

Aanbesteding: Proctoringoplossing
Aanbestedende Dienst: Open Universiteit
Referentie: U2021-4245

Toelichting:

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Verandering van processen en gedrag

Vraag:

Paragraaf 2.3.1. “Het traject zoekt naar nieuwe ICT-oplossingen, maar vraagt ook om verandering van processen en gedrag.” Welke processen worden er veranderd? Welke gedrag moet er worden veranderd? Welke rol verwacht de OU van de leverancier hierin? Verandering kost tijd. Er is iets meer dan een maand tussen formele keuze van de leverancier en de implementatie. Welke periode heeft de OU voor ogen voor het verandertraject?

Antwoord:

De beoogde procesverandering specifiek met betrekking tot toetsing is om de beheeractiviteiten dichterbij de primair verantwoordelijkheden te beleggen. Dit is met name van toepassing voor het tentamensysteem en minder relevant voor de proctor-software, aangezien de werkwijze hieromtrent het afgelopen jaar pas 'vers' is uitgewerkt.

Beantwoord op: 10-06-2021
Label: Proces

Ref.nr.	Onderwerp:
2	Technische- en functionele implementatie

Vraag:

Paragraaf 2.3.4. “De leverancier bestaat uit onder meer de technische- en functionele implementatie.”. Hoeveel capaciteit heeft de OU beschikbaar tijdens de implementatie periode? Welke inhoudelijke rollen heeft de OU tijdens de implementatie beschikbaar?

Antwoord:

Er is een implementatieteam ingericht met een brede inzet van verschillende rollen. Aangezien de proctor oplossing geïntegreerd moet worden met het gekozen Tentamensysteem (parallel aanbestedingstraject) zal deze implementatie dan ook tevens samen met de leverancier van het Tentamensysteem plaatsvinden.

Beantwoord op: 10-06-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Functioneel beheer en surveillanten

Vraag:

Paragraaf 2.3.4. Functioneel beheer en surveillanten t.b.v. live-proctoring vallen buiten de scope. Is deze capaciteit binnen de OU beschikbaar en zo niet wanneer wordt dit aanbesteed?

Antwoord:

Deze capaciteit is binnen de OU beschikbaar.

Beantwoord op: 10-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Tweede camera

Vraag:

Wat is het idee achter de wens om een tweede camera te gebruiken?

Antwoord:

We hebben afgelopen jaar ervaring opgedaan met proctoring. Het is gebleken dat enkel met de camera aan de voorkant er naar het oordeel van onze examencommissie nog teveel mogelijkheden voor frauduleuze handelingen overblijven die niet met 1 camera gedetecteerd kunnen worden.

Beantwoord op: 10-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Aantal gebruikers

Vraag:

Paragraaf 2.3.6 om hoeveel gebruikers / studenten gaat het?

Antwoord:

In het afgelopen jaar ging dit om circa 6500 unieke studenten per jaar. Waarbij we in de toekomst tot 1000 gelijktijdige gebruikers verwachten.

Beantwoord op: 10-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Organisatie van de implementatie

Vraag:

Paragraaf 4.3.2 Technische Bekwaamheid. Op pagina 28 punt b, 3. van de Tender wordt beschreven dat de inschrijver belast is met de organisatie van de implementatie. Hoe definieert de OU de organisatie van de implementatie? Wanneer is een de implementatie volgens de OU georganiseerd?

Antwoord:

De organisatie is dat u (i.c.m. de opdrachtgever uiteraard) bijvoorbeeld het plan van aanpak, kaders uitgangspunten, eventueel projectondersteuning etc opgesteld en uitgevoerd heeft voor de betreffende implementatie. Organiseren is structuur aanbrengen, kaders scheppen, resources bepalen en vastleggen etc.

Beantwoord op: 10-06-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

7

Onderwerp:

Berekening in prijzenblad

Vraag:

Kunt u uitleggen waarom in rij 13 en 16 bij de formule de berekening $\times 0,5$ wordt gedaan? De logica om de prijs door 2 te delen is niet duidelijk en geeft een verkeerd beeld van de daadwerkelijke prijs per jaar

Antwoord:

O.b.v. het prijzenblad wordt de Inschrijfprijs bepaald. Zoals aangegeven zijn de vooraf aangegeven aantallen indicatief. Deze worden gebruikt om de Inschrijfprijs, als onderdeel van het vaststellen van de Vergelijkingsprijs, vast te stellen. Bij het onderdeel vaste kosten heeft de OU aangegeven dat zij een deeltijd universiteit is. Dus een user licentie kan een opleidingsstudent zijn, maar ook een student die een losse module doet en meteen slaagt (dus 1 examen in een jaar). Dat wijkt af van andere onderwijsinstellingen. Vanwege dit feit vraagt de OU een 2-tal afrekenvarianten uit. Op basis van de door u geoffreerde prijs zal na gunning een keuze gemaakt worden door de OU welke afrekenvariant voor de OU het meest optimaal is en derhalve welke mogelijkheid zij wenst te hanteren. De daadwerkelijke prijs per jaar voor de OU wordt bepaald door deze keuze. Beide afrekenvarianten hebben een 'gewicht' in de totstandkoming van de inschrijfprijs meegekregen van 0.5.

