCROW en/of Cloud-ESCROW regeling, welke is geregeld door de leverancier of een door de leverancier ondersteunde gebruikersgroep. Voor SaaS wordt een SaaS-escrow aangeboden, of vergelijkbaar, waar niet alleen de broncode(s) onder vallen maar ook de data van de aanbestedende dienst.
51	Indien de Aanbieder gebruikt maakt van een contractuele mogelijkheid het contract op te zeggen en/of niet te verlengen, biedt de aanbieder het VISTA college voldoende tijd om een alternatief aan te besteden en te implementeren. Dit omvat ten minste dat, met een maximum van 2 jaar na schriftelijke kennisgeving, het VISTA college gebruik mag blijven maken van de applicatie tegen de dan geldende voorwaarden.
52	De aanbieder zal bij overgang meewerken aan het overzetten naar de nieuwe omgeving en/of beschikbaar houden van de data van aanbestedende dienst op haar hosting/SaaS platform conform wettelijke eisen. Tevens overhandigt de aanbieder een Plan van Aanpak voor een eventuele exit waarin opgenomen doorlooptijden, taken en verantwoordelijkheden van de aanbieder en de ontvangende partij en een inschatting van de belasting van de aanbieder in uren uitgedrukt met een uurtarief
Koppelingen / exports	
53	De (SaaS) oplossing werkt goed en naar behoren binnen de VISTA college context. Dit kan ook zijn SaaS, PaaS, IaaS dienstverlening die het VISTA college elders heeft ondergebracht
54	De (SaaS) oplossing kan op basis van open standaarden koppelen met andere toepassingen / functionaliteit. Hierbij is het datamodel (inclusief syntax en semantiek) beschikbaar. Deze koppelingen werken op basis van webservices
55	De (SaaS) oplossing beschikt over gedocumenteerde en beveiligde verbindingen import- en exportfuncties.
56	Authenticatie van gebruikers voor de toegang tot de betreffende functionaliteit verloopt via de federatieve dienst SURFconext (VISTA college) op basis van het instellingsaccount. Hierbij wordt Single Sign On ondersteund. Indien niet mogelijk, is het toegestaan de koppeling middels een beveiligde verbinding te realiseren op basis van Azure AD als SAML 2.0 Identity Provider in SURFconext.
Standaard functionaliteit, aanvullende dienstverlening, koppelingen / exports	
57	De aanbieder biedt een "Menu kaart" aan van standaard functionaliteiten (deze zijn verder financieel gespecificeerd), dit is standaard ICT dienstverlening.
58	De aanbieder biedt eventueel aanvullende dienstverlening aan (inclusief tarief) welke niet vallen onder de standaard ICT dienstverlening.
Samenwerkingsverbanden tussen het VISTA college als regie organisatie en externe ICT partners	
59	Vanuit beheer perspectief zijn er bestaande afspraken gemaakt met de huidige externe ICT (kennis) partner Open Line (onderaannemer Advantive). Conform de aanbesteding managed ICT infrastructuur diensten is namens VISTA college, Open Line ketenverantwoordelijk voor de (basis) ICT dienstverlening. Hierbij vervult Open Line de SIAM rol (Service Integration And Management), richting de (relevante) leveranciers/partners. Regie richting de externe ICT kennis partner Open Line is belegd bij ICT TB VISTA college (tactisch/operationeel).

