



Europese aanbesteding ondersteuningsapplicatie

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Doelstelling van de aanbesteding	4
1.2	Samenwerkingsverband SPPOH	4
2	De uitgangspunten	5
2.1	Perceelindeling	5
2.2	Omvang van de opdracht	5
2.3	Ingangsdatum en duur overeenkomst	5
2.4	CPV-codering	5
3	Aanbestedingsprocedure	6
3.1	Wijze van aanbesteding	6
3.2	Tijdschema	6
3.3	Communicatie	6
3.4	Inlichtingen	6
3.5	Indienen offerte - sluitingsdatum	7
3.6	Inhoud offerte	7
3.7	Opening van de offertes	7
3.8	Gunning	7
3.9	Voorbehouden	7
3.10	Algemene bepalingen	7
3.10.1	Taal	7
3.10.2	Nederlands recht	8
3.10.3	Kostenvergoeding	8
3.10.4	Prijsonderhandelingen	8
3.10.5	Gestandoeding	8
3.10.6	Tegenstrijdigheden	8
3.10.7	Intellectueel eigendom en geheimhouding	8
3.10.8	Gelijkwaardigheid	8
3.11	Combinatie of onderaannemers	8
3.11.1	Combinatie	8
3.11.2	Onderaannemers	8
3.12	Herstel	8
3.13	Verkoopvoorwaarden/leveringsvoorwaarden	8
3.14	Eén inschrijving	9
3.15	Varianten	9
3.16	Verplichtingen	9
3.17	Reclame-uitingen	9
4	Beoordeling	10
4.1	Eigen verklaring	10
4.2	Concern	10
4.3	Aanvullende eisen met betrekking tot de aanbieder	10
5	Gunning	11
5.1	Gunningcriterium	11
5.2	Beoordelingscommissie	11
5.3	Beoordeling prijs	11
5.4	Beoordeling kwaliteit	11
5.4.1	Beoordeling antwoorden	11
5.5	Totale puntentelling	12
6	Programma van eisen	13
6.1	Inleiding	13
6.2	Implementatie en migratie	13
6.2.1	Implementatie	13
6.2.2	Migratie	13
6.3	Beveiligd systeem voor het doen van aanvragen voor extra ondersteuning van leerlingen en het registreren en volgen van verzuim en thuiszitters.	13
6.4	Ouderrol	14

6.5	Centraal aanmelden SO/SBO (Toekomstige ontwikkeling)	15
6.6	1e en 2e-lijns ondersteuning	15
6.7	Technisch programma van eisen	15
6.8	Informatiebeveiliging en Privacy	16
6.9	Dienstverlening, onderhoud en ondersteuning	17
6.10	Verwerkersovereenkomst	17
6.11	Managementrapportage	17
6.12	Facturatie	18

1 Inleiding

1.1 Doelstelling van de aanbesteding

De doelstelling van deze aanbesteding is het contracteren van een leverancier, die het huidige platform kan actualiseren of vervangen.

Het huidige digitale platform is binnen ons samenwerkingsverband het digitale instrument om gegevens over leerlingen te verzamelen, deze met anderen te delen en besluitvorming over arrangementen en toelaatbaarheidsverklaringen (TLV) te plegen. Om dit te kunnen realiseren, beschikt het digitale platform over volgende aanvullende faciliteiten:

- Toegang en informeren van de ouders
- Verzuimregistratie
- Veilig en gebruikersvriendelijke uitwisseling van leerlingdossiers
- Genereren van managementinformatie
- Zicht op vraag en aanbod bij leerlingverwijzing naar het speciaal (basis-)onderwijs
- 1e en 2e lijns ondersteuning van gebruikers

1.2 Samenwerkingsverband SPOH

Stichting Passend Primair Onderwijs Haaglanden ondersteunt scholen bij het vormgeven van passend onderwijs in Haaglanden. Bij te samenwerkingsverband zijn ca 200 scholen aangesloten waarop ca. 60.000 leerlingen onderwijs volgen. Passend onderwijs wil zeggen dat elk kind onderwijs krijgt dat past bij zijn of haar mogelijkheden en kwaliteiten. Sinds 1 augustus 2014 is de Wet Passend Onderwijs van kracht waarin dit is geregeld. Volgens deze wet hebben alle kinderen recht op goed onderwijs, ook kinderen die extra ondersteuning nodig hebben. De wet geeft scholen de verantwoordelijkheid hiervoor te zorgen.

Het grootste deel van de leerlingen krijgt onderwijs op een reguliere basisschool binnen de basisondersteuning die elke school biedt. Voor een deel van de leerlingen is meer nodig, dit heet extra ondersteuning. Extra ondersteuning kan plaatsvinden op de regulier basisschool of, als dit niet passend is voor een leerling, op een school voor speciaal (basis) onderwijs.

2 De uitgangspunten

2.1 Perceelindeling

Het aantal percelen van deze aanbesteding is één.

2.2 Omvang van de opdracht

Naar verwachting zal SPPOH in zes jaar € 420.000,00 uitgeven aan dit digitale platform.

2.3 Ingangsdatum en duur overeenkomst

De ingangsdatum van de overeenkomst is 15 maart 2023. De overeenkomst heeft een looptijd van twee jaar met een optionele mogelijkheid om de overeenkomst na twee jaar voor onbepaalde tijd te verlengen tegen gelijkblijvende condities.

