

Europese openbare procedure

Applicatie Leermiddelenlijsten en webshop schooleigenmiddelen

Omschrijving van de opdracht & PvE



Opgesteld door : Jolanda Krijnzen

Datum : 15 juli 2021

Versie : 2.0

Inhoud

1.	Beschrijving van de opdracht.....	3
1.1	Tijdspad.....	3
1.2	Inleiding: Regie op Leermiddelen.....	3
1.3	Visie op Leermiddelen in het mbo.....	6
1.4	Het proces van de leermiddelenketen.....	7
2.	Programma van Eisen	7
2.1	Algemeen	8
2.2	Samenstellen leermiddelenlijst	8
2.3	Publiceren	9
2.4	Bestellen.....	10
2.5	Betalen schooleigenmiddelen	11
2.6	Leveren.....	12
2.7	Gebruiken.....	12
2.8	Managementinformatie en rapportages.....	12
2.9	Technische eisen	12
2.10	KPI's.....	17

1. Beschrijving van de opdracht

Deze aanbesteding maakt onderdeel uit van een groter programma van het ROC van Amsterdam-Flevoland (hierna ROCvA-F): De Leermiddelenketen op orde. De principes die we hierbij hanteren zijn: transparantie over de kosten, keuzevrijheid voor studenten en inspraak voor studenten.

Daarnaast voldoen we aan wet- en regelgeving.

De aanbesteding richt zich voornamelijk op de eerste twee principes. Het doel is een applicatie en een webshop te verkrijgen ten behoeve van het aanschaffen en ontsluiten van leermiddelen die de studenten keuzevrijheid, duidelijkheid en gebruiksgemak bieden.

Het ROC van Amsterdam – Flevoland zoekt voor al haar mbo colleges een tool voor het opstellen en publiceren van leermiddelenlijsten, alsmede een geïntegreerde webshopfunctionaliteit voor schooleigenmiddelen. Daarbij voorziet de applicatie ook in de mogelijkheid tot betalen van wettelijk cursusgeld. Op den duur is het mogelijk dat het Voortgezet Onderwijs van Amsterdam ook gebruik gaat maken van het onderdeel ‘webshop schooleigenmiddelen’.

Onder Leermiddelen wordt verstaan

- Boeken
- Licenties
- Combinatieproducten
- Schooleigen middelen (Dit zijn alle materialen en diensten die de school aan de student levert, zoals readers, excursies, kluisjes)
- Persoonlijke leer-en hulpmiddelen (werkkleding, schoeisel, laptop, etc.)

1.1 Tijdsplan

Het ROCvA-F wil de tool in februari 2022 in gebruik nemen. Het implementatiescenario is een mix van ambitie en zorgvuldigheid. De implementatie willen we als volgt opbouwen. Eén en ander zal gedurende de implementatie nader vastgelegd worden.

Februari 2022	4 tot 6 mbo-colleges starten met gebruik van de applicatie voor de teams met februari-instroom.
Augustus 2022	Implementatie in overleg uitbreiden: Alle mbo-colleges doen met minimaal 1 team mee.
Februari 2023	Uitbreiden met de alle teams die een februari-instroom hebben.
Augustus 2023	Alle mbo-colleges maken met alle teams gebruik van de nieuwe tool.

1.2 Inleiding: Regie op Leermiddelen

Dit document is afgeleid van het document: “De eisen en wensen om flexibel met leermiddelen te kunnen werken, vanuit een platform(constructie)” van de werkgroep Regie op Leermiddelen van het programma Doorpakken op Digitalisering. Daarbij is een vertaling is gemaakt naar de specifieke situatie, het beleid en de wensen van ROCvA-F.

De ambitie om het onderwijs meer flexibel en op maat te organiseren, vraagt om leermiddelen en een leermiddelenketen die hierbij passen. Modulair, flexibel, en eigentijds zijn hierbij kernbegrippen.

Het ROCvA-F wil de regie van studenten op de leermiddelen versterken.

De volgende punten zijn daarbij leidend:

- Student heeft optimale keuzevrijheid en wordt hierin ondersteund en gestimuleerd. Het onderwijs van ROCvA-F is eigenaar van de leermiddelenlijsten en heeft inzicht in de (totale) kosten.
- De flexibilisering van het onderwijs wordt ondersteund,
- Er is een catalogus beschikbaar die de docenten kunnen raadplegen en zicht geven op het aanbod van leermateriaal, een combinatie van open en gesloten materiaal is mogelijk.
- De publieke waarden zijn geborgd (zie hieronder).