	Functioneel beheer van de DMS-RMA en Post & Archief incl. workflow management is belegd bij ICT FB VISTA college (tactisch/operationeel). De opdrachtnemer van deze opdracht conformeert zich aan deze structuur en rolverdeling.
60	De afdeling inkoop VISTA college draagt zorg voor contract- en inkoop management. Bewaakt de kwaliteit en duur van de overeenkomst incl. periodieke evaluaties van de dienstverlening. Ook met de opdrachtnemer die de DMS-RMA en Post & Archief incl. workflow management voorziening gaat leveren wil het VISTA college additionele afspraken maken (o.a. contract, SLA en DAP op basis van resultaatverplichting).
Prijzen	
61	De prijs van de standaard aangeboden functionaliteit dan wel door de aanbieder getoond en/of toegezegd in de demonstratie of interview zijn verwerkt in de prijzensheet. Dit is inclusief de (beheer)kosten van eventueel minimaal maatwerk. De additionele opties die de aanbieder kan leveren richting het VISTA college en welke niet vallen onder de standaard ICT dienstverlening worden benoemd in de prijzensheet.
62	Indien de vaste licentie/gebruikskosten/abonnementskosten is gebaseerd op een gebruikersgebonden abonnement en/of licentie, dan mag uitgegaan worden van de aantallen en type gebruikers op de prijzensheet voor het berekenen van de prijs. Mocht de aanbestedende dienst gedurende de looptijd van de overeenkomst meer abonnementen/licenties nodig hebben dan de opgegeven aantallen dan mag de abonnements/licentiekosten per additionele gebruiker maximaal de kosten per gebruiker zijn die voor de prijsberekening is gebruikt. Mocht de aanbestedende dienst na 4 jaar of door onvoorziene omstandigheden aanzienlijk minder abonnementen/licenties nodig hebben dan de opgegeven aantallen dan zullen in alle redelijkheid de abonnements/licentiekosten naar beneden worden aangepast op basis van de abonnements/licentiekosten per gebruiker die voor de prijsberekening zijn gebruikt.
63	In de eenmalige bedragen voor de Implementatie zijn alle werkzaamheden, diensten en leveringen en andere kosten verwerkt van de aanbieder die nodig zijn om het product volledig werkend op te leveren. Bijkomende kosten kunnen niet in rekening worden gebracht.
64	Vanuit de aanbieder wordt een standaard nazorg fase aangeboden Het betreft een consultant die in staat is direct met de betrokkenen gesignaleerde problemen op te lossen door wijzigingen door te voeren in de data en/of configuratie/instellingen van de applicatie. Daarnaast wordt van de "nazorg consultant" proactieve ondersteuning en coaching verwacht van de functioneel beheerders en gebruikers, inclusief (extra) uitleg en training. Mochten er in deze periode gebreken worden geconstateerd van technische aard waarvoor een technisch consultant/engineer in aanvulling op de consultant technische aanpassingen in de software moet maken, vallen deze kosten alsnog onder de eerder genoemde implementatiekosten.
65	Alle kosten van de inzet van personeel die de leverancier op basis van nacalculatie levert voor het ondersteunen van het VISTA college bij het gebruik en/of het aanpassen van de configuratie van de applicatie na oplevering die niet vallen onder de (initiële) implementatie, worden berekend op basis van de maximale tarieven zoals vermeld in de prijzensheet. Geen overige/andere tarieven mogen in rekening worden gebracht.
66	Het Projectmanager tarief wordt gehanteerd voor alle activiteiten van coördinerende aard. De medewerker moet minimaal 2 jaar ervaring hebben op het gebied van de werkzaamheden waarvoor hij wordt ingezet.
67	Het Technisch consultant /engineer tarief wordt gehanteerd voor alle technische adviezen en activiteiten waarvoor geprogrammeerd moet worden (waaronder de inrichting van webservices/API's of het programmeren van maatwerk), een database direct benaderd of bewerkt moet worden, of anderszins programmatuur of infrastructuur opgeleverd moet

	worden. De medewerker moet minimaal 2 jaar ervaring hebben op het gebied van de werkzaamheden waarvoor hij wordt ingezet.
68	Het (business) consultant tarief wordt gehanteerd voor alle overige werkzaamheden die de leverancier verricht voor het VISTA college. De medewerker moet minimaal 2 jaar ervaring hebben op het gebied van de werkzaamheden waarvoor hij wordt ingezet.
69	De aangeboden implementatieprijs is aantoonbaar gebaseerd op de afgegeven maximale tarieven, als dan niet met een inzichtelijk gemaakte korting.