2.4 CPV-codering

Voor deze aanbesteding is de volgende CPV-code van toepassing:

48000000-8 Software en informatiesystemen

3 Aanbestedingsprocedure

3.1 Wijze van aanbesteding

De procedure die wordt gevolgd is een openbare procedure.

3.2 Tijdschema

Bij deze aanbestedingsprocedure geldt de volgende planning:

Planning aanbesteding	
Publicatie	10-1-2023
Sluitingsdatum eerste vragenronde	20-1-2023
Eerste nota van inlichtingen	26-1-2023
Sluitingsdatum tweede vragenronde	3-2-2023
Definitieve nota van Inlichtingen	9-2-2023
Indienen offertes *	20-2-2023 vóór 12:00 uur
Voorlopige gunning	24-2-2023
Definitieve gunning	17-3-2023
Ingangsdatum contract	20-3-2023
Testen applicatie(s) en migratie	Tussen 20-3-2023 en 15-4-2023
Uiterste opleverdatum applicatie(s) voor implementatie en opleiding	15-4-2023
Implementatieperiode, gefaseerd per doelgroep (aangepast op wanneer welke doelgroep aan de slag gaat met de nieuwe applicatie)	Tussen 15-4-2023 en 1-7-2023
Ingebruikneming applicaties en start beheer opdrachtnemer	1-7-2023

* De vermelde datum en tijdstip met betrekking tot het indienen van inschrijvingen gelden als een fatale termijn.

De genoemde data/tijdstippen zijn indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. SPPOH behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen, met uitzondering van wettelijke vastgestelde termijnen. Bij wijziging van de tijdsplanning worden (potentiële) inschrijvers hierover tijdig geïnformeerd.

3.3 Communicatie

De communicatie met betrekking tot deze aanbesteding dient digitaal te geschieden door middel van de berichtenmodule van TenderNed. In uitzonderlijke gevallen kan contact op worden genomen met Key-Quality.

Key-Quality BV
T.a.v. dhr. P. Nijkamp
p.nijkamp@key-quality.nl
046-458 3222

Het is op straffe van uitsluiting niet geoorloofd om met andere personen dan met de bovengenoemde contactpersoon te communiceren over deze aanbesteding.

3.4 Inlichtingen

Voor de aanbestedingsprocedure wordt gebruik gemaakt van het aanbestedingsplatform TenderNed. Alle aanbestedingsdocumenten worden gepubliceerd op dit platform. Deze aanbestedingsleidraad is met zorg samengesteld. Het is mogelijk dat de inschrijver desondanks vragen en/of bezwaren heeft vanwege bijvoorbeeld onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden, onvolkomenheden en/of eventuele inbreuken op wettelijke voorschriften. In dat geval moet de

inschrijver Aanbestedende Dienst daarvan uiterlijk ten tijde van de inlichtingenrondes (zie het tijdschema van de gunningsprocedure hierboven) op de hoogte stellen en om opheldering vragen en/of bezwaar maken via de genoemde contactpersoon.

Door het indienen van de inschrijving gaat u onverkort akkoord met de bepalingen van de Aanbestedingsdocumenten. Indien de inschrijver Aanbestedende Dienst niet binnen voornoemd tijdsbestek op de voorgeschreven wijze heeft gewezen op eventuele tegenstrijdigheden, onvolkomenheden en/of eventuele inbreuken op wettelijke voorschriften, dan kan zij hier op een later tijdstip niet alsnog over klagen. In dat geval heeft de inschrijver zijn rechten op bezwaar verwerkt.

Vragen dienen gestuurd te worden via TenderNed in het format dat bijgevoegd is als bijlage 1. U kunt vanaf dag 1 vragen stellen tot uiterlijk de in de planning genoemde datum. In de planning is opgenomen wanneer de laatste antwoorden gepubliceerd worden op TenderNed. De vragen inclusief antwoorden maken deel uit van het bestek. De nota van inlichtingen staat hiërarchisch boven reeds verstrekte documenten, omdat hierin alle wijzigingen ten opzichte van die documenten staan vermeld.

3.5 Indienen offerte - sluitingsdatum

Inschrijvers moeten vóór de daarvoor gestelde deadline van 20-2-2023 vóór 12:00 uur de inschrijving en alle bijbehorende documenten digitaal indienen in TenderNed.

3.6 Inhoud offerte

De offerte dient overzichtelijk te zijn en overeenkomstig de volgorde zoals aangegeven in bijlage 2.

3.7 Opening van de offertes

De opening van de digitale kluis vindt plaats 20-2-2023 na 12.00 uur.

3.8 Gunning

Op 24-2-2023 zal Key-Quality namens Aanbestedende dienst schriftelijk bekend maken en beargumenteren aan welke aanbieder de opdracht wordt gegund.

Na 17-3-2023 wordt met de geselecteerde aanbieder een overeenkomst gesloten onder de opschortende voorwaarde dat er in de periode van 24-2-2023 tot en met 17-3-2023 geen kort geding is aangespannen tegen de voorgenomen gunningbeslissing.

