

Europese Openbare Aanbesteding CDP (Customer Data platform)

Bijlage Programma van Eisen
Maart 2022

~~Notaversie 12-05-2022~~
notaversie 16-05-2022 (zie 3.2)



Inhoud

1	Eisen	2
1.1	Algemeen	2
1.2	Documentatie en training	3
1.3	Rapportage.....	3
1.4	Overleggen Governance en Communicatie na ingebruikname	4
1.5	Service en dienstverlening	5
1.6	SaaS criteria.....	6
1.7	Beveiliging	7
1.8	Migratie data	7
1.9	Koppelingen en connectiviteit.....	7
1.10	Commercieel	8
1.11	Acceptatie.....	8
1.12	Financieel	8
1.13	Exit regeling	9
1.14	Functionele requirements:.....	9
1.15	Performance.....	10
2.	Duurzame ontwikkel doelen (Sustainable Development Goals)	11
	Eis SDG 17: Optimaal blijven bouwen aan partnerschap.....	11
3.	Open vragen (gunningscriteria).....	12

Aanpassingen notaronde 12-05-2022:

Artikel			
1.14.4	Relationeel aspect verwijderd	1.5.2 en 1.2.4	Nederlands of Engels is toegestaan
1.5.8	Sandbox met vergelijkbare functionaliteit is ook toegestaan		
1.5.3	Apart releasebeleid is geen eis maar wel wenselijk		
1.5.1	Akkoord met AWS mits in de EER gehost.		
3.2	Juiste aantal pagina's voor implementatieplan en plan van aanpak		

In deze bijlage wordt het programma van eisen beschreven en de open vragen. Hierbij is onderscheid gemaakt naar thema's. Verder worden ook de open vragen vermeld die als gunningscriterium gelden.

Voor de gunnings- en beoordelingsmethodiek verwijzen wij u naar de aanbestedingsleidraad.

Inschrijver gaat door in te schrijven onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud akkoord met alle door Opdrachtgever gestelde eisen en uitgangspunten, ten aanzien van de inrichting en levering van het CDP platform zoals beschreven in deze aanbesteding.

Door conformering committeert Inschrijver zich ook aan het actief bijdragen aan de realisatie van de gestelde uitgangspunten alsmede de continuering daarvan gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Inschrijver.

1 Eisen

1.1 Algemeen

Nr	Criterium: Algemeen	Opmerking / toelichting
1.1.1	<p>Inschrijver is eindverantwoordelijk voor de volledig aan Opdrachtgever aangeboden dienstverlening. In het geval Inschrijver voor deze dienstverlening diensten (waaronder applicaties, hosting of andere diensten) afneemt van en/of vaste verbindingen realiseert op het netwerk van een derde partij is Inschrijver in dit kader minimaal volledig verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het fungeren als enige aanspreekpunt inzake de implementatie van apparatuur en/of aanleg en aansluiting van verbindingen en de volledige dienstverlening; - eventuele migraties; - alle te leveren (netwerk)diensten; - oplossen van storingen; - opvolgen van escalaties; - servicemanagement (waaronder ook de SLA's); - facturering (uitsluitend vanuit Inschrijver). 	
1.1.2	<p>Inschrijver handelt proactief en is innovatief. Hieronder wordt in ieder geval maar niet uitputtend verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inschrijver denkt proactief mee door Opdrachtgever o.a. tijdig op de hoogte te stellen van end-of-sales, nieuwe ontwikkelingen, software upgrades, 'known bugs', alternatieve mogelijkheden, et cetera; - Door deelname van Opdrachtgever aan bèta programma's samen ontwikkelen van innovatieve 	

	onderdelen binnen de “database infrastructuur” et cetera.	
1.1.3	Innovatie mag niet ten koste gaan van de stabiliteit, snelheid en betrouwbaarheid van het CDP platform.	
1.1.4	De geleverde backend omgeving is een SaaS/Cloud omgeving; technisch beheer van de SaaS/Cloud oplossing is 100% verantwoording van ON,	
1.1.5	Opdrachtgever kiest maar voor één samenwerkingsplatform binnen de organisatie: Microsoft365.	Eventueel benodigde licenties voor Microsoft365 worden door Opdrachtgever verzorgt.
1.1.6	De functionaliteit biedt integratie met de huidige bedrijfsvoering en kan samenwerken met applicaties als Microsoft365 en Qlicksense.	
1.1.7	Uw product/dienst heeft een lange termijn perspectief en is aantoonbaar bewezen in de markt bij voorkeur bij andere publiek rechtelijke instellingen of organisaties.	

