



Bijlage M Kwaliteitscriteria

Nr	Criterium	Omschrijving	Max weging (punten)	Toetsing	Maximaal aantal A4
KC01	Plan van Aanpak	<p>Inschrijver levert een Plan van Aanpak op voor de gebruiksklare oplevering van het nieuwe IAM. De realisatie dient zodanig georganiseerd te worden dat er geen verstoringen optreden in het onderwijsproces. In overleg met de AHK worden de momenten bepaald waarop werkzaamheden geïmplementeerd kunnen worden die het onderwijsproces mogelijk wel kunnen verstoren. De Inschrijver houdt er rekening mee dat dit type werkzaamheden in avonduren, vakanties en/of weekenden dienen te worden uitgevoerd.</p> <p>De AHK gaat ervan uit dat de Inschrijver met zijn ervaring in dit soort trajecten de leiding neemt in de uitvoering van het Plan van Aanpak en zorgt voor de aansturing. Het Plan van Aanpak moet leiden tot een volledig functionerende applicatie bestaande uit een test-, acceptatie- en een productieomgeving, waarbij de dienstverlening van Inschrijver conform aanbestedingsdocumentatie ingericht wordt.</p> <p>De AHK gaat ervan uit dat het project in ieder geval in januari 2023 van start gaat en dat de realisatie tot en met de livegang maximaal 6 maanden duurt. Beoogde datum voor volledige afgeronde implementatie is daarbij 01-07-2023. Deze data kunnen later, na overleg met en goedkeuring door de AHK aangepast worden.</p> <p>Het Plan van Aanpak dient alle onderdelen en eventuele fasen van de realisatie te beschrijven, welke randvoorwaarden en uitgangspunten worden gehanteerd, hoe de communicatie wordt onderhouden, en een inschatting van de periode waarin (indien van toepassing) de huidige IDM-applicatie niet beschikbaar is voor de organisatie. Daarnaast dient een planning te worden gegeven voor de uitsluiting van het huidige IDM. De data hiervan liggen uiteraard na de beoogde livenessdatum hierboven vermeld.</p> <p>De opdrachtgever dient het project uit te voeren volgens een gangbare methodiek voor projectmatig werken binnen grotere organisaties. Voorbeelden zijn Prince2, IPMA of Agile. Belangrijk is dat in het plan duidelijk is aangegeven welke onderdelen worden gerealiseerd, wat de mijlpalen zijn in de planning, en hoe de governance wordt gewaarborgd naar alle stakeholders. Vooral de scheiding van de uitvoerende werkzaamheden tussen aanbieder en de AHK dienen te worden beschreven.</p> <p>Verder dient te worden aangegeven hoe aanbieder omgaat met het aanbieden van een Test, Acceptatie en Productie omgeving voor de geboden oplossing. Bij voorkeur worden aan het einde van een sprint de deliverables op een Test-omgeving geplaatst voor het testen door het projectteam, geplaatst op de Acceptatie-omgeving om door gebruikers te worden getest en geaccepteerd en een Productie-omgeving voor de uiteindelijke livegang.</p>	25	<p>Schrijf een toelichting van in kolom G aangegeven maximaal A4 over de onderwerpen die hieronder worden genoemd</p> <p>Toetscriteria: Het projectplan omvat minimaal volgende punten: 1. De projectorganisatie. De projectleider van Inschrijver is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken, rapporteert aan de AHK-projectleider en fungeert als 1ste aanspreekpunt. 2. De inzet (rollen en verantwoordelijkheden) die van de AHK verwacht worden. 3. Tijdsplanning en bijbehorende fasering (delevering, inclusief nazorg). 4. De wijze waarop iedere fasering wordt opgeleverd. 5. Wijze waarop de acceptatietesten worden uitgevoerd. 6. Risico's en maatregelen. 7. Communicatieplan. 8. De wijze waarop Inschrijver studenten en medewerkers wegwijs maakt m.b.t. de nieuwe dienstverlening. Een geruisloze implementatie en adoptie is voor zowel opdrachtgever als Inschrijver van groot belang. 9. De wijze waarop in algemene zin rekening wordt gehouden met verandertrajecten binnen de AHK gedurende de implementatie. 10. De wijze waarop Inschrijver haar expertise inbrengt om de AHK te adviseren in de te maken implementatiekeuzes en/of inrichtingsvraagstukken.