Als de aanbieder de opdracht niet krijgt gegund en hij het niet eens is met de besluitvorming omtrent zijn afwijzing dient hij binnen 20 dagen na verzenddatum van de afwijzingsbrief een verzoek om voorlopige voorziening bij de bevoegde rechter in te dienen, zulks op straffe van niet-ontvankelijkheid in hetgeen hij vordert. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt iedere belanghebbende dringend verzocht om de opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het opsturen van de kopie dagvaarding. Indien de overeenkomst met de partij aan wie is gegund wordt ontbonden ten gevolge van een rechtelijke uitspraak wegens een onvolkomenheid in de gevolgde aanbestedingsprocedure, zal SPPOH geen schadevergoeding verschuldigd zijn.

3.9 Voorbehouden

SPPOH behoudt zich het recht voor de aanbesteding geheel of gedeeltelijk af te gelasten, zonder tot enigerlei schadevergoeding verplicht te zijn. Mocht er gedurende de aanbestedingsprocedure over een aanbieder bekend worden dat de aanbieder voor deze aanvraag relevante bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt SPPOH zich het recht voor de procedure voor die aanbieder te beëindigen.

3.10 Algemene bepalingen

3.10.1 Taal

De inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst vereist is, dient te geschieden in de Nederlandse taal.

3.10.2 Nederlands recht

Op de aanbestedingsprocedure en op alle daarin te verrichten activiteiten en te vervaardigen documenten is Nederlands recht van toepassing.

3.10.3 Kostenvergoeding

Voor het uitbrengen van de offerte en daarmee gepaard gaande werkzaamheden en te verstrekken materialen kunnen bij SPPOH geen kosten in rekening gebracht worden.

3.10.4 Prijsonderhandelingen

Er worden geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de offerte. Dit betekent dat de aanbieder slechts één gelegenheid krijgt om een concurrerende prijs aan te bieden.

3.10.5 Gestanddoening

De gestanddoeningstermijn is minimaal 90 dagen.

3.10.6 Tegenstrijdigheden

Deze aanvraag is met zorg samengesteld. Mocht u echter onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden constateren, dan verzoeken wij u hiervan melding te maken met opgave van de eventuele consequenties en/of correcties uiterlijk binnen twaalf dagen vóór de sluitingsdatum voor het indienen van de offerte. Als blijkt dat de onvolkomenheden of tegenstrijdigheden niet binnen de gestelde termijn door de aanbieder zijn gemeld, beoordeelt SPPOH van geval tot geval de invloed daarvan op de aanbesteding en treft SPPOH zo nodig passende maatregelen. Dit kan SPPOH niet worden aangerekend. Indien de door de aanbieder uitgebrachte offerte tegenstrijdigheden bevat, zal SPPOH uitgaan van de voor haar meest gunstige interpretatie.

3.10.7 Intellectueel eigendom en geheimhouding

Alle documenten (analoog en digitaal) worden na inlevering eigendom van SPPOH. Hierbij ontstaat tevens het recht om de verstrekte informatie te verwerken. Daar waar sprake is van vertrouwelijke informatie, als zodanig door de aanbieder aangemerkt, zal SPPOH dit respecteren. De aanbieders dienen er zorg voor te dragen dat informatie, die van SPPOH verkregen wordt, niet aan derden ter beschikking wordt gesteld. De informatie heeft een vertrouwelijk karakter en wordt uitsluitend ter beschikking gesteld met het oog op het doen van een inschrijving.

3.10.8 Gelijkwaardigheid

Daar waar in dit document een merk- of fabrieksnaam staat vermeld, dient daarbij de toevoeging "of daarmee gelijkwaardig" gelezen te worden.

3.11 Combinatie of onderaannemers

3.11.1 Combinatie

De aanbieder dient aan te geven of hij met betrekking tot deze aanbesteding een combinatie zal vormen met anderen. Van alle deelnemers van die combinatie wordt verlangd dat zij zich in een schriftelijke verklaring gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de juiste financiële en technische uitvoering van de opdracht. (bijlage 3)

3.11.2 Onderaannemers

De aanbieder dient duidelijk aan te geven of hij voornemens is delen van de opdracht aan onderaannemers te geven. In dit geval dient de aanbieder duidelijk te omschrijven op welk deel van de opdracht dit betrekking heeft. Tevens dient hij aan te geven aan welke opdrachtnemers hij voornemens is om een deel van de opdracht uit te besteden. (bijlage 4)

3.12 Herstel

Fouten in offertes, van welke aard dan ook, kunnen achteraf niet meer hersteld worden.

3.13 Verkoopvoorwaarden/leveringsvoorwaarden

De verkoopvoorwaarden of leveringsvoorwaarden van de aanbieder worden nadrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing. De Inkoopvoorwaarden van SPPOH zijn van toepassing. (Bijlage 5)

3.14 Eén inschrijving

Een natuurlijk persoon, rechtspersoon en/of vennootschap kan zich slechts één keer inschrijven. Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval rechtspersonen en/of vennootschappen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd:

- a. rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek; of
- b. rechtspersonen en/of vennootschappen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek; of
- c. rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd in aan sub 1 of sub 2 vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

3.15 Varianten

Het staat een aanbieder niet vrij om, naast een inschrijving overeenkomstig de aanbestedingsleidraad en bijbehorend programma van eisen bij de inschrijving varianten (en/of “alternatieven”) in te dienen.