1.2 Documentatie en training

Nr	Criterium: Documentatie	Opmerking / toelichting
1.2.1	Trainingsplan/Uitleg/Handleiding voor ROC beheerders is aanwezig.	
1.2.2	Alle relevante interfaces met het ROC zijn in kaart gebracht.	Bij oplevering.
1.2.3	Rollen en Rechten worden door Opdrachtnemer ingericht in de beheeromgeving.	
1.2.4	Van alle gebruikte systemen is Nederlandse documentatie beschikbaar, documentatie wordt door leverancier pro-actief bijgehouden in standaard Microsoft365 formaat. Documentatie wordt opgeleverd en geplaatst op de Microsoft 365 samenwerkingssite van OG, waarbij de leverancier toegang wordt verleend tot deze gezamenlijke samenwerkingssite	Andere talen zijn niet acceptabel behalve Engels
1.2.5	Een Release kalender (van updates en upgrades) is beschikbaar inclusief documentatie en wordt door de leverancier pro-actief bijgehouden in standaard Microsoft 365 formaat	
1.2.6	Release Notes worden door de leverancier vooraf beoordeeld en proactief met ROCvA-F/VovA gedeeld.	Wij verwachten van u dat u proactief mogelijke problemen signaleert net als nieuwe functionaliteiten.
1.2.7	Updates, patches en ander onderhoud door leverancier worden tenminste 72 uur van tevoren aangekondigd per mail aan contactpersoon van de Opdrachtgever.	In urgente gevallen mag dit ook maximaal 24 uur na een calamiteit.
1.2.8	Het update-beleid van opdrachtnemer moet zijn voorzien in een planning, die rekening houdt met de examenperiode, start schooljaar en opendagen in een schooljaar.	Open dagen campagne is 3 a 4 keer per jaar. November, januari en maart. Momenteel soms ook online versies.
1.2.9	Na een wijziging (release) wordt door de ON aan contactpersonen vooraf een overzicht geleverd van wat is gewijzigd als het functionaliteit betreft.	
1.2.10	Een basistraining zorgt voor voldoende kennis om operationeel zelfstandig te kunnen werken voor alle gebruikers. Ook later in dienst gekomen medewerkers van OG kunnen worden getraind.	

1.3 Rapportage

Nr	Criterium: Rapportage	Opmerking / toelichting
1.3.1	Er wordt met 1 rapportagetool gewerkt die technisch en eventueel functioneel wordt beheerd door Inschrijver. De tooling is webbased, responsive en volledig functioneel in gangbare webbrowsers.	

1.3.2	De rapportage tooling heeft de beschikking over een uitgebreide set functionele rapportagemogelijkheden.	
1.3.3	Rapportagetooling heeft de mogelijkheid tot drill-down voor probleemoplossing.	
1.3.4	Rapportage tooling is schaalbaar en volledig te gebruiken, door 20 gelijktijdige gebruikers. De rapportage omgeving blijft snel en stabiel ook bij grotere datasets of veel gebruikers in het systeem.	Er zijn geen extra kosten verbonden aan het gebruik op welke manier dan ook van de rapportage tool (bijvoorbeeld extra licentiekosten bij hoger verbruik)
1.3.5	De functionaliteiten binnen het CDP kunnen werken met een redelijk fijnmazig niveau van autorisaties die door OG zelf kunnen worden ingesteld.	
1.3.6	Rapportage tooling beschikt over vooraf ingestelde standaardrapportages met standaardindelingen. Bij implementatie worden deze door ON in overleg met OG opgeleverd.	Zodat OG niet elk rapport zelf hoeft te maken.
1.3.7	Rapportagetooling beschikt over een generiek koppelvlak naar QlikSense (corporate rapportagetool ROCvA-F/VOvA).	
1.3.8	Het is mogelijk rapportages uit te draaien per email, per campagne, en dit onderling te vergelijken.	
1.3.9	Het is mogelijk een historische trend te zien (denk aan open dag aanmeldingen/ bezoek)	
1.3.10	Rapportage is onderdeel van de aangeboden SAAS oplossing. Downloaden van rapporten en export van data (indien noodzakelijk) is mogelijk in bewerkbaar formaat bijvoorbeeld CSV formaat.	
1.3.11	Opdrachtgever wenst gedurende de looptijd van het contract tijdig over managementinformatie te beschikken om de door de opdrachtnemer geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen schatten. De managementrapportage wordt opgesteld door de opdrachtnemer en geeft minimaal inzicht in het gestelde in hoofdstuk 1.4.	

1.4 Overleggen Governance en Communicatie na ingebruikname

Nr	Criterium: Overleg met OG en ON	Opmerking / toelichting
1.4.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plannen van de afspraken en de verslaglegging van de vergaderingen.	
1.4.2	Inhoud (niet uitputtend) <u>operationele overleggen</u> (1 x per maand in het eerste jaar daarna in overleg): <ul style="list-style-type: none"> • meldingen, klachten en escalaties • Statusrapportage updatebeleid en planning updates • communicatie (zowel OG als ON) Aanlevering vergaderdocumenten 2 weken tevoren.	
1.4.3	Eén keer per vier maanden vindt <u>tactisch overleg</u> plaats tussen Opdrachtgever en Inschrijver, waarbij onder meer gesproken wordt (afhankelijk van de agenda) over: <ul style="list-style-type: none"> • escalaties • KPI's • performance van de dienstverlening in het algemeen; • rapportages; • service levels; • beschikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening; • optimalisatie van dienstverlening; • toekomstige verwachtingen; Werkafspraken en het documenteren van gemaakte afspraken worden door Opdrachtnemer vastgelegd en gedeeld met Opdrachtgever. De frequentie kan door de Opdrachtgever worden aangepast.	

	Aanlevering 4 weken tevoren.	
1.4.4	Inhoud <u>strategisch overleg</u> (jaarlijks) minimaal: <ul style="list-style-type: none"> • ontwikkelplan voor daadwerkelijke energiebesparing/verduurzaming. • KPI • voortgang SDG 4 en SDG 17 • conclusies en aanbevelingen inzake de dienstverlening. • Looptijd overeenkomst. 	
	Aanlevering 6 weken tevoren.	
1.4.5	De inschrijver stelt gedurende de gehele contractperiode een vaste accountmanager beschikbaar die fungeert als commercieel aanspreekpunt. Deze accountmanager wordt operationeel ondersteund door een verkoop binnendienst collega, technische collega en een vaste servicelevel manager. Het accountteam is volledig op de hoogte met de situatie van de Opdrachtgever.	