In samenwerking met de andere onderwijssectoren, OCW, Surf en Kennisnet is een waardenkader opgesteld. Daarin worden de volgende waarden genoemd, die in dit verband bijzonder van belang zijn.

- Rechtvaardigheid
 - Gelijke behandeling van studenten
 - Toegankelijkheid van het onderwijs
 - Doelmatige besteding van publieke middelen
 - Gelijk speelveld voor partijen binnen de keten
- Autonomie
 - Transparantie van gebruik en aanbod
 - Keuzevrijheid voor gebruiker
 - Digitale zelfbeschikking
 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer
- Menselijkheid

Het ROC heeft een opdracht geformuleerd waarin deze ambities en waarden samenkomen en die zetten we uit in de markt.

De opdracht is opgesteld met de volgende uitgangspunten:

- De oplossing voorziet in alle onderwijsbenodigdheden die de student tot zijn beschikking moet hebben. Denk hierbij aan digitaal leermateriaal, folio en de 'persoonlijke uitrusting' van studenten alsook de schooleigen middelen. Daarbij voorziet de oplossing ook in de mogelijkheid tot betalen van wettelijk cursusgeld.
- Het PvE richt zich zo veel mogelijk op functionele eisen (wat ROCvA-F wil bereiken), en zo min mogelijk op de oplossing (hoe leveranciers dat kunnen realiseren).

Ontwikkelingen op gebied van Leermiddelen in het MBO:

Landelijk en bij het ROCvA-F zien we de volgende ontwikkelingen met impact op leermiddelen:

Ontwikkelingen in de samenleving en op de arbeidsmarkt

- Technologie is een drijver voor steeds snellere verandering (soms ook disruptief)
 - Dit leidt tot voortdurende verandering beroepsinhouden en het ontstaan van nieuwe beroepen maakt voortdurende aanpassing en vernieuwing van (onderwijs)inhoud noodzakelijk.
- Arbeidsmarkt stelt andere eisen aan de opleiding van 'beroepsprofessionals'
 - Veranderende en nieuwe kennis en vaardigheden (incl. vermogen om te *blijven* ontwikkelen) digitale competenties, ondernemerschap, burgerschap, kennis van vak relevante technologie, enz.
 - Dit geldt voor zowel het initiële onderwijs als de rest van de (beroepsmatige) levensloop.
- De 'structuur' van de samenleving verandert
 - De samenleving vergrijsd en ontgroent, wat factoren zijn die bijdragen aan een groeiend lerarentekort en een krimpend aantal initiële mbo-studenten.
 - Daarnaast is er een trek van platteland naar de stad, wat bovenstaande krimp voor het ROCvA-F compenseert.

- Toenemende kansenongelijkheid in de samenleving, die met name in het mbo voelbaar is en de opdracht aan het mbo om deze waar mogelijk te verkleinen.
- Groeiende behoefte aan (korte) post-initiële beroepsgerichte opleidingstrajecten
 - Werkenden moeten hun kwalificatie regelmatig onderhouden (o.a. via deelcertificaten).
 - Het mbo wil deze behoefte invullen (kans), in concurrentie/samenwerking met marktpartijen.
 - Aanbieden van bij- en omscholingstrajecten (mede door Coronacrisis).

Ontwikkelingen in het onderwijs

- Voortdurende aanpassingen van de inhoud van het onderwijs nodig
 - Ontwikkelingen digitalisering in de beroepspraktijk → digitale competenties, vak relevante technologie.
 - Ondernemerschap, burgerschap, 'leervaardigheden' (voor een leven lang ontwikkelen)..
 - Veranderingen in de kwalificatiedossiers en met als mogelijk gevolg veranderingen in leermiddelen
- Toenemende vraag naar flexibiliteit in organisatie van het onderwijs
 - mbo wil zowel initiële als post-initiële studenten bedienen.
 - studenten volgen vaker eigen leerroutes (o.b.v. behoefte en capaciteiten) en interdisciplinaire opleidingen → leermiddelen, tools en onderwijslogistiek die deze flexibiliteit mogelijk maken worden steeds urgenter.
 - ook het examineren zal meer flexibel worden (onder andere met mbo-verklaring en deelcertificaten).
- Andere en anders verdeelde rollen in het onderwijs
 - van verzorgen onderwijs naar regie/begeleiden onderwijsleerproces, roldifferentiatie tussen docenten.
 - begeleiden onderwijsleerproces → nieuwe instrumenten (b.v. formatief toetsen) en vaardigheden (digitaal).
- Meer samenwerking nodig tussen mbo-instelling en haar omgeving
 - intensievere samenwerking met beroepspraktijk, beroepenveld en regio, bedrijven verzorgen deel opleiding, delen/co financieren apparatuur, ...
 - meer aandacht voor overgangen: vo → mbo, mbo → hbo, en mbo → beroepspraktijk
 - behoefte aan kennisdeling over ontwikkelen onderwijs (inhoud en organisatie), differentiëren, leren.
- Meer (bestuurlijke) aandacht voor toegankelijkheid mbo
 - veel aandacht voor schoolkosten (servicedocument), en daarmee ook voor (de kosten van) leermiddelen.

