

Bijlage 2a - Programma van Eisen

Alle eisen dienen bij de aangeboden prijzen te zijn inbegrepen.

RCHC2301CRM

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen en draagt zorg voor een probleemloze koppeling/overgang. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de inschrijver inbegrepen.
2.	Alle communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer (en andersom) vinden plaats in de Nederlandse taal, dit geldt ook voor een serviceorganisatie, helpdesk en de applicatie zelf. Bij wensen of tekortkomingen voor/in het CRM-systeem is opdrachtnemer te allen tijde contactpersoon met de CRM-ontwikkelaar.
3.	Bij wensen of tekortkomingen voor/in het CRM-systeem is opdrachtnemer te allen tijde contactpersoon met de CRM-ontwikkelaar.
4.	Alle online opleveringen (website, internet) voldoen volledig aan de webrichtlijnen 2.0 van de overheid, ofwel het eindproduct is volledig toegankelijk conform www.drempelvrij.nl . Alle bezoekers kunnen dus de websites goed gebruiken. Kosten voor accreditatie zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Als de content van de opdrachtgever niet voldoet aan de richtlijnen zal de opdrachtgever nieuwe content aanleveren. Als de techniek niet voldoet aan de richtlijnen zal de opdrachtnemer dit kosteloos aanpassen.
5.	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens, waaronder het meest recente besluit 'voorschrift informatiebeveiliging Rijksoverheid' (zie voor meer informatie wetten.overheid.nl). Inschrijver (en subverwerker(s)) verwerkt uitsluitend persoonsgegevens binnen de EER. Bij eventuele datalekken of andere beveiligingsissues (in welke vorm dan ook) rapporteert de opdrachtnemer dit na constatering binnen 4 werkuren bij de contactpersoon van de opdrachtgever, waarbij er een oplossing voor het probleem geboden en gerapporteerd wordt. Het door opdrachtnemer niet naleven van de wettelijke verplichtingen in het kader van datalekken kan leiden tot het verleggen van de aansprakelijkheid van opdrachtgever naar opdrachtnemer. Indien opdrachtnemer gebruik maakt van derden voor hosting dan is er sprake van een verwerker en zal er een verwerkersovereenkomst (toegevoegd als bijlage) moeten worden aangegaan. Alle maatregelen inzake beveiliging zal in deze overeenkomst worden vastgelegd. Partijen buiten de EER kunnen geen persoonsgegevens opvragen of eisen aan verwerker of subverwerker op basis van wetgeving of gangbare praktijk van dat betreffende land.
6.	Opdrachtgever kan te allen tijde bij haar eigen data, los van het doel waarvoor we de data willen gebruiken, via web service (via API, export, etc.) komen. Dit moet realtime mogelijk zijn en event-driven, ongeacht data-omvang of tijdstip. De door Inschrijver aangeboden oplossing heeft een uitgebreide, gedocumenteerde en beveiligde REST API die ook actief wordt onderhouden voor interactie met zijn omgeving.
7.	Opdrachtnemer biedt een vast team van deskundige medewerkers voor de uitvoering van de onderhavige opdracht. Dit team heeft voldoende ervaring met vergelijkbare opdrachten, zij hoeft niet te worden ingewerkt of nog cursussen te volgen. Naast dit team mogen uiteraard new-hire medewerkers meedraaien, echter deze mogen niet als contactpersoon fungeren, voor zover deze niet over de voorgaande competenties beschikken.

8.	Opdrachtnemer levert op een eerste verzoek (binnen 1 werkdag) de broncodes aan opdrachtgever, indien (naar beoordeling van de opdrachtgever) de situatie daarom vraagt. Dit kan ook een structureel karakter krijgen om de continuïteit op termijn te kunnen waarborgen. Het intellectuele eigendom en volledig gebruikersrecht, de source codes, broncodes, de handleidingen etc. blijven of worden eigendom van de opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om door een onafhankelijke externe deskundige audits uit te laten voeren op de codes.
9.	Inschrijver gaat akkoord met de algemene verwerkersovereenkomst 4.0 onderwijs 2022 en onverkort de daarin genoemde artikelen (bijlage bij deze aanbestedingsdocumenten) en er worden geen andere verwerkersovereenkomsten of DPA (Data processing agreement/addendum), in welke vorm dan ook, als voorwaarde gesteld aan de verwerkingsverantwoordelijke, voor verwerking door (sub)verwerkers.
10.	De door Opdrachtgever aangeboden oplossing voorziet in Privacy by Design zoals bedoeld in de AVG (waaronder anonimiseren, dataminimalisatie, pseudonimiseren, encryptie, access control, Privacy by Default, bewaren/vernietigen, faciliteren rechten betrokkenen, beheer). Het anonimiseren van de persoonsgegevens* vindt automatisch plaats nadat de aspirant student op 1 oktober met een studie is gestart of als een klantcontactkaart meer dan 2 jaar niet is aangevuld. Met het aanvullen van een klantcontactkaart bedoelen we een aanvulling door een actie van de desbetreffende aspirant student. (bv inschrijving event). De overige gegevens blijven voor Team Communicatie beschikbaar, zodat het nog mogelijk is om vergelijkingen te maken, d.m.v. rapportages. * Naam, e-mail, telefoon, geboortedatum, studentnummer. Eventuele bewaar- en vernietigingstermijnen kunnen via de applicatie worden gehandhaafd. De door Inschrijver aangeboden oplossing ondersteunt autorisatie van data op privacy gevoelige attributen. Persoonsgegevens moeten (handmatig) kunnen worden bijgewerkt, zodat deze juist zijn en up to date. Persoonsgegevens moeten kunnen worden gewist en vernietigd. Rechten van betrokkenen moeten worden kunnen uitgeoefend. De door Inschrijver aangeboden oplossing kan rekening houden met door de instelling gedefinieerde bewaar- en vernietigingstermijnen van gegevens en documenten. Inschrijver werkt desgevraagd mee aan het uitvoeren van een DPIA.
11.	Team Communicatie heeft de mogelijkheid om via een workflow specifieke (persoonlijke) gegevens aan te leveren bij een interne (onderwijs)dienst. Door de workflow kunnen de gegevens uitsluitend gebruikt worden voor een vooraf afgestemd doel.