1.5 Service en dienstverlening

Nr	Criterium: Service en Dienstverlening	Opmerking / toelichting
1.5.1	De leverancier is zich ervan bewust dat nevenstaande punten uitgangspunten / randvoorwaarden voor het Aanbestedende Dienst zijn:	<ul style="list-style-type: none"> - Aansluiting Randstedelijk Netwerk (mbv Eurofiber) - MS Azure tenzij - Single sign-on (SSO) koppeling via SurfConext (preferred). <p>MS Azure is een wens echter AWS is ook toegestaan mits binnen de EER gehost.</p>
1.5.2	SLA: Opdrachtgever dienst eist één overkoepelende SLA. Indien Inschrijver werkt met meerdere onderaannemers/combinanten dan zijn de verschillende kwaliteitsparameters verwerkt tot overkoepelende performance indicatoren die vermeld staan in de overkoepelende SLA.	Een concept SLA wordt bij inschrijving meegezonden en na gunning verder uitgewerkt. (buiten beoordeling) Engels en Nederlands zijn toegestaan.
1.5.3	Technische onderhoudswerkzaamheden aan onderdelen van de CDP omgeving die verstorend kunnen zijn voor de gehele of gedeeltelijke dienstverlening vinden alleen plaats in overleg met Opdrachtgever en altijd buiten openstellingstijden of piektijden van Opdrachtgever. Hiervoor wordt minimaal 5 werkdagen van tevoren contact over opgenomen. Afhankelijk van de impact stelt u Opdrachtgever in staat de gewijzigde onderdelen te testen en houdt u een fallback mogelijkheid open.	Piektijden zijn voor ons open dagen campagnes, kwartaal afsluitingen voor vakanties. Een apart release beleid is wenselijk maar niet vereist. Als we geïnformeerd worden over major releases en wat de eventuele impact op onze koppelingen en architectuur is, dan kunnen we ons hierop voorbereiden en lijkt het ons geen probleem.
1.5.4	Inschrijver garandeert dat hij gedurende de looptijd van de overeenkomst alle in de CDP oplossing toegepaste software producten zal onderhouden en bijwerken met alle door de leverancier van de software beschikbaar gestelde stabiele updates, upgrades, patches/fixes en nieuwe versies van de software.	
1.5.5	De eerste lijn is belegd bij de centrale Servicedesk van de dienst ICT ROCvA-F. De meldingen worden in de applicatie Topdesk geregistreerd en ook afgehandeld. Voor functioneel en technisch beheer fungeert de servicedesk van Inschrijver als tweede lijn. Deze tweede lijn is nauw gekoppeld aan de eerste lijn.	De melding wordt door het ROC naar Inschrijver gestuurd (email). De afhandeling van een melding wordt door de Inschrijver via email gemeld en door ROC geregistreerd in Topdesk.
1.5.6	Incident management: Nadat de Opdrachtgever het herstel van de storing heeft bevestigd, zendt de	

	<p>Inschrijver, een formele herstelmelding (RFO, standaard van ROC en opvraagbaar) aan de Opdrachtgever met als inhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het storingsnummer; - het tijdstip van eerste melding van de storing; - detailgegevens van de plaats en de aard van de storing; - detailgegevens van de uitgevoerde werkzaamheden; - de bevestiging van het succesvol testen van het herstel; - mogelijke verbetering (lessons learned); - een berekening van de tijdsduur dat de CDP omgeving niet of niet naar behoren heeft gewerkt. 	
1.5.7	<p>Bij de oplevering van de dienst of zoveel eerder als mogelijk wordt door de Inschrijver een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) opgeleverd. Hierin staan o.a. tenminste de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scope van de dienstverlening • Geldigheidsduur • Gepland onderhoud • Overlegstructuur • Communicatie • Verantwoordelijkheden-matrix. Overzicht van alle contactpersonen (namen en telefoonnummers) • Overzicht van standaard en niet-standaardwijzigingen • Proces aanmelden wijzigingen • Incident procedure algemeen • Escalatie-matrix • Informatie aan te leveren door opdrachtgever bij storing op de verbinding • Continuïteitsbeheer • Beschikbaarheidsbeheer • Functionele documentatie • Technische documentatie • Technische gebruikersondersteuning • Service Contract (SLA) 	
1.5.8	<p>Inschrijver garandeert dat hij kosteloos een testomgeving / acceptatieomgeving levert van de aangeboden oplossing. Dat gebeurt op basis van een tevoren overeengekomen testplan en acceptatiecriteria.</p>	<p>Testomgeving bestaat uit een werkende omgeving die door het ROC kan worden getest op vooraf overeengekomen criteria. Deze worden tijdens de opstartfase samen vastgelegd.</p> <p>Een sandbox is toelaatbaar als deze vergelijkbare functionaliteit biedt als de productieomgeving.</p>

1.6 SaaS criteria

Nr	Criterium: SAAS	Opmerking / toelichting
1.6.1	Afwijkingen van de ROC architectuur standaarden zijn gedocumenteerd en beargumenteerd, Exception proces wordt gevolgd (onderdeel Architectuur board).	
1.6.2	SAAS omgeving blijft performen, ook bij zwaardere belasting. De oplossing is scalable	
1.6.3	Verwerkingscapaciteit binnen een vastgestelde periode, bij wisselende systeembelasting is bekend (en voldoende/schaalbaar)	
1.6.4	Er zijn beheertools die problemen pro-actief melden aan het beheer bij Opdrachtnemer.	
1.6.5	Er is een overzicht van alle met het systeem samenhangende wijzigingen in de infrastructuur dat per Quadrimester ¹ aan Opdrachtgever wordt verstrekt.	