Ontwikkelingen in technologie

- Toename gebruik beroepspecifieke hardware en software
- Plaats- en tijdonafhankelijk (samen)werken is vanzelfsprekend
 - door toename bandbreedte (ook mobiel) en gebruik (mobiele) devices: smartphones, laptops en tablets.
 - delen en samenwerken is veel gemakkelijker geworden.
 - gevoel van oneindige toegang tot (gratis, goede) informatie (deels een misvatting!...)
 - afstandsonderwijs wordt blijvend onderdeel van de onderwijs 'gereedheidskist'.
 - → in het mbo bestaan er op dit punt wel grote verschillen tussen studenten en thuissituaties.
- Publieke waarden staan onder druk door toenemende inzet technologie

- veiligheid en privacy (incl. zeggenschap over data), toegankelijkheid van het onderwijs.
- keuzevrijheid, transparantie en een gelijk speelveld in de markt.

Ontwikkelingen in leermiddelenaanbod

- Toenemend aanbod digitaal leermateriaal
 - intensiever gebruik audio, video en interactiviteit in het leermateriaal.
 - nieuwe mogelijkheden zoals adaptiviteit (in specifieke cognitieve deelgebieden)
- Veranderende leverings- en prijsmodellen bij grote uitgevers (nu eerst in vo).
 - beweging naar licentiemodellen (jaarlijkse vaste prijs per leerling)
 - beweging naar all-you-can-eat en all-you-can-learn modellen (ontschotte licenties).
 - beweging naar rechtstreeks leveren (waarbij folio verbruiksmateriaal wordt).
- Nieuwe toetreders, maar schaalvergroting en integratie bij grote marktpartijen
 - zowel bij uitgevers als leveranciers van (distributie)diensten.
 - veranderend eigenaarschap → grotere druk op financieel resultaat.
 - meer druk op publieke waarden, meer urgentie voor regie vanuit publieke domein.
- Wisselend beeld bij gespecialiseerde/vakspecifieke uitgevers
 - kenniscentra zoeken positie, variërend van 'stichting van en voor het mbo' tot 'commerciële uitgever'.
 - gespecialiseerde commerciële uitgever is soms een monopolist, met (te) hoge prijzen
- Open leermaterialen zijn een belangrijke kans/belofte.
 - succesvoorwaarde: duurzame community die eigenaarschap neemt voor kwaliteit en instandhouding.