</p> <p>Beoordelingskader 1. De mate waarin het Plan van Aanpak volledig en SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) is uitgewerkt, past binnen de doelstelling van de Opdracht en niet in strijd is met de aanbestedingsstukken. 2. De mate waarin en de wijze waarop Inschrijver in het Plan van Aanpak borgt dat verstoringen als gevolg van de overstap naar het nieuwe systeem tot een minimum worden beperkt. 3. De mate waarin geboden garanties in het Plan van Aanpak daadwerkelijk geborgd zijn in de werkprocessen van de Inschrijver. 4. De mate van pro-activiteit en actiegerichtheid van de Inschrijver</p>	8
KC02	Casus ontwikkelscenario	<p>De AHK wil met een nieuw Identity & Access Management systeem niet alleen haar huidige omgeving vervangen en verbeteren, ook zoekt de AHK een partner die de AHK kan ondersteunen in de ontwikkelingen die in de IAM-wereld spelen, zowel op de korte als op de langere termijn. In de IAM Visie AHK is aangegeven wat de visie is van de AHK op de toekomstige architectuur van het IAM. De AHK zoekt een samenwerkingspartner die haar daarin adviseert en helpt.</p> <p>In de uitwerking van de casus Ontwikkelingscenario dient Inschrijver te beschrijven hoe de geschetste functionaliteiten ingevuld kunnen worden met het systeem van inschrijver. Hierbij dient de casus in ieder geval in te gaan op de volgende zaken: - welke diensten kan de Inschrijver leveren (inclusief een beschrijving van deze diensten); - welk advies geeft Inschrijver in het realiseren van de gevraagde functionaliteiten; - welke keuzes dient de AHK te maken met betrekking tot de realisatie, zijn er hierin beperkingen in het systeem van inschrijver en zo ja welke</p>	25	<p>Toetscriteria: 1. Een geslaagde, veilige, betrouwbare en stabiele oplossing waar gebruikers binnen de AHK blij van worden 2. Een toekomstvaste oplossing die ook gerepliceerd kan worden op een andere academie met een vergelijkbare vraag 3. De mate waarin de beschrijving volledig en SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) is uitgewerkt, past binnen de doelstelling van de Opdracht en niet in strijd is met de aanbestedingsstukken. 4. De mate waarin de Inschrijver de AHK ontzorgt middels de uitwerking van de case en de nodige garanties geboden worden. 5. De mate van pro-activiteit en actiegerichtheid van Inschrijver voor zover zichtbaar in de uitwerking.</p>	4
KC03	Gebruiksvriendelijkheid	<p>De AHK vindt het belangrijk dat de gebruikers het IAM-systeem zelfstandig en laagdrempelig kunnen gebruiken. Inschrijver wordt gevraagd om uit te werken op welke wijze zij met haar systeem borgt dat het systeem te allen tijde gedurende de Overeenkomst hieraan voldoet.</p> <p>Inschrijver dient minimaal in te gaan op deze en volgende aspecten, waarop de AHK tevens haar beoordeling zal uitvoeren: a) De geboden garanties en de acties die hieraan verbonden worden m.b.t. gebruiksvriendelijkheid. b) De verschillende rollen in het onderwijs en de Identity Lifecycle. c) Selfservice. d) De mate van aanpasbaarheid van het systeem. e) De wijze waarop de Inschrijver de AHK ontzorgt rondom het thema gebruiksvriendelijkheid.</p>	15	<p>Toetscriteria: De gebruikersinterface van bijvoorbeeld selfservice portal, operational portal en gastenformulier dienen gebruiksvriendelijk en intuïtief te zijn in lijn met hedendaagse software oplossingen. Inschrijver dient naast de in de omschrijving genoemde aspecten aan te tonen hoe de gebruiksvriendelijkheid is bepaald. Hiertoekan het resultaat van een algemeen geaccepteerde toetsing middels objectieve criteria gebruikt worden conform bijvoorbeeld de System Usability Scale of een vergelijkbaar toetsingssysteem.</p>	1