¹ Periode van vier maanden. ROC kent drie quadrimesters per jaar.

1.6.6	Er is vastgelegd welke koppelingen er zijn, wat de aard van de koppeling is en wie verantwoordelijk is voor het beheer van die koppeling. Tevens wordt tijdens de implementatiefase vastgelegd waar de demarcatie ligt.	
1.6.7	Na ondertekening van het contract, danwel ingangsdatum overeenkomst wordt binnen uiterlijk 2 maanden een definitief implementatieplan aan opdrachtgever opgeleverd dat vooraf met Opdrachtgever is afgestemd..	
1.6.8	Er dient een mogelijkheid te zijn voor het indienen van een RFC voor de SaaS/Cloud oplossing die ook wordt verwerkt in de oplossing.	
1.6.9	Alle mogelijk nieuwe oplossingen wordt getoetst aan de architectuur principes van Opdrachtgever voor zover dit van belang is.	
1.6.10	De eventueel data die benodigd is wordt uitsluitend in de Europese Economische Ruimte (EER) opgeslagen in verband met de wet bescherming persoonsgegevens.	Zie verwerkersovereenkomst!
1.6.11	RPO (hoeveel data is kwijt) en RTO (hoelang duurt restore) voldoen aan de door ROCvA-F/VovA gestelde eis van 99.95. Norm RPO is maximaal 60 minuten Norm RTO < 120 minuten	
1.6.13	E-mails uit naam van het ROC (@talnet.nl, @rocva, @rocvf, @vova.nl etc via SMTP relay server) mogen uitsluitend vanaf de ROC-systemen verstuurd worden.	

1.7 Beveiliging

Nr	Criterium: Beveiliging	Opmerking / toelichting
1.7.1	SAAS: Opdrachtnemer garandeert Informatiebeveiliging conform ISO certificering (NEN-ISO/IEC: 27001 / 27002/ISAE3402).	
1.7.2	Leverancier maakt gebruik van stepping stone server en leveranciers VPN tunnel om componenten binnen ROCvA-F/VovA te benaderen.	Eventuele kosten voor de VPN zijn voor rekening Opdrachtnemer.
1.7.3	Eventuele wachtwoorden voldoen aan de complexiteitseisen en lengte van de Opdrachtgever (beleid opvraagbaar)	
1.7.4	Indien uw medewerkers toegang hebben tot de systemen van de Opdrachtgever dienen zij in het bezit te zijn van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag.	U dient dit bewijs vooraf te overleggen.

1.8 Migratie data

Nr	Criterium: Migratie	Opmerking / toelichting
1.8.1	Inschrijver gaat voor levering van de SaaS/Cloud dienst akkoord met een acceptatietest door Opdrachtgever.	
1.8.2	Inschrijver is verantwoordelijk voor een feilloze implementatie van de nieuwe omgeving. De Inschrijver voert een professionele regierol richting de eventueel "verlatende" leverancier en stelt hierbij het klantbelang centraal.	

1.9 Koppelingen en connectiviteit

Nr	Criterium: Migratie	Opmerking / toelichting
1.9.1	Het koppelen en uitwisselen van data/ gegevens is mogelijk d.m.v. API (SOAP/REST)	
1.9.2	Het koppelen en uitwisselen van (CSV) bestanden is mogelijk d.m.v. Tennant API	

1.9.3	Er is een standaard API beschikbaar (inclusief documentatie)	
1.9.4	Een integratie met Kentico is mogelijk. U heeft eerder een integratie met een vergelijkbaar systeem uitgevoerd.	
1.9.5	Een integratie met Azure (bijv. AAD, functions) is mogelijk.	
1.9.6	Een integratie met Qlik Sense is mogelijk.	
1.9.7	Single sign-on (SSO) koppeling via SurfConext (preferred).	

1.10 Commercieel

Nr	Criterium: Commercieel	Opmerking / toelichting
1.10.1	Uurtarieven zoals genoemd op het prijzenblad gelden ook voor eventuele meer of minderwerkzaamheden	
1.10.2	Bij bredere uitrol of meer afname geldt dat de tarieven per eenheid zullen dalen.	

1.11 Acceptatie

Nr	Criterium: Acceptatie	Opmerking / toelichting
1.11.1	Opdrachtgever gaat voor definitieve levering van het SaaS/Cloud platform vooraf akkoord met een acceptatietest door Opdrachtgever.	
1.11.2	De juridische verplichting tot betaling van de geleverde dienst ontstaat na succesvolle en geaccepteerde voltooiing van de acceptatietest van de SaaS/Cloud oplossing en de volledige implementatie. Wij betalen op basis van de genoemde implementatiekosten in uw offerte conform de volgende verdeling: - 30% bij aanvang projectwerkzaamheden (kickoff) - 30% bij oplevering acceptatie/test omgeving (aanvang testen) - 30% bij oplevering definitief platform - 10% na volledige eindacceptatie	Systeem werkt conform alle aanbestedingsdocumenten en uw offerte en u heeft volledig beheer. De gebruikerskosten worden centraal gefactureerd.
1.11.3	In het plan van aanpak/implementatieplan staat helder beschreven welke processen en systemen geraakt gaan worden tijdens de implementatie. Hiervoor wordt een design gemaakt door Opdrachtnemer wat wordt voorgelegd aan de Opdrachtgever ter goedkeuring.	