Beantwoord op: 18-06-2021**Label:** Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Lengte van antwoord vragen V3 en V4

Vraag:

Om een compleet beeld te geven van de opgesomde onderwerpen in V3 en V4, is de hoeveelheid geïndiceerde pagina's t.o.v. de gevraagde informatie limiterend mbt de typische grootte en volledig inzicht van deze onderwerpen. Graag een advies hoe hiermee om te gaan met betrekking tot beantwoording, bijvoorbeeld per onderwerp de belangrijkste elementen, eventueel vergezeld met een verwijzing in de bijlage? Of is het mogelijk van de maximaal aantal pagina's af te wijken en dit als addendum aan de beantwoording toe te voegen? Voor een compleet beeld is dit aantal geïndiceerde pagina's te laag. We hebben het over de volgende onderwerpen:

V3 - Max. 6 pagina's:

- Beschrijving van de dienstverlening
- Frauduleuze ontwikkelingen
- Schaalbaarheid van de oplossing t.b.v. het opvangen van pieken in aantallen gelijktijdige gebruikers
- Responstijden en afhandeltermijnen
- Escalatieafhandeling
- Overlegstructuur
- Beveiligingsbeheer
- Callintake (o.a. wijzigingsvoorstellen)
- Changemanagement incl. wijzigingsplan
- Configuratiemanagement
- Releasemanagement
- Patchmanagement
- Capaciteits- en performance management
- Backup en recovery
- Beschikbaarheid omgeving

V4 - Max. 5 pagina's:

- De wijze waarop u risico gebaseerd beveiligt
- Vroegtijdig signaleren en preventeren van mogelijke security issues
- De wijze waarop u connecties (bv: VPN netwerkverbindingen) beveiligt
- Informatiebeveiliging en authenticatie
- Autorisatie-matrix
- De wijze waarop u multifactor authenticatie voor beheerwerk toepast
- Backup & recovery
- Welke redundantie u in het datacenter (aantal en capaciteit) toepast
- Waarborg redundantie tijdens onderhoud
- Locatie datacenter binnen de EER
- Waarborg redundantie tijdens onderhoud
- Waarborging SLA's met (sub)systemen en (sub)leveranciers
- Beschikbaarheid statuspagina
- AVG-verwerkersovereenkomsten met (sub)verwerkers
- De wijze waarop u penetration testing toepast

- Hoe u als Inschrijver omgaat met de OWASP top 10 “threats”
- De wijze waarop u realiseert dat eventuele onderaannemers het afgesproken beveiligingsniveau handhaven
- Leverancier is bereid om loggings beschikbaar te stellen aan de OU

Antwoord:

Uw voorstel om voor V3 en V4 per onderwerp de belangrijkste elementen te beschrijven is akkoord. De daadwerkelijke concept SLA of ander ondersteunende bijlage mag separaat worden toegevoegd.

Beantwoord op: 18-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Aanvullen prijzenblad tbv invulling eisen

Vraag:

Indien een bepaalde verplichte eis afwijkt van de standaard dienstverlening (bv. eis 79 helpdesk open tot 19.00, ipv 20.00), wat is dan de beste manier om met deze gap om te gaan?

1. Aangeven in hoeverre de standaard afwijkt van de eis; en/of
2. Aangeven wat de meerprijs is voor het leveren van deze dienstverlening als aanvullende service (na indicatie van 1) om de eis in te vullen; en/of
3. Aangeven hoe op een andere manier invulling aan deze eis gegeven kan worden, bijvoorbeeld door een workaround
4. Een combinatie van bovenstaande
5. Anders, nl....

Antwoord:

Eisen betreffen minimum vereisten. Eventuele meerprijs om aan deze eisen te voldoen dienen reeds in uw tarieven verdisconteerd te zijn.

Indien u een beschrijving wenst toe te voegen waarmee u (evt middels beschrijving work around) aan kunt tonen toch aan het vereiste te kunnen voldoen, dan kunt u dit in uw beantwoording van de vraag opnemen, middels een toelichting in een bijlage.

Beantwoord op: 18-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Volledigheid tabel indeling inschrijving - beschrijvend document paragraaf 3.1.4

Vraag:

In het beschrijvend document paragraaf 3.1.4 wordt een overzicht gegeven van de aan te leveren stukken. Het prijzenblad staat hier niet bij vermeld. Kunt u aangeven met welke bestandsnaam dit document aangeleverd dient te worden?

Bij voorbaat dank.

Antwoord:

U kunt deze indienen o.v.v. Prijzenblad_naam Inschrijver.

Beantwoord op: 18-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Beschrijvend document paragraaf 5.1.3, V6, wens 20

Vraag:

In het beschrijvend document paragraaf 5.1.3, V6, wens 20 stelt u de volgende wens:

"Het gebruik van de roomscan moet instelbaar zijn voor de OU waarbij aangegeven kan worden of en hoe vaak deze mogelijkheid gebruikt wordt ten tijde van een tentamen."

Kunt u uitleggen waarom u de mogelijkheid wilt hebben om meerdere malen de roomscan uit te voeren en hoe ziet u dit voor zich? Is dit bijvoorbeeld aan het begin en/of eind van het examen, na een bepaalde vraag, of gebaseerd op een bepaalde tijdsinterval? Heeft u rekening gehouden bij deze wens dat een roomscan tijdens het examen de concentratie van de student verbreekt en dit hinderlijk kan zijn?

Antwoord:

Het belangrijkste is de eerste roomscan vóór het examen. De wens voor een mogelijke tweede roomscan vloeit voort uit de wens om ook gedurende het tentamen zicht te houden op de (werk)omgeving van de student, wat bijvoorbeeld ook bereikt kan worden middels een 2e camera. De ervaring van het afgelopen jaar heeft ons inderdaad geleerd dat meerdere / te veel roomscans de student kunnen hinderen, dus we willen het aantal wel kunnen beperken.

Beantwoord op: 18-06-2021

Label: Inhoud