Eisen ten aanzien van DMS-RMA en Post & Archief incl. workflow management

Functioneel			
Algemeen	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
1	Basis functionaliteit	De geboden oplossing bevat functionaliteit voor het registreren en beheren van gedigitaliseerde fysieke informatie. Dit omvat (met behoud van opmaak) minimaal de volgende bestandtypes:	PDF, PDF A-1, PDF A-2, .xlsx, .docx, .ppt, PNG, TIFF, GIF, JPEG, AutoCAD, MP3...
2		De geboden oplossing bevat functionaliteit voor het exporteren van informatie naar andere dragers, applicaties of websites.	
3		De geboden oplossing bevat functionaliteit voor recordmanagement (langdurig beheer van informatie en gegevens).	
4		De geboden oplossing bevat functionaliteit voor het digitaal zaaksgewijs afhandelen van informatie via een beperkte workflow en de mogelijkheid om losse documenten in dossiers te zetten.	
5		De geboden oplossing bevat functionaliteit voor postregistratie en contractbeheer met voor VISTA college relevante velden.	
6		Bovengenoemde functionaliteit is onderling naadloos geïntegreerd.	
7		De aangeboden, dienst, functionaliteit (SaaS, PaaS, IaaS) kan standaard overweg met een situatie waarbij de data laag (DMS / RMA functionaliteit) elders is ondergebracht.	

8	Standaarden	De geboden oplossing moet minimaal de volgende standaarden ondersteunen. Het VISTA college volgt tevens de richtlijnen van het Forum standaardisatie (verplichte en aanbevolen standaarden). Het VISTA college volgt tevens de edustandaarden.	XML-protocollen (b.v.StUF 3.01), Nederlandse Webrichtlijnen AA versie 2, Dublin Core, EPUB, ODF, Odata, PDF/PDF A-1/PDF A-2
9	Basisinrichting	De geboden oplossing moet de mogelijkheid bieden om binnen één omgeving gescheiden omgevingen voor specifieke onderdelen of afdelingen in te richten. (een VISTA college omgeving met daarbinnen sub-omgevingen voor o.a. de onderwijs teams, bedrijfsvoering en t.b.v. samenwerkingsverbanden met in- als externe relaties)	
10	Fasering	De leverancier/partner/opdrachtnemer moet het project in meerdere fasen kunnen uitrollen en heeft de globale opzet van deze gefaseerde planning meegenomen in het Implementatieplan.	
11	Thesaurus	De applicatie beschikt over een thesaurus (deze is te beheren door de functioneel beheerder van VISTA college). Daarnaast kan bij de archivering van zaken en documenten gebruik worden gemaakt van zoeken op trefwoorden om de juiste dossiers/zaaktypen te vinden. Deze trefwoorden kunnen worden uitgebreid door de archiefmedewerkers door nieuwe trefwoorden toe te voegen.	
Gebruikers interface			
12	Interface	De geboden web-based oplossing moet naadloos integreren met de kantoorautomatisering, inclusief bestandbeheerssoftware (b.v. Windows verkenner). Waaronder het VISTA college gepersonaliseerd centraal portaal (gebaseerd op Microsoft technologie en edustandaarden).	

13	Handleidingen	De geboden oplossing moet minimaal beschikken over een Nederlandstalige (eind) gebruikershandleiding en een Nederlandstalige handleiding voor functioneel en technisch beheer.	
14	Samenhang	De verschillende onderdelen binnen de aangeboden functionaliteit / toepassing beschikken over dezelfde 'look en feel'.	
Toegang en beveiliging	Login	De gerechtigde gebruiker krijgt na authenticatie op basis van zijn functie/rol (instellingsaccount) toegang tot de geboden oplossing.	
15	Autorisatie	Binnen de geboden oplossing is het mogelijk om toegang tot documenten en dossiers minimaal op vier (4) niveaus te regelen (namelijk: creëren, lezen, wijzigen en verwijderen). Daarnaast is er een volledige beheerrol beschikbaar voor functioneel beheer.	
16		Op basis van functie/rol vanuit de bron systemen van het VISTA college de mogelijkheid om gebruikers te autoriseren voor een of meer omgevingen en/of voor een bepaald aantal processen en zaaktypen.	
17	Bevriezen van documenten	Documenten moeten kunnen worden 'bevroren', waarmee de schrijfrechten direct worden ontnomen en het document niet langer te wijzigen is.	
18		Een document dat is 'bevroren' wordt opgeslagen in de PDF-a standaard.	
19	Logging	De geboden oplossing moet een audit trail bevatten: hierin wordt vastgelegd welke handelingen door welke gebruiker worden verricht en wanneer (datum en tijd). Met betrekking tot: het plaatsen, bewerken en verwijderen van metagegevens, processen, documenten, dossiers en eventuele andere objecten.	
Document management			
20	Unieke registratie	Documenten, zaken, dossiers en overige objecten kunnen worden	