1.12 Financieel

Nr	Criterium:	Opmerking / toelichting
1.12.1	De door de inschrijver opgegeven tarieven gelden gedurende de initiële looptijd van de overeenkomst.	Bij gelijkblijvende dienstverlening.
1.12.2	Opdrachtgever ontvangt uitsluitend verzamelacturen van u, ook in geval u als hoofd/onderaannemer schap of als combinatie inschrijft.	
1.12.3	De verzamelacturatie is per maand achteraf en wordt centraal aangeleverd.	

	De factuur laat zien hoe het bedrag is opgebouwd naar service/dienst. U stemt in dat de wijze van factureren ook gewijzigd kan worden (zonder meerkosten) naar facturatie per College op basis van gebruikers.	
1.12.4	De bij inschrijving opgegeven tarieven zullen tevens worden gehanteerd voor binnen de dienst voorkomend meer-/ minderwerk. Ook als de tarieven niet zijn uitgevraagd is het tarief vergelijkbaar.	
1.12.5	E-Facturatie: Opdrachtgever maakt voor de verwerking van facturen gebruik van Proquro. Facturen dienen daarom door Inschrijver digitaal te worden aangeleverd. Als vuistregel voor de aanlevering van uw digitale factuur geldt: - Via bijlage in e-mail - per college of dienst - 1 bijlage = 1 factuur - Als PDF of XML Alle facturen zijn voorzien van PROQ nummer, een doorlopend inkoopnummer aan te leveren door Opdrachtgever.	
1.12.6	Naast de maandelijkse vaste kosten worden alle incidentele, variabele en additionele kosten, separaat gefactureerd. Deze hebben een ander PROQ nummer.	
1.12.7	Implementatiekosten zullen worden vergoed tegen uurtarieven die gezien de relatie en contractduur proportioneel zijn maar zeker marktconform. Deze worden centraal gefactureerd.	
1.12.8	Betaling van de vaste tarieven geschiedt vanaf het moment dat de betreffende Dienst is opgeleverd en werkend is. Ingangsdatum is altijd de 1 ^e of 15 ^e van de maand welke dag het eerst aan de orde is. Dus bijvoorbeeld oplevering 17 ^e augustus is facturatie vanaf 1 september. Indien er sprake is van tarieven per jaar worden deze naar rato berekend.	

1.13 Exit regeling

Nr	Criterium:	Opmerking / toelichting
1.13.1	Tegen het einde van de overeenkomst zal Opdrachtnemer volledig en zonder kosten meewerken aan het eventueel overdragen van informatie (zoals data) en kennis over Opdrachtgever om zo een soepele overgang mogelijk te maken. Een en ander conform het overeengekomen exit plan dat <u>na de gunning</u> definitief wordt opgesteld door Inschrijver samen met Opdrachtgever.	Zie bijlage exit scenario's
1.13.2	Alle tijdens de aanbesteding en uitvoering gebruikte stukken/documentatie/plaatjes en dergelijke worden eigendom van de Opdrachtgever.	
1.13.3	Het eventueel gebruik van persoonlijke licenties zijn qua aantal en door wie deze worden gebruikt inzichtelijk en worden overgedragen aan de nieuwe partij.	

1.14 Functionele requirements:

Nr	Criterium:	Opmerking / toelichting
----	------------	-------------------------

1.14.1	Er is mogelijkheid een centraal studentenbeeld te creëren en onderhouden	
1.14.2	Het centraal studentenbeeld kan worden opgebouwd en geüpdatet op basis van data uit diverse bronnen (bv. Eduarte en Kentico) Zo'n beeld bestaat o.a. uit alle acties gedaan voor het maken van een studiekeuze (bijv. studiekeuzetest voltooid, brochure aangevraagd, open dag bezocht etc.), de aanmeldingen voor opleidingen die zijn gedaan t/m status van de inschrijving na eerste weken schoolbanken (meetmoment oktober). Inclusief betrokkenheid en wellicht sentiment o.b.v. bijv. geopende e-mails, het volgen van social accounts, ingevulde enquêtes, feedbackstools etc.	
1.14.3	Het is mogelijk een profiel op te bouwen vanaf aanmelding bij een potentiële student (en dit mee te nemen naar een geregistreerd profiel)	
1.14.4	Het datamodel heeft een relationele opbouw (met vrijheid tot uitbouw van het model)	
1.14.5	Het is mogelijk met meerdere databases te werken en wel vanuit 1 datamodel (centraal en colleges)	
1.14.6	Autorisatie management (bijvoorbeeld geen berichten ontvangen) kan centraal worden opgeslagen (denk ook aan ouders, centraal, colleges, etc)	Vanuit Eduarte als bron is een dergelijk veld voorzien.
1.14.7	Het is eenvoudig selecties te maken op alle beschikbare data uit het model (zonder technische kennis)	
1.14.8	Het is mogelijk te werken met leadscoring/ studentscoring	
1.14.9	Het is mogelijk zelf te bepalen op welke onderdelen de leadscoring wordt bepaald	
1.14.10	Het is mogelijk om via predictive modeling campagnes te optimaliseren	
1.14.11	Inzicht in data van zowel centraal als decentraal is mogelijk (binnen 1 omgeving)	
1.14.12	De user interface moet laagdrempelig en niet overheersend technisch zijn	
1.14.13	Het is mogelijk om eenvoudig attributie modellen te gebruiken	
1.14.14	De leverancier dient Nederlandstalige support te bieden en een SLA kunnen aanbieden	
1.14.15	Het platform dient in staat te zijn automatisch data cleaning, transformatie en uniformering toe te passen op de geïmporteerde data	
1.14.16	Het platform dient een intern rollen en rechten structuur te ondersteunen (bijv. een analist, data scientist, marketeer rol)	
1.14.17	Het platform dient eenvoudig en twee richting met de aangesloten platformen te kunnen communiceren	Eduarte, ESP, Surfconext enzovoort.
1.14.18	Interfacing op file base en realtime is mogelijk op het moment dat een aangesloten databron dat aanbiedt	
1.14.19	Het platform dient volledig GDPR/AVG proof by design te zijn en de aangesloten omgevingen daarin te ondersteunen of sturen	Zie ook de MBO verwerkersovereenkomst.
1.14.20	Het platform ondersteunt het eenvoudig en achteraf taggen of classificeren van data	