3.16 Verplichtingen

De inschrijver accepteert onvoorwaardelijk alle in deze leidraad opgenomen eisen door in te schrijven op deze aanbesteding. De opdracht omvat alle verplichtingen die voortkomen uit het aanbestedingsdossier, te weten:

- Verplichtingen die voortkomen uit het programma van eisen;
- Verplichtingen die voortkomen uit de nota's van inlichtingen;
- Verplichtingen die voortkomen uit de beantwoording van de open vragen door de winnende inschrijver;
- Verplichtingen die voortkomen uit onderdelen van de offerte van de winnende inschrijver die niet door Opdrachtgever gevraagd worden, maar die op eigen initiatief door de winnende inschrijver aangeboden worden.

3.17 Reclame-uitingen

Het staat de inschrijver niet vrij om zonder schriftelijke toestemming van SPPOH op welke manier dan ook een te gunnen overeenkomst met SPPOH te gebruiken voor reclame-uitingen.

4 Beoordeling

De opdracht wordt gegund aan de inschrijver met de economisch meest voordelige aanbidding. Onverminderd de gronden die daarvoor in wet- en regelgeving zijn vastgelegd behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om offertes niet in behandeling te nemen c.q. terzijde te leggen indien:

- De offerte niet tijdig is ingediend;
- De aanbidding onvolledig is;
- De gevraagde informatie niet, niet volledig, onder voorbehoud, onder voorwaarden of onjuist is verstrekt;
- De eigen verklaringen niet of onvolledig zijn ingevuld en/of ondertekend.

De beoordeling verloopt in twee fases:

1. Beoordeling op basis van geschiktheids- en minimumeisen. Voor alle eisen in het bestek geldt: niet of niet geheel voldoen aan een eis leidt tot uitsluiting van de desbetreffende inschrijver;
2. Beoordeling op basis van het gunningcriterium.

4.1 Eigen verklaring

De aanbieder dient aan zijn inschrijving een eigen verklaring (bijlage 6) toe te voegen, waarmee de aanbieder aangeeft dat zich jegens hem geen van de in het bestek genoemde uitsluitingsgronden voordoet. Tevens geeft aanbieder in deze eigen verklaring aan dat aanbieder voldoet aan de in het bestek gestelde geschiktheidseisen. De aanbieder dient op verzoek van SPPOH de relevante bewijsstukken te overhandigen binnen een termijn van twintig dagen nadat de aanbieder dit verzoek heeft ontvangen. Indien SPPOH de gevraagde bewijsstukken niet binnen deze termijn heeft ontvangen, is de inschrijving ongeldig.

4.2 Concern

Indien een aanbieder deel uitmaakt van een concern en op enigerlei wijze een beroep doet op middelen (opdrachten/projecten/ervaringen, middelen en/of personeel) van een onderneming elders binnen het concern (lees: moeder- en/of zustermaatschappij of enig ander onderdeel van hetzelfde concern) dient hij bij de aanmelding ten bewijze van het feit dat hij daadwerkelijk over die middelen kan beschikken, een verklaring van de hoogste moedermaatschappij over te leggen dat deze moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de verplichtingen die volgen uit de uitvoering van het project door de desbetreffende onderneming. Dit kan door een zogenaamde 403-verklaring in te vullen.

4.3 Aanvullende eisen met betrekking tot de aanbieder

1. Aanbieder is adequaat verzekerd tegen cybercriminaliteit en beroeps en bedrijfsaansprakelijkheid.
2. Aanbieder is bereid tot het ontwikkelen van maatwerkoplossingen.

5 Gunning

5.1 Gunningcriterium

Met de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan wordt een overeenkomst gesloten. Bij het gunningcriterium economisch meest voordelige aanbieder wordt onderscheid gemaakt tussen prijs en kwaliteit. De weging die in de beoordeling van de offertes wordt gehanteerd is:

Prijs	30
Kwaliteit	70

De punten voor prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. De inschrijver kan maximaal 100 punten krijgen voor prijs en kwaliteit samen.

5.2 Beoordelingscommissie

Ter beoordeling van de inschrijvingen is een beoordelingscommissie aangesteld. De beoordelingscommissie bestaat uit materiedeskundigen, die de antwoorden op de open vragen zullen beoordelen. De beoordelingscommissie stelt de uitslag vast, na toetsing op inhoudelijke, procedurele en juridische aspecten.

5.3 Beoordeling prijs

In het prijzenblad (bijlage 7) dienen de gele cellen ingevuld te worden. Alle prijzen dienen exclusief B.T.W. te worden opgegeven. Per prijsaspect is aangegeven in het prijzenblad hoeveel punten de inschrijver ontvangt als hij de laagste prijs aanbiedt. De puntentoekenning voor de tarieven wordt gedaan middels de volgende formule:

$(\text{Laagste prijs} / \text{inschrijfprijs}) \times \text{maximale aantal punten}$.

De prijzen dienen de eerste twee jaar vast te zijn na ingang overeenkomst. Daarna mag, op basis van de consumentenprijsindex van alle huishoudens van het Centraal Bureau voor de Statistiek jaarlijks een prijswijziging worden voorgesteld. Dit mag voor het eerst per 20-3-2025.

5.4 Beoordeling kwaliteit

De beoordeling van de kwaliteit gebeurt aan de hand van de toekenning van punten voor de beantwoording van de vragen.