		voorzien van een uniek registratiekenmerk.	
21	Schermen op maat	De interface per gebruiker verschilt. Registratieschermen voor (groepen) documenten, zaken, dossier en eventuele overige objecten zijn op maat in te richten. Daarnaast zijn registratieschermen voor specifieke rollen op maat in te richten en te autoriseren. Bijv. Contractbeheerder ziet contracten, beheerder studentdossiers ziet studentdossiers.	
22	Standaardprocessen	De geboden oplossing beschikt over een standaard basisproces (workflow) voor registratie, routing, afhandeling van digitale documenten en (zaak)dossiers.	
23		Het standaard basisproces is op details aanpasbaar voor specifieke zaaktypen.	
24		Documenten en overige bestanden kunnen in de web-based clients eenvoudig door een gebruiker worden toegevoegd aan zaken en dossiers.	
25		De geboden oplossing biedt de mogelijkheid om rechtstreeks vanuit de aangeboden functionaliteit documenten te verzenden, te ontvangen en af te drukken.	
26	Metadatering	De geboden oplossing moet de mogelijkheid bieden om afhankelijk van documenttype, zaaktype of type dossiers metagegevens verplicht of optioneel op te kunnen nemen.	
27		De geboden oplossing moet verschillende metadata sets aan kunnen bieden voor verschillende niveaus in de ordeningsstructuur. (bv andere velden voor hogeschool dan voor MBO)	
28		Door middel van overerving is het mogelijk om metadata van een hoger niveau mee te nemen/ door te geven naar een lager niveau.	
29	Ordeningsstructuur	Het moet voor de gebruiker duidelijk zijn op welk niveau in de ordeningsstructuur hij zich bevindt	

		(zowel welke instelling als zaak of dossier).	
30	Versiebeheer	De geboden oplossing moet de mogelijkheid bieden om verschillende versies van een document in onderlinge samenhang te beheren.	
31	Verwijderen van informatie	Afzonderlijke documenten moeten uit een dossier kunnen worden verwijderd.	
32		Dossiers moeten in zijn geheel kunnen worden verwijderd.	
33	Zoeken in records	De geboden oplossing moet de functionaliteit bieden om full-text te kunnen zoeken in aanwezige records.	
34		De geboden oplossing biedt de mogelijkheid om combinaties van termen te gebruiken bij het zoeken.	
35		Informatie die binnen de geboden oplossing wordt gedigitaliseerd of gescande bestanden die aan de geboden oplossing worden toegevoegd moeten direct na het toevoegen beschikbaar en full-text doorzoekbaar kunnen worden gemaakt (middels OCR).	
36	Voldoen aan wet- en regelgeving incl. archief wet	Het door de MBO raad uitgebrachte documentstructuurplan (DSP) wordt volledig ondersteund. Er wordt volledig voldaan aan wet- en regelgeving incl. de archiefwet.	
Record Management			
37	certificering	De leverancier moet kunnen aantonen dat de geboden oplossing voldoende gecertificeerd is op het gebied van Recordmanagement. Dit kan bijvoorbeeld middels: verklaring van een archiefinspectie; een andere controlerende instantie of door het overhandigen van relevante certificering zoals US DOD 5012.2 en/of NEN 2082.	
38	ordeningsstructuren	De geboden oplossing kan archiefbeheer ondersteunen door middel van een of meerdere ordeningsstructuren (bijv. een DSP of zaaktypencatalogus); deze zijn aanpasbaar/uitbreidbaar door functioneel beheer.	

