

## Bijlage 3 – Programma van Eisen

| 1     | Eisen Software Assurance AEOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1.1   | Criterium: Algemeen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Opmerking / toelichting |
| 1.1.1 | Inschrijver biedt service ten aanzien van het goed functioneren van de software die verband houdt met de werking van AEOS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |
| 1.1.2 | Alle relevante afspraken worden vastgelegd in een SLA en DAP. Inschrijver neemt hierin het initiatief                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |
| 1.1.3 | Storingen en meldingen worden gezamenlijk met Opdrachtgever geprioriteerd en opgelost waarbij het schema in het beschrijvend document leidend is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                         |
| 1.1.4 | Voor het afhandelen van storingen is in het beschrijvend document onder paragraaf 1.2.8 een PIM analyse beschreven. Oplostijden binnen de matrix zijn onderdeel van de SLA:<br>Prio 1, reactie binnen 2 uur, starten oplossing binnen 4 uur.<br>Prio 2, reactie binnen 4 uur, oplossing 1 werkdag.<br>Prio 3, reactie binnen 1 werkdag, oplossing in 3 werkdagen<br>Prio 4, altijd reactie binnen 2 werkdagen, oplossing in overleg opdrachtgever. |                         |

| 1.2   | Criterium: Service en Dienstverlening                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Opmerking / toelichting |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1.2.1 | Inschrijver zorgt voor jaarlijks opstellen en uitvoering van de servicekosten die afgedragen worden aan Nedap.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |
| 1.2.2 | Inschrijver deelt een gespecificeerd overzicht van de servicekosten en de kosten die nodig zijn voor het opstellen en uitvoeren van de software Assurance opdracht.                                                                                                                                                                                                                                  |                         |
| 1.2.3 | Softwarematige onderhoudswerkzaamheden aan onderdelen van de toegangscontrole, kluisjes of parkeervoorziening die verstorend kunnen zijn voor de gehele of gedeeltelijke dienstverlening vinden plaats in overleg met Opdrachtgever en altijd buiten openstellingstijden van Opdrachtgever. Afhankelijk van de impact stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever in staat de gewijzigde onderdelen te testen. |                         |
| 1.2.4 | Inschrijver garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst alle toegepaste software producten worden onderhouden en bijgewerkt met alle door de leverancier van de software beschikbaar gestelde stabiele updates, upgrades, patches/fixes en nieuwe versies van de software.                                                                                                              |                         |



|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1.2.5  | De eerste-lijn-vragen en storingen zijn belegd bij de centrale Servicedesk van de Opdrachtgever. De meldingen worden in de applicatie Topdesk geregistreerd en afgehandeld. Voor functioneel en technisch beheer fungeert de Servicedesk van Inschrijver als tweede lijn. Deze tweede lijn is nauw gekoppeld aan de eerste lijn. Communicatie van en naar eindgebruikers verloopt via de eerste lijn. |  |
| 1.2.6  | Inschrijver stemt het update-beleid af met Opdrachtgever om voortgang in de voortgang van het primaire proces niet te verstoren.                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| 1.2.7  | Opdrachtgever heeft hardware-werkzaamheden in opdracht gegeven bij een huisinstallateur. Verzoeken tot aanpassingen in software verlopen via huisinstallateur en worden vervolgens uitgevoerd door de Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                  |  |
| 1.2.8  | Naast updates van de AEOS/Loxs applicatie dienen ook firmware updates te uitgevoerd. Hierbij is het uitgangspunt N-1.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| 1.2.9  | Screening op basis van AVG met betrekking tot de koppeling tussen AEOS en de externe kluisjes applicatie dient door aanbieder verzorgd te worden. Eén en ander zal nader worden vastgelegd in een door opdrachtgever aan te leveren verwerkersovereenkomst.                                                                                                                                           |  |
| 1.2.10 | Bij vulnerability issues worden updates (zowel applicatie als firmware) in overleg met de opdrachtgever tijdens kantooruren uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| 1.2.11 | In het SLA dient opgenomen te worden dat schade die ontstaat door niet-up-to-date firmware of software verhaalbaar is op aanbieder. Procesafspraken hieromtrent worden vastgelegd in een DAP.                                                                                                                                                                                                         |  |

| 1.3   | Criterium: exit regeling                                                                                                                                                                                                  | Opmerking / toelichting |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1.3.1 | Bij beëindiging van de overeenkomst zal Opdrachtnemer volledig en zonder kosten meewerken aan het overdragen van alle voor de overdracht benodigde informatie en kennis, om zo een efficiënte overgang mogelijk te maken. |                         |
| 1.3.2 | Alle tijdens de duur van de aanbesteding en in uitvoering gebruikte documentatie/tekeningen etc. worden eigendom van de Opdrachtgever.                                                                                    |                         |