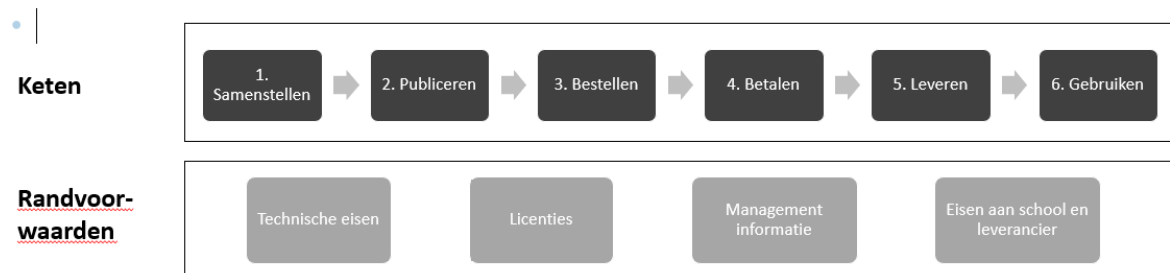
1.3 Visie op Leermiddelen in het mbo

- **Werk vanuit een realistisch perspectief op de leermiddelenmarkt**
 - we kunnen niet zonder commerciële marktpartijen, maar...
... het moet meer op onze condities.
- **Student → Goede ondersteuning individuele leerroutes, betaalbaar materiaal**
 - toenemende behoefte aan passende, gevarieerde en flexibele leerinhouden en leermaterialen.
 - meer modulair, flexibele looptijden, mogelijkheden tot variëren, mixen (ook met open) en arrangeren met zicht op totale kosten.
 - toenemend belang van zelf ontwikkeld leermateriaal, liefst 'open' en in beheer bij een community.
 - materialen uit een grotere verscheidenheid aan bronnen, incl. 'open', de beroepspraktijk en 'het internet'.
- **Docent → Goede ondersteuning bij het gebruik van leermaterialen**
 - instructie bij nieuwe en meer geavanceerde functionaliteiten.
 - instrumenten voor het volgen en bewaken van de voortgang van de student(en) en het organiseren en inrichten van het onderwijsleerproces.
- **Instelling/school → Managementondersteuning rond leermaterialen**
 - management informatie over het onderwijsleerproces en onderwijslogistiek, incl. het gebruik van leermiddelen.
 - grotere opdracht om te sturen op onderwijskwaliteit, betaalbaarheid en publieke waarden.

1.4 Het proces van de leermiddelenketen

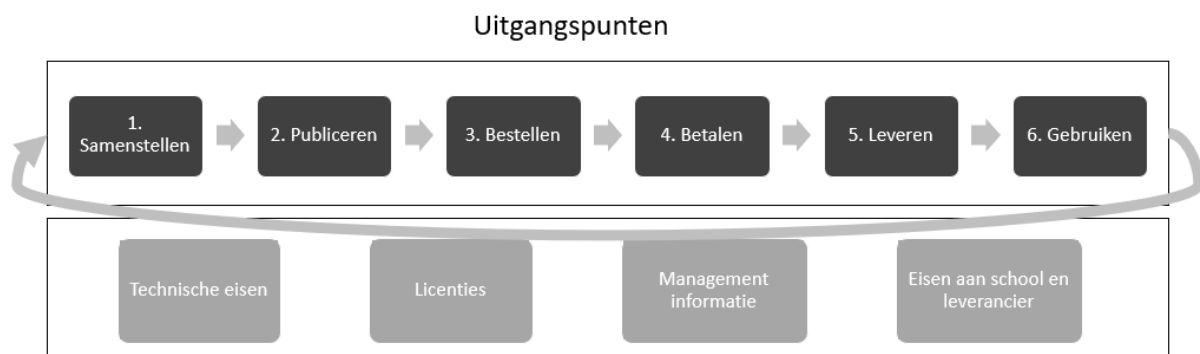
We onderscheiden in totaal zes stappen in de keten van educatief leermateriaal. De stappen zijn op deze manier opgesplitst om zo flexibel mogelijk te zijn. Om te zorgen dat de student makkelijk gebruik kan maken van leermiddelen stelt de instelling een leermiddelenlijst op en publiceert deze. Vervolgens kan de student het leermateriaal bestellen bij de leverancier van zijn keuze en betalen. De leveranciers leveren de fysieke leermiddelen en geven toegang tot de digitale leermiddelen. Voor de ontsluiting van de digitale leermiddelen is één toegangsportaal beschikbaar.

Elke stap in dit proces heeft andere uitgangspunten en vraagt om andere eisen. In het volgende hoofdstuk worden deze verder uitgewerkt. Daarnaast benoemen we nog een enkele randvoorwaarden voor de processen: technische eisen, licenties, managementinformatie en eisen aan de school en leveranciers.



De stappen van het proces zijn duidelijk te onderscheiden, maar in de praktijk niet zo lineair als zij hier omwille van de overzichtelijkheid zijn gepresenteerd.

- In de praktijk is het proces cyclisch van aard. De duur van de cyclus wordt – zeker naar de toekomst toe – steeds korter. En het mbo wordt daarmee steeds wendbaarder.
- De stappen in het proces kunnen verwisseld worden. Zo wordt in het voortgezet onderwijs geëxperimenteerd met het leveren van leermiddelen voordat zij betaald zijn.



Het proces zoals beschreven in de bijlage 'Proces leermiddelen' is leidend voor het inrichten van de applicatie.

2. Programma van Eisen

Het programma van eisen is opgesteld op basis van de stappen van het leermiddelenproces. Hierdoor komt het voor dat eisen dubbel staan vermeld in het document omdat deze voor meerdere processtappen relevant is.