39	Archiefproces	De archiefafdeling kan werken vanuit een eigen werkvoorraad waarin alle te archiveren informatie wordt aangeboden, waarin de medewerkers kunnen filteren en waarin overzichtelijk is wie iets aangeboden heeft en welke archiefmedewerker het stuk bewerkt.	
40		Vanuit de emailomgeving moet te archiveren informatie voor alle medewerkers binnen VISTA college eenvoudig kunnen worden aangeboden ter archivering. Daarbij moet de keuze kunnen worden gemaakt om: alleen de mail op te slaan, alleen de bijlage(s) op te slaan, de mail met de bijlage(s) op te slaan.	
41		Informatiebestanden, waaronder documenten en records, kunnen eenmalig worden opgeslagen en meervoudig worden gebruikt middels verwijzingen naar verschillende zaken of dossiers. Zaken en dossiers moeten ook onderling kunnen worden gerelateerd.	
42	Afsluiten en heropenen van zaken	Afgehandelde zaken en of dossier moeten kunnen worden afgesloten.	
43		Binnen de geboden oplossing moet het mogelijk zijn om afgesloten zaken of dossiers te heropenen vanuit een specifieke rol.	
44	Selectie en vernietiging	De geboden oplossing moet de mogelijkheid bieden om vernietigingstermijnen in te stellen op minimaal de volgende niveaus: documenten, dossiers, groepen dossiers, werkprocessen.	
45		Bij de archivering moet een grondslag worden meegegeven en is ruimte voor toelichting op de gemaakte keuze in een vrij tekstveld.	
46		De geboden oplossing biedt de mogelijkheid om geautomatiseerde vernietiging te ondersteunen; maar vernietiging geschiedt nooit zonder akkoord van de beheerder (proces moet in te richten zijn).	

47		De geboden oplossing moet de mogelijkheid bieden om verwijzingen te maken naar de locatie van gerelateerde fysieke documenten of naar andere bestandslocaties. Daarbij moet de geboden oplossing bij verwijzing naar fysieke locaties ook de mogelijkheid hebben om een uitleenadministratie bij te houden.	
Workflow management			
48	Zaakgericht werken	De geboden oplossing moet de mogelijkheid bieden om de zaaksgewijze afhandeling van documenten met een geautomatiseerde workflow te ondersteunen.	
49		De geboden oplossing moet de mogelijkheid bieden om een conditioneel proces in te richten waarbij op basis van parameters en proceslogica wordt bepaald welke routing er moet worden gevolgd.	
Rapportages en Management Informatie			
50	Standaard rapportages	De geboden oplossing moet in ieder geval de volgende standaardrapportages kunnen bieden: overzicht van documenten en/of zaken in behandeling; overzicht van documenten en/of zaken in behandeling buiten behandelingsperiode; overzicht uitgeleende objecten, overzicht ingekomen brieven, overzicht uitgegane brieven, vernietigingslijsten.	
51	Export van rapportages	De rapportages uit de geboden oplossing moeten kunnen worden aangeboden in de volgende formaten:	Excel; CSV; XML e.d.
52	Koppelingen met een MI dashboard	Binnen het VISTA college wordt in het kader van Business Intelligence / Management Informatie gebruik gemaakt van een dashboard	op basis van webservices of vergelijkbaar via een beveiligde verbinding
Technisch			
Toegang en			