| 2     | Eisen Kluisjes                                                                                                                                                                                             |                         |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Nr    | Criterium: Algemeen                                                                                                                                                                                        | Opmerking / toelichting |
| 2.1.1 | Inschrijver biedt een omgeving voor de digitalisering van de verhuur van kluisjes, gekoppeld aan het AEOS systeem beschreven in het PVE ad. 1                                                              |                         |
| 2.1.2 | De ontsluiting van de omgeving is beveiligd en alleen toegankelijk via het studenten portaal van Opdrachtgever (landingspagina). Eén en ander conform richtlijnen en voorwaarden SAAS oplossingen Aventus. |                         |
| 2.1.3 | Koppelingen dienen op basis van de Aventus richtlijnen en voorwaarden ten behoeve van API's te geschieden. (Bijlage 11, 12 en 13 van het aanbestedingsdocument)                                            | Evt. Soap XML           |
| 2.1.4 | Betalingen van de gehuurde kluisjes kan via een door Opdrachtgever aangewezen betaalpartner geschieden. Opdrachtnemer maakt hiervoor nadere afspraken.                                                     |                         |
| 2.1.5 | Betalingen dienen te geschieden via IDEAL                                                                                                                                                                  |                         |
| 2.1.6 | Refunds moeten mogelijk zijn.                                                                                                                                                                              |                         |

| Nr    | Criterium: Inrichting                                                                                                                                                                                                                                                                             | Opmerking / toelichting |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 2.2.1 | Bij verhuur van een kluisje wordt middels een visualisatie de positie van het kluisje in het kluisblok weergegeven, als ook de maatvoering van het kluisblok.<br>De student bepaalt obv de maatvoering van het kluisblok zelf welk kluisje geschikt is, rekening houdend met zijn of haar lengte. |                         |
| 2.2.2 | Huurder krijgt inzicht in de beschikbare kluisjes in het geselecteerde kluisblok.                                                                                                                                                                                                                 |                         |
| 2.2.3 | De periode van verhuur is flexibel in te richten. Betaling naar rato is geautomatiseerd.                                                                                                                                                                                                          |                         |
| 2.2.4 | Huurder gaat dmv een vinkje akkoord met de verhuurvoorwaarden. Opdrachtnemer zorgt voor een hyperlink naar de plek waar deze op het portaal van Opdrachtgever staat.                                                                                                                              |                         |
| 2.2.5 | Huurder krijgt een bevestiging via mail van het door hem/haar gehuurde object waarbij huurperiode bedrag en einddatum vermeld zijn                                                                                                                                                                |                         |
| 2.2.6 | Verkorting of verlenging (al dan niet automatisch) van de huurperiode moet mogelijk zijn.                                                                                                                                                                                                         |                         |
| 2.2.7 | Vanuit de applicatie kan centraal mail verstuurd worden naar individuele huurders, naar alle huurders en naar selecte groepen<br>Communicatie met de huurders dient tevens altijd mogelijk te zijn.                                                                                               |                         |



|        |                                                                                                           |                       |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 2.2.8  | Communicatie naar studenten verloopt via de mailserver (SMTP) van opdrachtgever.                          |                       |
| 2.2.9  | Opdrachtgever eist een federatief inlogprotocol op basis van SAML2 of open id-connect.                    |                       |
| 2.2.10 | De site to site VPN verbinding tussen AEOS en het digitale verhuurplatform geschiedt op basis van TLS2.0- |                       |
| 2.2.11 | Kluisjes kunnen naast geautomatiseerd ook nog handmatig gewijzigd worden.                                 |                       |
| 2.2.12 | De landingspagina bevat een overzicht van gebouwindeling en opleidingen, periodiek aan te passen.         | Overzicht is aanwezig |
| 2.2.13 | Na verhuurperiode dienen de kluisjes volledig geautomatiseerd ontkoppeld te kunnen worden                 |                       |

| 3     | Eisen kans Bezoekersmanagement                                                                                                                               |                         |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Nr    | Criterium: Algemeen                                                                                                                                          | Opmerking / toelichting |
| 3.1.1 | Bezoekersmanagement moet wat betreft bezoekers die met auto komen gekoppeld zijn aan parkeerbeheer.                                                          |                         |
| 3.1.2 | In de aanmeldprocedure wordt rekening gehouden met de diversiteit aan bezoekers.                                                                             |                         |
| 3.1.3 | Het aanmelden van bezoekers moet door verschillende gebruikers gedaan kunnen worden. Denk hierbij aan medewerkers, studenten, derden die geautoriseerd zijn. |                         |
| 3.1.4 | Het moet mogelijk zijn om zowel individuen als groepen aan te melden.                                                                                        |                         |
| 3.1.5 | Eventuele autorisaties (toegangen gekoppeld aan bezoekers) moeten aan tijd (dag, week, maand) gebonden zijn.                                                 |                         |
| 3.1.6 | Met een autorisatie voor een parkeerfaciliteit wordt 1 voertuig naar binnen gelaten.                                                                         |                         |
| 3.1.7 | Aan bezoekers toegekende autorisaties moeten kunnen worden geblokkeerd.                                                                                      |                         |
| 3.1.8 | In de procedure moet worden opgenomen dat bezoekers zich melden bij de receptie.                                                                             |                         |

| Akkoord Programma van Eisen |  |
|-----------------------------|--|
| Inschrijver                 |  |
| Naam                        |  |
| Functie                     |  |
| Datum                       |  |
| Handtekening                |  |