Beschrijving rollen:

Aanbestedende dienst	De opdrachtgever van deze aanbesteding/opdracht. Dit zijn het ROC van Amsterdam-Flevoland en Voortgezet Onderwijs van Amsterdam
(Externe) Leverancier	Dit zijn de leveranciers die worden getoond binnen de applicatie van Inschrijver en waar de Studenten leermiddelen kunnen bestellen.
Inschrijver	De ondernemer (een rechtspersoon) die een Inschrijving heeft ingediend dan wel voornemens is een Inschrijving in te dienen bij de Aanbestedende dienst in het kader van deze aanbesteding.
Medewerker	Alle Medewerkers van de Aanbestedende dienst. Dit zijn docenten, leermiddelen coördinatoren, ICT medewerkers etc.
Opdrachtnemer	De inschrijver aan wie de opdracht is gegund.
Student	Student die een opleiding volgt binnen één van de colleges van Aanbestedende dienst.

2.1 Algemeen

nr	Eisen
1	Inschrijver levert bij alle stappen in het proces ondersteuning aan medewerkers en studenten van Aanbestedende dienst.
2	De oplossing is zodanig gebruiksvriendelijk dat studenten van alle niveaus in het mbo hier zelfstandig gebruik van kunnen maken. Dit betekent dat eenvoudig taalgebruik (taalniveau B1), duidelijke vormgeving, overzichtelijkheid en zo min mogelijk kliks vereist zijn. Graadmeter hiervoor is zelfstandig gebruik door niveau 2 studenten in het mbo.
3	Voor medewerkers is het systeem overzichtelijk en gebruiksvriendelijk. What you see, is what you get.
4	Medewerkers kunnen eenvoudig zien wat de weergave is aan de studentenkant.

2.2 Samenstellen leermiddelenlijst

Het samenstellen van de leermiddelenlijst is de processtap waarbij docententeams bepalen welke leermiddelen en onderwijsbenodigdheden nodig zijn voor het onderwijs. Onderwijsteams zijn verantwoordelijk voor het bepalen van de samenstelling van de leermiddelenlijsten. Bij het opstellen van de lijst wordt voldaan aan wet- en regelgeving. Meer informatie hierover is te vinden in het Servicedocument schoolkosten (Toegevoegd als bijlage bij aanbesteding).

nr	Eisen
5	Inschrijver stelt in de applicatie een digitale catalogus beschikbaar waarin het leverbare, en op korte termijn te verschijnen leermateriaal eenvoudig te vinden is.
6	(Schooleigen) materiaal moet toegevoegd kunnen worden aan de catalogus. Nieuw (schooleigen) materiaal wordt door Inschrijver binnen 2 werkdagen toegevoegd aan de catalogus.
7	Persoonlijke leer- en hulpmiddelen inclusief de beschrijving (tekst/afbeelding) worden vermeld op de lijst.
8	(Eventuele) technische eisen aan leermateriaal zijn opgenomen in de catalogus.
9	Men kan gebruiksvriendelijk zoeken in de catalogus door middel van relevante filters (o.a. soort leermateriaal, taal, etc.)

10	Samenstellen leermiddelenlijst: • De leermiddelenlijst bevat tenminste al het leermateriaal dat de student tot zijn beschikking moet hebben; • Leermiddelenlijsten zijn up-to-date, voorzien van een versienummer; • Er wordt duidelijk onderscheid gemaakt in verplicht en niet-verplicht materiaal; • Er wordt duidelijk getoond welke leermiddelen in welke onderwijsperiode of semester besteld moeten worden; • Er kan worden aangegeven wat de keuzevakken zijn of wat in overleg met docent besteld moet worden.
11	Het komt voor dat eenzelfde opleiding op verschillende mbo-colleges wordt verzorgd. In dat geval is het mogelijk dat verschillende leermiddelenlijsten worden samengesteld.
12	Het is duidelijk van welk college / opleiding / leerjaar de leermiddelenlijst is. Vanaf uiterlijk 2023 worden de lijsten gekoppeld aan de opleidingskaart/leerjaren zoals het geregistreerd in het leerling administratiesysteem.
13	Inschrijver zorgt ervoor dat onderwijsteams inzicht hebben in de kosten voor de student bij het samenstellen van de leermiddelenlijsten. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de beschikbare prijsinformatie (folio, licenties) of een inschatting van de kosten voor persoonlijke leer- en hulpmiddelen.
14	Het is mogelijk om de leermiddelenlijst te exporteren in een vastgestelde standaard zoals Excel.
15	Per leermiddelenlijst is een overzicht van de gemiddelde kosten van het totaal aan leermiddelen op de lijst inzichtelijk. De kostenoverzichten kunnen eenvoudig geëxporteerd worden in een vastgestelde standaard zoals Excel.
16	De school is en blijft verantwoordelijk voor de inhoud van de leermiddelenlijst, ook als Inschrijver (technisch) ondersteunt bij het opstellen van de lijst.
17	Er wordt gestreefd naar zo laag mogelijke kosten voor de student. Het aanbieden van goedkopere of tweedehands uitgaven door de Externe leveranciers moet mogelijk zijn.
18	De lijsten moeten voorzien van een versie nummer.
19	Het is mogelijk om studenten die inspraak hebben in het vaststellen van het leermiddelenbeleid toegang te geven tot de lijst voordat deze gepubliceerd is.
20	Inschrijver ondersteunt bij het valideren van de leermiddelen op leverbaarheid, juiste versies/uitgaven en dergelijke.