integratie			
53	Authenticatie, Autorisatie en Single Sign-on	Authenticatie en autorisatie, de toepassing kan standaard overweg met Surfconext (federatieve koppeling en groepen) incl. het eduid. Attribuuat gebaseerde toegang tot de functionaliteit wordt ondersteund. Er zijn gebruikers die niet bekend zijn in de directory van de onderwijsinstelling (VISTA college). Attribuuat gebaseerde toegang kan ook los van federatieve toegang worden gebruikt. Het zorgt voor een vereenvoudiging; applicaties krijgen alle relevante gegevens in één keer aangeleverd. Het legt de verantwoordelijkheid voor autorisaties veel nadrukkelijker bij de dienst die beveiligd moet worden. De geboden oplossing ondersteunt single sign-on functionaliteit.	
54	Sterke authenticatie	De geboden oplossing kan gebruikt worden in combinatie met sterke authenticatie.	
55	Webbased	De geboden oplossing is een SaaS-oplossing. Er kan volledig web-based worden gewerkt en kan naadloos worden ingebed binnen de VISTA college context.	
56	Client operating systeem	Het systeem ondersteunt de volgende client operating systemen.	Microsoft Windows, Apple Mac OSX, door vendor ondersteunde versies.
57	Koppelvlakken	De geboden oplossing moet over de mogelijkheid beschikken om met andere applicaties te koppelen; bij voorkeur via webservices op basis van standaard API's.	
58		Indien beschikbaar dienen integraties te kunnen verlopen via een berichtenmakelaar (Enterprise Service Bus) op basis van Microsoft Technologie.	
59		Het datamodel en de set van API's en specificaties van de webservices zijn openbaar (of zijn in ieder geval inzichtelijk voor het realiseren van	

		nieuwe koppelingen met applicaties van derden).	
60	Device onafhankelijk	De geboden oplossing moet device onafhankelijk en responsief gebruikt kunnen worden op minimaal: fat Clients, laptops, tablets en smartphones.	
Opslag en beheer			
61	Centrale dataopslag	De geboden oplossing moet beschikken over één centrale repository waarin de documenten en objecten worden opgeslagen.	
62	Online en Offline backups	De oplossing ondersteund standaard online en offline backups	
63	Scansoftware	De geboden oplossing moet de mogelijkheid bieden om te archiveren stukken na scanning direct geautomatiseerd op te kunnen nemen in het DMS/RMA; bijvoorbeeld via Kofax Capture scan software (daarbij moet de scan of aan een bestaande zaak kunnen worden gekoppeld; een nieuwe zaak kunnen starten of aan een afgesloten zaak kunnen worden toegevoegd).	
64	Bestandsformaten	De geboden oplossing moet minimaal de standaard bestandsformaten kunnen verwerken: A0 tm A6, B0 tm Bx, autocad en bouwtekeningen.	
65	Een test en Acceptatie omgeving als optie meegegeven worden in het prijzenblad	Naast de productieomgeving moet er minimaal een permanente acceptatieomgeving beschikbaar zijn. Een test omgeving moet ook permanent beschikbaar zijn of op verzoek snel (binnen een dag) beschikbaar kunnen worden gemaakt.	
66	Uitwisselingen tussen omgevingen (indien gekozen voor deze oplossing)	Content en inrichting moeten eenvoudig over te zetten zijn van de ene naar de andere omgeving (zowel van productie naar test/acceptatie als andersom).	
Beveiliging			
67	Infrastructuur en Web security	Het systeem ondersteunt veilige externe webtoegang.	
68		Er wordt gebruik gemaakt van een beveiligd https-protocol; de	

		gegevensuitwisseling voldoet aan de eisen van de AVG.	
69		Het gegevenstransport is beveiligd door middel van het TLS-protocol. En voldoet aan de eisen die de AVG stelt aan veilig internetverkeer.	
70		De aangeboden oplossing biedt standaard DDoS mititatie	
71		De aangeboden oplossing bevat standaard compartimentering en segmentering. Reden, compromitering van een (onderdeel) van een dienst (frontend server) heeft niet (automatisch) tot gevolg dat andere onderdelen dan wel het gehele systeem wordt (is) gecompromiteerd	
	Verwerkersovereenkomst		
72		Leverancier moet zich met de geboden oplossing conformeren aan de AVG op basis van het bijgevoegde model	

Wensen DMS-RMA en Post & Archief incl. workflow management voorziening

Geef aan of uw antwoord standaard in de aangeboden licentieprij is verwerkt of dat wij deze mogelijkheid via meerwerk (extra modules) moeten aanschaffen. SO staat voor standaardoplossing en MW voor meerwerk.