5.4.1 Beoordeling antwoorden

De score voor de kwaliteit wordt bepaald door de antwoorden op de vragen te beoordelen en per inschrijver en per vraag hier punten aan toe te kennen. Aan elk antwoord kunnen door de beoordelaars maximaal 10 punten toegekend worden. Deze puntentoekenning dient door de beoordelaar te worden onderbouwd met argumenten, die worden vastgelegd. De toegekende punten worden gemiddeld over de beoordelaars en vervolgens vermenigvuldigd met de wegingsfactor, zodat voor de vijf vragen in totaal maximaal 70 punten gescoord kunnen worden.

De wegingsfactoren voor de vragen zijn als volgt:

1	1,0
2	1,5
3	1,5
4	1,5
5	1,5

In de beoordelingsvergadering worden de puntentoekenning en de argumentatie geëvalueerd. In deze vergadering wordt de puntentoekenning voor de antwoorden op de vragen definitief vastgesteld.

De vragen zijn opgenomen in bijlage 8. De antwoorden op de vragen mogen samen, inclusief eventuele bijlagen, maximaal 12 A4 bedragen.

De score voor het subgunningscriterium kwaliteit wordt bepaald door de antwoorden op de open vragen te beoordelen en per inschrijver en per vraag hier punten aan toe te kennen. Aan elk antwoord kunnen door de beoordelaars maximaal 10 punten toegekend worden.

Bij de puntentoekenning worden punten toegekend volgens de onderstaande bepalingen:

- Geen antwoord op de vraag en deelvragen: 0 punten
- Weinig deelvragen beantwoord en antwoorden niet concreet: 1-3 punten
- Niet alle deelvragen beantwoord of concreet: 4-6 punten
- Bijna alle deelvragen beantwoord en concreet: 7-9 punten
- Alle deelvragen beantwoord en concreet: 10 punten. Maar 10 punten mogen alleen gegeven worden indien de deelantwoorden geheel voldoen aan "Algemeen" en Beoordelaar de overtuiging heeft, dat alle deelantwoorden niet nog concreter gemaakt zouden kunnen worden.

5.5 Totale puntentelling

De toegekende punten voor de prijzen en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld en met de inschrijver die de beste prijs/kwaliteitverhouding biedt, wordt een overeenkomst gesloten volgens de in bijlage 9 opgenomen conceptovereenkomst.

6 Programma van eisen

6.1 Inleiding

Dit programma van eisen beschrijft de eisen die gesteld worden per onderdeel aan het digitale platform dat dient om de instap van leerlingen naar het Primair Onderwijs te laten begeleiden door SPPOH.

Dit digitaal platform bestaat uit een aantal onderdelen:

- 1 Een beveiligd systeem voor het doen van aanvragen voor extra ondersteuning van leerlingen
- 2 Een deel waarin de ouders van de leerlingen in bovenstaande aanvragen worden geïnformeerd.
- 3 Een deel dat het proces van verzuim van leerlingen ondersteunt
- 4 1e en 2e lijns ondersteuning

6.2 Implementatie en migratie

Tussen de ingangsdatum van de overeenkomst 20 maart 2023 en 1 juli 2023 dienen de implementatie en migratie volledig te worden voltooid.

6.2.1 Implementatie

Onder implementatie wordt verstaan het begeleiden van de gebruikers in de ingebruikname van de nieuwe applicatie.

Eisen

- 1 Vanaf 1 juli moet elke gebruiker de nieuwe applicatie kunnen gebruiken.
- 2 Het werkproces mag niet verstoord worden.

6.2.2 Migratie

Onder migratie wordt verstaan de datamigratie.

Eisen

- 1 Vanaf 1 juli 2023 dient de datamigratie volledig te zijn afgerond.

6.3 Beveiligd systeem voor het doen van aanvragen voor extra ondersteuning van leerlingen en het registreren en volgen van verzuim en thuiszitters.

Procesbeschrijving

SPPOH werkt op basis van een ondersteuningsplan samen met de scholen en partners in Haaglanden aan passend onderwijs.

Instrumenten die daar onder andere voor worden ingezet zijn toelaatbaarheidsverklaringen en arrangement. Een uitgebreide omschrijving daarvan en van het proces is terug te lezen in bijlage 3 van het ondersteuningsplan 2021-2025 (bijlage 10 van de aanbestedingsdocumenten).

Om te voorkomen dat leerlingen langer dan drie maanden thuis zitten is een routeboek verzuim en thuiszitters ontwikkeld. Een uitgebreide omschrijving daarvan en van het proces is terug te lezen in bijlage 5 van het ondersteuningsplan 2021-2025 (bijlage 10 van de aanbestedingsdocumenten). Een processchema is toegevoegd.

Eisen

- 1 Gegevens worden in één centrale database opgeslagen
- 2 Gegevens hoeven maar één keer ingevoerd te worden
- 3 Formulieren zijn in PDF te genereren en af te drukken
- 4 Email notificatie bij belangrijke wijzigingen en gevraagde besluitvorming