1.15 Performance

1.15.1	On line helpteksten bij 80 gelijktijdige verzoeken	1.	een verzoek voor een helptekst wordt in 95% van de gevallen binnen 0,5 seconden beantwoord.
		2.	4% van de helptekst verzoeken wordt binnen 1 seconde beantwoord;
		3.	de resterende 1% van de helptekst verzoeken wordt binnen 2,5 seconden beantwoord.

1.15.2	In- en uitloggen bij 20 gelijktijdige ingelogde gebruikers	1.	een login verzoek wordt in 99% van de gevallen binnen 1 seconde beantwoord
		2.	de resterende 1% van de login requests wordt binnen 5 seconden beantwoord.
1.15.3	Gebruikerstransacties Genoemde tijden zijn exclusief de eventuele transmissietijden voor het uploaden of downloaden van bestanden.	1	De software dient 95% van de transacties binnen 1 seconde af te handelen, bij een gemiddelde belasting van 130 gebruikers, waarvan 80 gebruikers actief met de programmatuur bezig zijn
		2	4% van de transacties wordt binnen 2 seconden beantwoord;
		3	0,5% van de transacties wordt binnen 10 seconden beantwoord
		4	transacties die NIET binnen 10 seconden beantwoord kunnen worden, moeten in batch verwerkt worden.
1.15.4	Capaciteit	1	Het gerealiseerde systeem dient te zijn voorzien van voldoende capaciteit om 10 bestanden van gemiddeld 0,5 MB te kunnen transporteren binnen 5 seconden.

2. Duurzame ontwikkel doelen (Sustainable Development Goals)

Toelichting:

De SDG's zijn zeventien doelen om van de wereld een betere plek te maken in 2030. Ze zijn een mondiaal kompas voor uitdagingen als armoede, onderwijs en de klimaatcrisis.

Ook het ROC van Amsterdam-Flevoland / VovA heeft deze SDG's omarmd.

De overkoepelende visie op duurzaamheid is:

Wij als ROC van Amsterdam-Flevoland/ VovA zetten ons in voor een duurzame toekomst. Daarom verankeren wij de Sustainable Development Goals in ons onderwijs en organisatie. Onze studenten maken de toekomst!

Eis SDG 17: Optimaal blijven bouwen aan partnerschap

Het is voor de Opdrachtgever van belang dat verschillende stakeholders actief worden betrokken bij het realiseren en uitvoeren van de dienstverlening.

Vraag aan de inschrijver:

Opdrachtgever vraagt Inschrijver haar visie, plan van aanpak en inzicht in haar kunnen te geven rondom het optimaal blijven bouwen aan partnerschap.

Onderdeel hierin dient te zijn (smart beschreven):

- Samenwerking met de marketing afdelingen bij de colleges of de centrale diensten, uiteenlopende vakgebieden en teams binnen de onderwijsinstellingen, om (blijvend) te ontwikkelen aan het hoogwaardig invulling geven aan de ambities van het ROC.
- Het gedurende de hele contractperiode organiseren van verbeterprocessen in het behalen van de ambities.
- De wijze van samenwerking die inschrijver voorziet met haar ketenpartners en eventuele andere partijen die deel uitmaken van het organisatorische ecosysteem, waarbinnen inschrijver deze opdracht en de bijbehorende ambities denkt te vervullen.

VNG heeft een mooie samenvatting van SDG 17: Partnerschap om doelstellingen te bereiken



- * Effectieve publieke, publiek-private en maatschappelijke Samenwerkingsverbanden
- * Mondiale samenwerkingsverbanden voor duurzame ontwikkeling
- * Bekendheid met en relevante informatie over duurzame ontwikkeling en levensstijlen bevorderen

U dient aan deze eis mee te werken maar de invulling zal pas worden uitgewerkt tijdens de opstartfase.

3. Open vragen (gunningscriteria)

Bij uw inschrijving dient u uit te gaan van de hieronder opgevoerde rollen/functionaliteiten en alle in deze aanbesteding gebruikte documenten om een optimale dienstverlening te garanderen.

In deze paragraaf worden vragen gesteld waarop inschrijver een antwoord dient te geven.

De User Story's in een online demonstratie van uw product/oplossing

De demo en de antwoorden zullen worden beoordeeld als subgunningscriterium kwaliteit (80%).