Nr.	Wens	Toelichting
1	Geef aan welke formaten (naast de genoemde formaten onder) nog worden ondersteund binnen de aangeboden oplossing. (denk hierbij met name ook aan bestandsformaten van beeld-, video-, geluids- en geografische bestanden).	
2	Geef aan welke standaard workflow oplossingen u kunt bieden (denk aan workflows voor studentendossiers, besluitvorming, personeel). Geef ook aan welke functionaliteit hiervan binnen de standaardoplossing aanwezig is en waarvoor aanvullende modules nodig zijn.	
3	Wat zijn de mogelijkheden van workflow management? Neem in het antwoord minimaal de volgende punten mee: proces van paraferen en besluitvormen, check van (zaak)dossiers op volledigheid, mogelijkheid om de workflow voor een zaak via een externe trigger te laten starten en het toedelen van taken aan individuen.	

4	Geef aan welke functionaliteit er in de geboden oplossing aanwezig is om, wanneer onvolledige informatie wordt aangeleverd ter archivering, de archiefmedewerker deze kan terugsturen met het verzoek de ontbrekende informatie aan te vullen.	
5	Geef aan in hoeverre we vrij metadatering kunnen toevoegen. Voorbeeld: vrij veld voor het aangeven dat er een archiefstuk ontbreekt.	
6	Geef aan hoe de integratie met kantoorautomatisering (anders dan Microsoft 365) eruitziet. Leg daarbij minimaal uit hoe e-mails vanuit Outlook kunnen worden gearhiveerd, documenten en bestanden vanuit Word, PowerPoint en Excel kunnen worden opgenomen in de DMS-RMA en Post & Archief incl. workflow management voorziening in de applicatie en hoe grote batch informatie uit andere systemen overgenomen worden.	
7	In welke mate heeft u ervaring met de integratie (koppelingen) met Microsoft 365. Zo ja, hoe ziet die integratie eruit of waaruit bestaat die en kunt u hier een referent van opgeven? Wat zijn uw plannen op dit gebied?	
8	Geef een lijst met systemen waarmee de geboden oplossing een standaardkoppeling heeft. Geef daarbij minimaal aan met welke personeelssystemen, welke studentinformatiesystemen, en welke Learning Management Systemen/Elektronische Leeromgevingen gekoppeld kan worden?	
9	Geef aan in welke mate de geboden oplossing het gebruik van een elektronische handtekening en de mogelijkheid van digitaal paraferen ondersteunt.	
10	Geef aan in welke mate de geboden oplossing de mogelijkheid biedt om (bijv. afhankelijk van het documenttype) metagegevens automatisch toe te voegen.	
11	Beschrijf hoe de rollen en rechtenstructuur in de geboden oplossing zijn geregeld. Geef daarbij aan in welke mate de (functioneel) beheerder binnen de geboden oplossing de mogelijkheid heeft om zelf te bepalen welke gebruikers of gebruikersgroepen toegang krijgen tot dossiers en documenten waarvoor de (functioneel) beheerder verantwoordelijk is.	
12	Het is wenselijk dat een archiefmedewerker een watermerk kan toevoegen aan bepaalde documenten (bijv. identiteitsbewijzen of diploma's). Geef aan welke mogelijkheden de door u aangeboden oplossing op dit gebied heeft.	
13	Geef aan in hoeverre de geboden oplossing de mogelijkheid biedt om op eenvoudige wijze mappen en documenten te verplaatsen (bijvoorbeeld via slepen). Geef hierbij ook aan in hoeverre deze functionaliteit te autoriseren is.	