- 5 Gegevens uit het systeem kunnen naar inzicht van SPPOH in sjablonen (brieven etc.) worden samengevoegd.
- 6 Het systeem beschikt over een zoek, filter en sorteerfunctie
- 7 Wijzigingen in gegevens worden direct (realtime) doorgevoerd.
- 8 Ondersteund gebruik in gangbare browsers waaronder Edge, Safari, Chrome en Firefox.
- 9 SPPOH kan proceswijzigingen doorvoeren en eventuele nieuwe processtappen inbouwen.
- 10 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op verzoek van SPPOH doorvoeren van wijzigingen van scholen (BRIN nummer) met NAW, telefoon, email
- 11 Mogelijkheid tot het uniek opvoeren van leerlingen en koppelen aan gangbare Leerling Administratie systemen, tenminste ESIS, OSO en Parnasys met NAW, telefoon, email en BSN-nummer door gebruikers.
- 12 Koppeling aan de systemen van het Samenwerkingsverband Zuid-Holland West (POVO OT).
- 13 Het initiëren van voorstellen voor arrangementen en TLV's door de scholen. De TLV is een wettelijke verklaring. De applicatie moet de wettelijke eisen van deze verklaring ondersteunen.
- 14 De mogelijkheid om verschillende categorieën verzuim te registreren en monitoren door gebruikers
- 15 Het faciliteren van toegang tot de ondersteuningsapplicatie van diverse gebruikers waaronder in ieder geval medewerkers van de school, adviseurs passend onderwijs van SPPOH, medewerkers School Maatschappelijk Werk, medewerkers doelschool (SO en SBO), experts zoals psycholoog/orthopedagoog van een onderwijsbegeleidingsdienst of jeugdarts, de onafhankelijke deskundige en de besluitvormende instantie (directeur SPPOH). Iedere gebruiker krijgt een eigen inlog en functionaliteiten die bij de rol horen.
- 16 Inzage en besluitvorming worden gescheiden.
- 17 Het vastleggen en conform de privacywetgeving delen van de benodigde documenten voor deze processen
- 18 De ondersteuningsapplicatie biedt de mogelijkheid om te variëren in soorten interventies, looptijd van arrangementen, benodigde uren en tarieven
- 19 De ondersteuningsapplicatie biedt de mogelijkheid tot het evalueren van arrangementen
- 20 De ondersteuningsapplicatie biedt de mogelijkheid om arrangementen en TLV's te voorzien van een uniek nummer waarbij de landelijke richtlijnen voor TLV's gevolgd kunnen worden, inclusief een indeling in hoog midden en laag.
- 21 De ondersteuningsapplicatie biedt de mogelijkheid om TLV's en arrangementen te verlengen
- 22 De ondersteuningsapplicatie biedt de mogelijkheid voor SPPOH om tarieven voor arrangementen op te voeren en te wijzigen.
- 23 De ondersteuningsapplicatie biedt de mogelijkheid om de status van de aanvragen te volgen
- 24 De ondersteuningsapplicatie biedt de mogelijkheid om besluiten vast te leggen en op basis van besluitvorming beschikkingen te genereren.
- 25 De ondersteuningsapplicatie biedt de mogelijkheid om financiële monitoring van de besluiten toe te passen.
- 26 De ondersteuningsapplicatie biedt een agenda functionaliteit.
- 27 De ondersteuningsapplicatie biedt de mogelijkheid om meerdere aanvragen per dossier te doen.
- 28 Koppeling met het verzuimregister van DUO

6.4 Ouderrol

Procesbeschrijving

SPPOH vindt het belangrijk, en is samen met de scholen in enkele gevallen verplicht, om de ouders tijdens het proces geïnformeerd te houden over de aanvragen van extra ondersteuning en verzuim en thuiszitten. De aan te schaffen applicaties ondersteunen dit proces.

Eisen:

- 1 Meerdere ouders kunnen individueel gekoppeld worden
- 2 De toegang via de ouderrol kan op ieder moment in het proces weer stopgezet worden.

- 3 Voor alle betrokkenen en in alle stappen van het proces is zichtbaar of de ouderrol aan of uit staat.
- 4 Ouders kunnen bijlagen en logs toevoegen aan het dossier via de ouderrol

6.5 Centraal aanmelden SO/SBO (Toekomstige ontwikkeling)

Procesbeschrijving

De kern van het voorgestelde nieuwe ontwerp is dat vaststelling van de toelaatbaarheid van een leerling tot het s(b)o in de toekomst onafhankelijk wordt georganiseerd van de plaatsing van de leerling. Zie ook bijlage 12.

6.6 1e en 2e-lijns ondersteuning

1e-lijns ondersteuning

Opdrachtnemer dient bij vragen van gebruikers over het gebruik van de applicatie deze vragen te (kunnen) beantwoorden.

Eisen:

- 1 Opdrachtnemer beschikt over een servicedesk, die online en via een telefoonnummer bereikbaar is
- 2 De servicedesk is tijdens kantooruren bereikbaar voor telefonische vragen.
- 3 De reactietijd voor onlinevragen is één uur.

2e-lijns ondersteuning

Onder 2e-lijns ondersteuning wordt verstaan, dat Opdrachtnemer op basis van problemen, die aan het licht komen tijdens het dagelijkse gebruik van de applicatie, hiervoor een oplossing bedenkt en deze oplossing voorlegt aan Opdrachtgever. Nadat Opdrachtgever hiervoor uitdrukkelijk mee heeft ingestemd, wordt de oplossing door Opdrachtnemer uitgevoerd.