3.1 User story's

Hieronder worden de verschillende gebruikersrollen/profielen/functionaliteiten zoals die bestaan binnen de toekomstige omgeving, op een simpele manier ingedeeld.

Vraagstelling: op basis van de in het programma van eisen opgenomen user story's laat u zien welke oplossing u aanbiedt en hoe uw oplossing de mogelijkheden biedt om hier optimaal aan te kunnen voldoen.

In de demonstratie van maximaal 45 minuten moeten alle user story's zijn toegelicht. U toont wat uw oplossing kan bieden, wat voor ons of onze gebruikers een meerwaarde of voordeel kan zijn en wat mogelijke risico's zijn. Geef ook duidelijk aan hoe de afbakening plaatsvindt.

Doelstelling: de gebruikers krijgen een optimale ervaring van een systeem dat voldoet aan hun wensen.

Inschrijver dient voor de beantwoording van deze vraag een demonstratie houden van maximaal 45 minuten. Deze demo wordt georganiseerd in Microsoft Teams. U ontvangt tijdig de spelregels en de uitnodigingslink.

Voor deze vraag kunnen maximaal 350 punten behaald worden.

3.2 Plan van aanpak en implementatieplan

Vraagstelling:

Inschrijver wordt verzocht een "plan van aanpak" en een "implementatieplan" aan te leveren bij inschrijving waarin inschrijver de wijze beschrijft waarop hij de opdracht zal gaan uitvoeren en beheren, teneinde te waarborgen dat het project binnen de gestelde voorwaarden wordt gerealiseerd en uitgevoerd. Opdrachtgever wenst hierbij zoveel als mogelijk te worden **ontzorgd**, maar ook op adequate wijze te worden geïnformeerd. De uitwerkingen en de verstrekte informatie zijn niet vrijblijvend, het geleverde tijdens de implementatie en uitvoering dient hiermee in overeenstemming te zijn. De plannen dienen aan te sluiten bij de in het Programma van Eisen, Aanbestedingsleidraad en nota van inlichtingen verstrekte informatie. De mijlpalen zijn meetbaar en hier kan op worden "afgerekend".

Inschrijver wordt gevraagd een uitwerking te geven van de implementatie en de uitvoering waarbij in de beoordeling de volgende elementen (onder andere) een rol zullen spelen:

- 1 Planning en fasering en de belangrijkste mijlpalen. Onder welke condities kan de voorgestelde planning worden gerealiseerd? Wat zijn de effecten op de uitvoering van het project? Hoe borgt u uitvoering binnen planning, bijvoorbeeld in het geval onvoorziene gebeurtenissen? Welke maatregelen treft u? Hoe worden wij ontzorgt?
- 2 De wijze waarop Inschrijver met Opdrachtgever communiceert tijdens de implementatie, de wijze waarop Opdrachtgever wordt betrokken en geïnformeerd bij/over de procedure en voortgang van de implementatie.
- 3 Welke inspanningen en benodigde inzet is volgens u vanuit Opdrachtgever nodig gedurende de implementatie?
- 4 Hoe ziet u het datamigratieproces naar de nieuwe oplossing? Hoe worden gebruikers/medewerkers meegenomen en enthousiast gemaakt?
- 5 Borging dat de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever zonder hinder doorgang kunnen vinden. Daar waar hinder wordt verwacht dient Inschrijver deze te beschrijven, qua tijdsbestek en impact en de beheersmaatregelen;
- 6 Testplan en Acceptatieproces, wanneer is een deelproject opgeleverd?;
- 7 De risico's met daarbij de impact, de mitigerende maatregelen en de garanties en zekerheden die Inschrijver biedt.

Beoordeling: De plannen worden onder andere beoordeeld op grond van:

- a) Inhoudelijke kwaliteit van alle aspecten en de mate waarin de uitwerking concreet, vertrouwenwekkend en "afrekenbaar" is en is toegesneden op de onderhavige opdracht;
- b) De mate waarin Inschrijver een zo hoog mogelijke (concrete) beperking biedt van de risico's voor o.a. de planning, alsmede het succesvol migreren en bedrijfsgeraad opleveren van de omgeving met maximale tevreden van de gebruikers;
- c) De wijze waarop en de mate waarin de bedrijfsprocessen tijdens de migratie doorgang kunnen vinden en de genomen beheersmaatregelen;
- d) De mate waarin overtuigend en vertrouwenwekkend is aangetoond dat Inschrijver de gevraagde processen, rekening houdend met de kenmerken van de Opdracht en met de wensen van opdrachtgever, op alle aspecten doorgrondt en beheerst;
- e) De mate waarin garanties ten aanzien van de implementatie en te leveren diensten worden gegeven;
- f) De mate waarin Inschrijver een zo concreet mogelijk test- en acceptatieplan biedt, waarbij de geschiktheid van de omgeving (als gesteld in het PvE en hetgeen door Inschrijver is aangeboden) zo concreet en vertrouwenwekkend mogelijk wordt aangetoond;
- g) De mate waarin de geïnventariseerde risico's worden beheerst en de mate waarin de gegeven garanties en zekerheden zijn geborgd;
- h) De mate waarin de plannen volledig, duidelijk, logisch en realistisch zijn en de Opdrachtgever wordt **ontzorgd**.

Doelstelling:

met deze vraag willen wij de kwaliteit inschatten die inschrijver biedt om de implementatie en de transitie naar een nieuw systeem zo soepel als mogelijk laten verlopen.