KC04	Efficiëntie	<p>Leg uit welke waardebepalingen binnen het bedrijf en in samenwerking met de opdrachtgevers sturende principes zijn. Maak inzichtelijk welke bedrijfsprocedures gevolgd worden of welke middelen worden ingezet om efficiënt samen te werken met opdrachtgevers. Hierbij kunt u denken aan digitalisering van communicatie, facturenstroom, governance, integratie van ondersteunende systemen voor ticketing.</p>	10	<p>Toetscriteria: - Zo min mogelijk schakels in de keten - Zo veel mogelijk dienstverlening onder één dak - Duidelijke contactmatrix met escalatieniveaus</p>	1
KC05	Maatschappelijke relevantie	<p>Inschrijver maakt geloofwaardig in een kort betoog rondom aspecten uit haar bedrijfsvoering dat aandacht besteed wordt op strategisch, tactisch en operationeel niveau aan maatschappelijk relevante thema's zoals Leiderschap, (mede)Zeggenschap, Co-creatie, Duurzaamheid, Diversiteit en Inclusie. Uiteraard dient hierbij zoveel mogelijk verwezen te worden naar meetbare eenheden en doelen.</p>	5	<p>Toetscriteria: - Concreet en relevant voor de AHK; medewerkerstevredenheid centraal - Passend binnen of aansluitend op de grotere context van de sector onderwijs en de overheid en de gepubliceerde strategische plannen van de AHK - Persoonlijk en concreet</p>	1
KC06	Licenties	<p>De AHK is geïnteresseerd in een systeem dat onderscheid kan maken tussen een volwaardige identiteit en een vereenvoudigde versie van de identiteit met beperkte mogelijkheden. De wens en verwachting is dan dat met deze vereenvoudigde versies ook geld bespaard kan worden op de licenties.</p>	4	<p>Toetsing vindt plaats aan de hand van het zichtbaar maken van: - hoe het mechanisme van de normale licenties naar de lichtere licenties werkt in de geautomatiseerde provisioning - wat de mogelijke besparing is op de licentiekosten voor dit deel van de licenties</p>	1
KC07	Monitoring	<p>Het systeem biedt de mogelijkheid om de activiteiten van identiteiten te monitoren inclusief loggen. Hierbij is de AHK in het bijzonder geïnteresseerd in de binnen de programmatuur aanwezige kunstmatige intelligentie om activiteiten op te sporen die afwijken van het gangbare gedrag.</p>	3	<p>Bij de toetsing wordt gelet op: - concrete voorbeelden die worden gegeven - duidelijkheid van de uitleg gegeven over de handelingen nodig om de monitoring te openen en de bijbehorende logs te genereren en openen Voorbeeld logs mogen in een bijlage opgenomen worden en tellen niet mee voor de basistekst.</p>	1
KC08	Logging	<p>Het systeem biedt logging op verschillende niveaus, welke eenvoudig ontsloten kan worden voor verschillende profielen waaronder (maar niet beperkt tot) Security Officer (CISO), Security Manager, Data- of Systeemeigenaar, Auditor. Logging blijft ten minste 6 maanden bewaard en kan worden doorgestuurd naar een centraal systeem zoals een Security Information & Event Management systeem (SIEM)</p>	3	<p>Bij de toetsing wil de AHK graag beknopt uitgewerkt zien welke mechanismen ervoor zorgen dat verschillende niveaus van logging geautomatiseerd beschikbaar komen en de gewenste bewaartermijnen en distributieroutes ingesteld en bewaard kunnen worden. De gevraagde functionaliteit moet door AHK beheerders bediend kunnen worden.</p>	1
KC09	Ondersteuning	<p>De AHK heeft behoefte aan een partij met een professionele support organisatie, die procesmatig is ingericht en werkt volgens bijvoorbeeld ITIL4 principes en/of Agile/ Kanban. Graag ontvangen we een beknopt overzicht van de door Inschrijver beoogde SLA afspraken met uitleg hoe de supportorganisatie is ingericht, welke processen en functionarissen worden onderscheiden en hoe deze dienen ter bewaking van de SLA afspraken. Geef inzicht in de governance, escalatiematrix en contactmogelijkheden en laat zien waar deze aansluit op de organisatie van de AHK.</p>	10	<p>Toetsing zal plaatsvinden op basis van: - volledigheid van de beschreven processen - borging van de SLA en de aannemelijkheid van garanties hierin - governance en escalatie matrix - bereikbaarheid en laagdrempeligheid</p>	3
		Totaal te behalen punten	100		21