6.7 Technisch programma van eisen

- 1 De toepassing voldoet aan/werkt met/is aangesloten bij OverstapService Onderwijs (OSO) en werkt op basis de meest recente standaarden (gegevensset en profielen).
- 2 Opdrachtnemer verzorgt een koppeling (generiek koppelvlak), gebaseerd op open standaarden (SOAP/XML) met het leerling-administratiesysteem/leerling-volgsysteem voor gegevensoverdracht voor zover deze noodzakelijk is en niet kan plaatsvinden via OverstapService Onderwijs (OSO).
- 3 Koppelingen en gegevensoverdracht gaan altijd beveiligd via (end-to-end) encryptie.
- 4 De toepassing dient responsive te zijn gebouwd voor desktop monitor, laptop, tablet en smartphone.
- 5 De toepassing wordt aangeboden in de vorm van een SaaS-oplossing. De toepassing wordt volledig als een online dienst aangeboden.
- 6 Opdrachtnemer verzorgt het technisch beheer, het maken van back-ups, het onderhoud en de installatie van nieuwe versies en updates.
- 7 Gevraagde functionaliteiten moeten door standaard software worden ondersteund. Maatwerk moet dus worden vermeden.
- 8 Het moet mogelijk zijn de om de functionaliteit van de toepassing te configureren zodat functionaliteit beschikbaar gesteld kunnen worden of worden ingetrokken.
- 9 De hosting infrastructuur voor de toepassing moet dusdanig schaalbaar zijn dat toekomstige groei of krimp kan worden opgevangen.
- 10 In de toepassing moet kunnen worden afgedwongen dat in een bepaalde periode in het kalenderjaar bepaalde handelingen vereist worden van de gebruiker (workflow).
- 11 Opdrachtnemer beschikt – in zijn rol van serviceorganisatie – over een ISAE 3402 rapportage of gelijkwaardig.
- 12 De toepassing moet voorzien in een browser onafhankelijke web based oplossing.

6.8 Informatiebeveiliging en Privacy

- 1 Opdrachtnemer is ISO27001 en/of NEN7510 of gelijkwaardig gecertificeerd.
- 2 Opdrachtnemer is aangesloten dan wel bereid om zich als organisatie aan te sluiten bij het Privacy Convenant Onderwijs en zich te conformeren aan de afspraken van het convenant.
- 3 Opdrachtnemer en Opdrachtgever sluiten in overeenstemming met de AVG een Verwerkersovereenkomst op basis van het model van het Privacy Convenant Onderwijs.
- 4 Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen overeen dat de BIV-classificatie van de persoonsgegevens/ICT-toepassing als volgt is: Beschikbaarheid = midden (2), Integriteit = hoog (3), Vertrouwelijkheid = hoog (3).
- 5 Opdrachtnemer neemt bij deze BIV-classificatie passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen (AVG art. 32).
- 6 Voor het toepassen en aantonen van technische maatregelen hanteert Opdrachtnemer het toetsingskader behorende bij het Certificeringsschema Informatiebeveiliging en Privacy ROSA
- 7 Privacy by design is meegenomen in het ontwerp van de toepassing (AVG art.25).
- 8 Privacy by default is meegenomen in de standaardinrichting van de toepassing (AVG art.25).
- 9 Voor de applicatiebeheerder moet het mogelijk zijn om gegevens op een gebruiksvriendelijke wijze - en conform bewaartermijnen in bulk - te kunnen verwijderen. Indien bewaartermijnen verlopen dient hij een signaal te krijgen.
- 10 De applicatie biedt de mogelijkheid om een eigen rollen en rechten structuur aan te maken voor (fijnmazige) toegang in het kader van doelbinding en dataminimalisatie (AVG art. 5) met een speciale functionaliteit/module rol voor accountbeheer/applicatiebeheer (RBAC).
- 11 De applicatie beschikt over een veilige audittrail logging (wie, wat, waar, wanneer).
- 12 In het kader van diezelfde doelbinding en dataminimalisatie zijn er geen overbodige velden waarbinnen persoonsgegevens kunnen worden ingevuld.
- 13 Mocht het (in de toekomst) mogelijk zijn om leerling-gegevens op basis van ECK-iD (in het kader van de Regeling pseudonimisering onderwijsdeelnemers), of een andere, gelijkwaardige standaard, veilig uit te wisselen, dan implementeert Opdrachtnemer deze oplossing voor de eigen applicatie/applicaties en koppelingen.
- 14 Medewerkers moeten één of meerdere rollen toebedeeld kunnen krijgen.
- 15 Wijzigingen in toegang moeten via de rollen direct ter beschikking kunnen worden gesteld aan alle gebruikers die de specifieke gemuteerde rol hebben gekregen.
- 16 Rechten zijn te onderscheiden in lezen, schrijven (maken en aanpassen) en verwijderen.
- 17 Voor de uitvoering van alle rechten van betrokkenen, zoals verwoord in AVG art. 12 tot en met 23, heeft Opdrachtnemer standaard informatie en procedures opgesteld.
- 18 In het kader van het recht op dataportabiliteit dient data makkelijk exporteerbaar te zijn in een gestructureerde, algemeen gebruikte, leesbare en interoperabele vorm.
- 19 Naast meer-factor-authenticatie hanteert Opdrachtnemer een sterk wachtwoord/-zin-beleid voor toegang tot systemen, waarbij minimaal aan de volgende eisen is voldaan:
 - a. Wachtwoord/-zin verloopt niet, tenzij deze compromiteerd is. Dan wordt per direct een nieuw wachtwoord/-zin geforceerd.
 - b. Wachtwoord/-zin lengte is minimaal 12 tekens
 - c. Wachtwoord/-zin mag geen aanzienlijke gedeelten van de accountnaam of de volledige naam van de gebruiker bevatten
 - d. Wachtwoord/-zin moet uit drie van de volgende categorieën bestaan: Hoofdletters (A tot en met Z), Kleine letters (a tot en met z), Cijfers uit het tientallig getallenstelsel (0 tot en met 9), niet-alfanumerieke tekens (zoals !, \$, #, %)
 - e. Wachtwoord/-zin historie: 3
 - f. Vergrendeling account; Maximale foutieve aanmeldpogingen: 5 pogingen
 - g. Duur vergrendeling account; tijd voor automatische ontgrendeling: 15 minuten
- 20 Opdrachtnemer heeft processen van verwerkingen gedocumenteerd ("registers van verwerking"). Deze registers dienen voor Opdrachtgever toegankelijk te zijn.
- 21 De verwerking van data, en meer concreet van persoonsgegevens, en dus ook de locatie van de servers moet vanwege de AVG binnen de Europese Economische Ruimte (EER) zijn.
- 22 De Opdrachtnemer volgt de beveiligingsadviezen op van onder andere het NCSC.
- 23 Opdrachtnemer en Opdrachtgever sluiten in overeenstemming met de AVG een Verwerkersovereenkomst op basis van het model van het Privacy Convenant Onderwijs.