U dient een MSWord document in te dienen van maximaal **5 pagina's** ~~3 pagina's~~ A4 in Arial 10
U kunt met deze vraag maximaal 250 punten behalen.

3.3 Een betere wereld met Sustainable Development Goals (SDG's)

Toelichting:

De SDG's zijn zeventien doelen om van de wereld een betere plek te maken tot 2030. Ze zijn een mondiaal kompas voor uitdagingen als armoede, onderwijs en de klimaatcrisis. SDG Nederland is het netwerk van iedereen die in ons land aan de doelen wilt bijdragen.

Ook het ROC van Amsterdam–Flevoland/VovA heeft deze SDG's omarmd.
De overkoepelende visie op duurzaamheid is:

*Wij zetten ons in voor een duurzame toekomst, daarom verankeren wij de Sustainable Development Goals in ons onderwijs en organisatie.
Onze studenten maken de toekomst!*

Gunningscriterium SDG 13 Klimaatactie

Klimaatverandering is een wereldwijd probleem. De aarde warmt op omdat er te veel broeikasgassen, zoals CO₂, in de lucht komen.

De Opdrachtgever heeft als doelstelling in 2030 CO₂ neutraal te zijn. Dit grootse en tot de verbeelding sprekende doel leidt tot actie op elk niveau. Het is voor het ROC daarom van belang dat er binnen deze aanbesteding aandacht is om Inschrijver te bevragen op zijn inspanningen rondom dit onderwerp. Hierbij ziet Opdrachtgever een directe link met SDG 13: klimaatactie en voor een groot deel ook in relatie tot deze opdracht..

Vraagstelling:

De Inschrijver dient een smart ontwikkelplan in voor daadwerkelijke energiebesparing en verduurzaming, te realiseren in samenspraak met de Opdrachtgever en mogelijk derde partijen (bijvoorbeeld datacenter). Het plan van aanpak wordt beoordeeld op de mate waarin de maatregelen SMART zijn: specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden. Naarmate het plan meer SMART is beschreven, wordt de inschrijving hoger gewaardeerd. Een hogere realisatie of meer lokaal gerichte realisatie scoren hoger.

Dit plan wordt verder jaarlijks besproken tijdens het strategisch overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Het plan kan bijvoorbeeld ingaan op:

- Het verlagen van de PUE waarde van het datacentrum van de Opdrachtnemer;
- advies en ondersteuning bij energiebesparing van de IT-last aan andere klanten van het datacenter;
- energiebesparingsmaatregelen die binnen de macht liggen van de inschrijver;
- gebruik van duurzaam opgewekte energiebronnen;
- voorbeelden van adviezen voor energiebesparingsmaatregelen ten aanzien van de IT-last (die in de macht liggen van de inkoopende organisatie en andere klanten);
- voorbeelden van mogelijke energiebesparingen ten opzichte van de huidige stand van zaken, afhankelijk van beschikbare informatie van inkoopende organisatie;

VNG samenvatting SDG 13: Klimaatactie

*Weerbaarheid en aanpassing aan klimaatrisico's verhogen

*Verbetering menselijke en institutionele vaardigheden voor klimaatadaptie en mitigatie, ook in ontwikkelingslanden



Wij verwijzen u voor meer informatie hierover naar de website van SDG Nederland

<https://www.sdgnederland.nl/>

Inschrijver mag voor de beantwoording van deze vraag maximaal 1 pagina A4 in Arial 10 benutten. Voor deze vraag kunnen maximaal 150 punten behaald worden.

3.4 Wensen (nice to have)

Deze vragen dient u schriftelijk te beantwoorden bij uw inschrijving.

Het is niet toegestaan deze in de demo expliciet te beantwoorden.

Toelichting van de antwoorden dient u in een Word document of PDF document bij te voegen.

	Beschrijving	Punten maximaal (75)
Data		
3.4.1	Het is mogelijk voordat een student zich identificeert/registreert een profiel op te bouwen (en dit mee te nemen naar een geregistreerd profiel)	8
3.4.2	Het is mogelijk om te werken met data modelling/ AI binnen het systeem (denk aan voorspellen foute studiekeuze, etc)	5
3.4.3	Het bijhouden van blacklist e-mailadressen gebeurt automatisch en kan aangepast worden in instellingen (hard/ soft bouncers, complaints, header unsubscribers, etc)	5
3.4.4	Het platform dient een customer service afdeling inzicht te kunnen geven rond een profiel, eventueel met de mogelijkheid tot het doorvoeren van mutaties	5
Rapportage		
3.4.5	Inzage in het attributiepad is mogelijk (ROI)	9
3.4.6	Het is mogelijk alerts in te stellen tbv monitoring, deze alert moet per email verstuurd worden.	8
Support en training		
3.4.7	Er is support/helpfunctionaliteit vanuit de tool beschikbaar. Geef aan hoe dit werkt.	8
3.4.8	De roadmap van de tool is beïnvloedbaar door gebruiker. Geef aan hoe dit ingericht is.	5
Gebruikers en gebruik		
3.4.9	Er is de mogelijkheid om gebruikers verschillende rechten te geven (view, built, check etc.) U legt uit hoe u dit heeft ingericht. (zie ook 1.3.5 en 1.14.6)	9
3.4.10	Er is een sandbox omgeving beschikbaar	5
3.4.11	Er is een mogelijkheid om volgende releases later te implementeren	8

Voor een overzicht van alle in te dienen stukken en welke formats zie leidraad 4.2.