Nr.	Niveau van dienstverlening (SLA)
12.	Zodra de CRM niet meer beschikbaar is zal opdrachtnemer dit binnen 1 uur herstellen. Deze situatie krijgt de hoogste prioriteit van de opdrachtnemer en opdrachtnemer rapporteert aan opdrachtgever de oorzaak, de oplossing en de duur van de storing. De website dienen een beschikbaarheidspercentage te hebben van 99% per website gemeten per maand. Beschikbaarheid van applicatie/dienst is 99% tussen 6:00 en 00:00 - Midden Europese Tijd (MET, GMT +1). Onder herstellen wordt verstaan: het terugzetten naar de oorspronkelijke pagina en NIET bijvoorbeeld een "error page".

13.	De volgende storingen worden binnen 4 werkuur opgelost: - Teksten staan niet meer goed in kolommen; - Afbeeldingen zijn niet meer zichtbaar; - De applicatie geeft niet goed gekeurde fonts weer; - De gebruikte kleuren van design elementen in de website (knoppen, balken etc.) zijn niet conform de huisstijl van opdrachtgever.
14.	Back-up en restore: opdrachtnemer draagt zorg voor dagelijkse back-ups en restore voorzieningen en draagt ook zorg voor een noodzakelijke restore. De back-ups worden gedurende een periode van minimaal 48 uur in veilige bewaring opgeslagen. Het betreft hier alle data/vormgeving/content etc. die binnen de scope van deze aanbesteding valt. Inschrijver heeft een business-continuïteitsplan. Er is een back-up-, disaster- en recoveryprocedure aanwezig, gedocumenteerd, getest en operationeel.
15.	Voor alle aanpassingen (grote en kleine) geldt dat opdrachtgever vooraf inzichtelijk wil hebben wat de kosten zullen zijn voor de aanpassing, opdrachtgever zal dan aan de hand van de hoogte van de kosten wel of niet akkoord geven op de aanpassing.
16.	De opdrachtnemer biedt 1 vast uurtarief voor support op het prijzenblad voor werkzaamheden op werkdagen tussen 07.30 uur en 20.00 uur Nederlandse tijd. Voor werkzaamheden (nadat dit nadrukkelijk is overeengekomen als 'opdracht') tussen 20.00 uur en 07.30 uur mag de opdrachtnemer een maximale toeslag rekenen van 20% op het tarief wat zij voor support rekent.
17.	Minimaal tweemaal per jaar organiseert de opdrachtnemer voor de opdrachtgever een gebruikersbijeenkomst waarin ontwikkelingen m.b.t. CRM, Student Journey, ontwikkel- en verbeterpunten worden besproken.
18.	Overleg met de opdrachtnemer op locatie van de opdrachtgever inzake de overeenkomst en uitvoering vindt minimaal 2x per jaar plaats.
19.	De opdrachtnemer heeft voor het oplossen van incidenten een incidentenbeheerproces ingericht.
20.	De opdrachtnemer voert regulier onderhoud door buiten kantooruren. Geplande onderhoudswerkzaamheden worden minimaal 2 weken van tevoren aangekondigd.
21.	De servicedesk is minimaal beschikbaar op maandag t/m vrijdag van 8:00 tot 17:00. Daarbuiten is er een storingsnummer te bereiken - Midden Europese Tijd (MET, GMT +1).
22.	De opdrachtnemer rapporteert Opdrachtgever periodiek over beschikbaarheid, incidenten/ calamiteiten en afhandeling daarvan.
23.	De opdrachtnemer levert ondersteuning. Denk hierbij aan complexe configuraties en het realiseren van koppelingen. Er is functionele/ technische ondersteuning (t.b.v. koppelingen etc.) beschikbaar voor de door de opdrachtnemer aangeboden oplossing, deze ondersteuning wordt vastgelegd in de SLA.
24.	De opdrachtnemer beschikt over en geeft inzicht in de roadmap voor de doorontwikkeling van de door Inschrijver aangeboden oplossing. Minimaal 6 maanden voorafgaand aan een nieuwe release wordt inzage gegeven in de wijzigingen en nieuwe functionaliteiten die de release met zich meebrengt.
25.	De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat (maatwerk- en standaard) koppelingen blijven werken bij nieuwe releases en upgrades van de door Inschrijver aangeboden oplossing.

26.	De opdrachtnemer draagt bij einde dienstverlening aan opdrachtgever alle gegevens over aan opdrachtgever in een bruikbaar formaat en/of vernietigt op verzoek van opdrachtgever deze gegevens (data).
-----	---