6.9 Dienstverlening, onderhoud en ondersteuning

- 1 Jaarlijks wordt onder andere op basis van de managementrapportages bepaald of de service en de geboden oplossing nog voldoet aan de wensen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal zijn best doen om binnen de kaders van de Overeenkomst aan de wensen tegemoet te komen. Indien Opdrachtgever wensen heeft, die buiten de kaders van de overeenkomst vallen, zal Opdrachtnemer een voorstel doen om aan de wensen van Opdrachtgever tegemoet te komen. Aangezien deze wensen buiten de kaders van de Overeenkomst vallen, zal dit in de vorm van een offerte gedaan worden.
- 2 Opdrachtnemer zal via een Nederlandstalige helpdesk ondersteuning bieden en voorzien in de registratie van alle Incidenten en wijzigingen. Vragen, die ontvangen worden, zullen zoveel mogelijk op afstand afgehandeld worden.
- 3 Opdrachtnemer voert het volledig beheer uit op het aangeboden pakket, zoals het maken van back-ups, het onderhoud en de installatie van nieuwe versies en updates en beveiliging tegen ongeautoriseerde toegang. De frequentie van de back ups wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.
- 4 Alle technische vereisten worden door Opdrachtnemer gefaciliteerd
- 5 Bij een import/export-oplossing wordt gebruik gemaakt van veilige standaarden, zo mogelijk zoals opgenomen in [Edustandaard](#). Een voorbeeld is het gebruik van [EDEXML](#),
- 6 Opdrachtnemer is verplicht bij beëindiging van de overeenkomst om alle medewerking te verlenen bij migratie naar een andere softwareleverancier.
- 7 Persoonsgegevens (o.a. van oud-leerlingen) worden gearchiveerd en conform wettelijke bewaartermijnen bewaard en vernietigd.
- 8 Alle benodigde certificaten voor een veilige verbinding worden door Opdrachtnemer aangeschaft, verstrekt en geïnstalleerd;
- 9 De servicedesk is telefonisch minimaal bereikbaar tussen 09:00 – 16:00 uur
- 10 Incidenten en wijzigingen kunnen per mail, contactformulier en telefoon aangemeld worden.
- 11 Opdrachtnemer voorziet in een escalatieprocedure die op strategisch, tactisch en operationeel niveau toegepast kan worden.
- 12 De maximale reactietijd bij storingen is 2 uur.
- 13 De maximale oplostijd bij storingen is 8 werkuren.
- 14 Bij beveiligingsincidenten gelden de tijden zoals opgenomen in het Certificeringsschema Informatiebeveiliging en Privacy ROSA.
- 15 95% van alle storingen/incidenten dient binnen de gestelde tijd van 8 werkuren te zijn opgelost.
- 16 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor verwerking van wijzigingen in de configuraties, gebruikers en autorisaties op verzoek van Opdrachtgever.
- 17 Onder een standaard wijziging wordt verstaan: Een van te voren goedgekeurde wijziging die een laag risico heeft, relatief vaak voorkomt, en volgens een procedure of werkinstructie verloopt. Alle standaard wijzigingen moeten binnen 8 uur afgehandeld zijn.

6.10 Verwerkersovereenkomst

De Verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de te sluiten overeenkomst, zie daarvoor bijlage 11 Verwerkersovereenkomst. .

6.11 Managementrapportage

Ieder kwartaal levert Opdrachtnemer een managementrapportage aan, waarin een overzicht van alle storingen/incidenten gedurende het afgesloten kwartaal is opgenomen. Per incident dient het volgende opgegeven te worden:

- Incidentnummer
- Korte omschrijving
- locatie
- Status

- Datum en tijdstip aanmelding
- Datum en tijdstip reactie
- Datum en tijdstip afmelding
- Oplostijd
- Percentage binnen de gestelde tijd opgeloste incidenten/storingen
- Trendanalyse van incidenten

6.12 Facturatie

Zie bijlage 5 artikel 8 e.v.