14	Geef aan in hoeverre de geboden oplossing de mogelijkheid biedt om automatisch etiketten (met barcode en/of QR-code) van de dossierregistraties en doosregistraties te kunnen printen, eventueel gebruikmakend van ingevoerde metadata.	
15	Geef aan in hoeverre de geboden oplossing de mogelijkheid biedt om in bulk documenten naar andere opslagmedia over te zetten of van andere media over te nemen met behoud van leesbaarheid en terugvindbaarheid.	
16	In welke mate bevat de geboden oplossing een standaardvoorziening voor het maken van zelf gedefinieerde rapportages (query by example)? Geef aan in welke mate wij zelf rapportages kunnen inrichten voor bijv. contracten die binnen een bepaalde termijn aflopen, overzichten contracten met een bepaalde waarde en lijsten met een zaak- of dossiertype. Geef ook aan in welke mate aangesloten kan worden op externe rapportage functionaliteiten (zoals QlikView, BowerBI) en in welke mate rapportages kunnen worden geëxporteerd.	
17	Zijn er specifieke werkzaamheden die niet webbased kunnen worden uitgevoerd maar m.b.v. een client of het sterk aan te raden is de client te gebruiken (in plaats van de webapplicatie)? Beschrijf deze werkzaamheden en geef daarvan aan wat de verschillen zijn tussen de client en webomgeving.	
18	Geef aan in hoeverre de geboden oplossing modulair is van opbouw en uit welke modules de aangeboden oplossing bestaat. Geef daarbij aan welke modules verplicht zijn en welke optioneel zijn. Geef aan in hoeverre er in de aangeboden oplossing gebruik wordt gemaakt van modules of functionaliteit van derden.	
19	Indien er minimale eisen zijn; geef aan wat de minimale eisen zijn voor de hardware en het besturingssysteem van de gebruikte devices.	
20	Geef aan welke scansoftware wordt ondersteund en welke ondersteuning de leverancier kan bieden bij het inrichten van het scanproces. Welke concrete oplossing(en) biedt de leverancier; wat doet de leverancier hier zelf in en waarvoor is nog ondersteuning van externe partijen nodig? Wat zit hiervan in de standaard dienstverlening van de opdrachtnemer en welke inspanning wordt er nog van de opdrachtgever verwacht.	
21	Geef aan wat de responstijd is bij het genereren van zoekresultaten bij verschillende soorten zoekopdrachten. Gebruik voor het antwoorden de klassen: minder dan 3 seconden; tussen 3 en 6 seconden, meer dan 6 seconden (geef in het laatste geval een indicatie van hoeveel meer.)	

22	Geef aan hoe beveiliging in zijn algemeen en compliance ten aanzien van de AVG in het bijzonder zijn geregeld. Ga hierbij in ieder geval in op: hoe is back-up en restore geregeld en hoe wordt het back-up proces getoetst? Zijn er functionaliteiten beschikbaar voor anonimiseren van data? Welke mogelijkheid is er om alle data met betrekking tot een specifiek persoon snel te vinden en al dan niet te verwijderen of te exporteren?	
23	Hoeveel ruimte is er voor de eigenheid van het VISTA college. Beschrijf in welke mate velden logo's en look en feel door beheerders voor de verschillende onderdelen op maat kan worden ingericht. Beschrijf daarnaast welke mogelijkheden gebruikers nog hebben om de inrichting naar eigen voorkeuren aan te passen.	
24	Geef aan of de geboden oplossing de gebruiker de mogelijkheid biedt via verschillende zoekprogramma's binnen het gepersonaliseerd portaal te zoeken (zie VISTA college context). Geef hierbij ook aan of de geboden oplossing via meta-data ook bestanden kan vinden die niet in het systeem zijn opgeslagen, maar bijvoorbeeld in de gekoppelde systemen (bv. SharePoint en /of andere bron systemen).	
25	Is het mogelijk de adressen die in het postregistratiedeel worden opgeslagen te exporteren naar Excel en/of naar andere applicaties? Geef aan in welke bestandsformaten kan worden geëxporteerd.	
26	Zijn er beperkingen in het toekennen van bestandsnamen, en zo ja, welke? (denk hierbij bijvoorbeeld in lengte of gebruik van tekens of symbolen).	
27	Geef aan of het binnen uw oplossing mogelijk is om voor bepaalde gebruikers alleen het deel te laten zien, waarin zij mogen werken (gezien hun functie / rol). Dus de medewerkers en studenten zien alleen datgene waar ze op basis van hun functie / rol recht op hebben	
28	Geef aan of de gebruikershandleiding geïntegreerd (helpfunctie) is en contextgevoelig is.	
29	Heeft u nog meer te bieden waar wij niet aan hebben gedacht maar die duidelijk voordelen kunnen opleveren?	
30	Geef aan hoe u intern heeft belegd dat de technische -en inhoudelijke ontwikkelingen vanuit de markt worden doorgevoerd in het systeem.	