2.3 Publiceren

nr	Eis
21	De toegang tot de leermiddelenlijst is in ieder geval beschikbaar via het portaal (sharepoint) van de Aanbestedende dienst.
22	Het is mogelijk een gepersonaliseerde leermiddelenlijst te tonen aan student op basis van de inschrijving in het Leerling Administratiesysteem (Eduarte). In het studentportaal ziet student via SSO direct zijn persoonlijke leermiddelenlijst. Deze mogelijkheid is uiterlijk voor schooljaar 2023/2024 gereed.
23	De applicatie genereert per leermiddelenlijst een lijstcode welke verstrekt moet worden aan de student. Deze code geeft rechtstreeks toegang tot de juiste leermiddelenlijst.
24	De kosten per leermiddel zijn transparant, dat wil zeggen dat de prijs helder wordt weergegeven (inclusief btw en eventueel vermelding bezorgkosten). Voor zover dat niet mogelijk is moet er een indicatie worden weergegeven.
25	Aanvullende informatie over o.a. minimaregeling/studiefonds moet kunnen worden vermeld.
26	Het onderwijsteam kan zelf bepalen wanneer een lijst definitief is en gepubliceerd kan worden.
27	Studenten hebben een duidelijk overzicht van de leermiddelen: wanneer en voor welk leerdoel vak wordt het gebruikt. De bron hiervoor is hiervoor is de opsteller van de leermiddelenlijst. In de applicatie moet het mogelijk zijn deze informatie te tonen.
28	Indien het voordeliger is om een licentie voor een leermiddel voor een bepaalde periode aan te schaffen wordt dat vooraf getoond.

29	Wanneer een nieuwe bestelperiode aanbreekt of wanneer een product wordt toegevoegd aan de leermiddelenlijst ontvangt de student een bericht vanuit de applicatie.
----	---

2.4 Bestellen

Na het publiceren van de leermiddelenlijsten kan de student de leermiddelen bestellen.

nr	Eis
30	Studenten kunnen soms gebruik maken van het mbo Studentenfonds of een andere regeling waarbij zij niet zelf de kosten voor leermiddelen hoeven te betalen. In dat geval bestelt een medewerker van Aanbestedende dienst de leermiddelen voor de student. Dit kan tot gevolg hebben, dat het Aanbestedende dienst specifiek voor dit doel afspraken maakt met één leverancier. Het proces van bestellen in het kader van deze regeling moet eenvoudig en mogelijk zijn. Aan het faciliteren van dit proces worden geen technische eisen gesteld, alleen de functionele eisen dat het eenvoudig en mogelijk moet zijn. De definitieve inrichting van het proces zal door aanbestedende dienst met inschrijver worden vastgesteld bij de implementatie.
31	Besteller, betaler en gebruiker zijn verschillende rollen die niet altijd door eenzelfde persoon (bijvoorbeeld ouders of werkbedrijf) worden vervuld. De bestelomgeving heeft de mogelijkheid de gebruiker aan de besteller en/of betaler te koppelen. (Bijvoorbeeld een ouder bestelt en betaalt voor de student). Deze eis moet functioneel mogelijk gemaakt worden door Inschrijver. Aanbestedende dienst heeft hier vooraf niet de oplossing voor bedacht. Hoe Inschrijver dit doet is aan Inschrijver.
32	De besteller heeft keuzevrijheid waar hij/zij de leermiddelen aankoopt. Behalve in de situatie zoals hierboven beschreven mbt mbo studentenfonds.
33	Inschrijver heeft een helpdesk waar studenten op schooldagen van 08.00 tot 18.00 uur geholpen worden als ze ondersteuning nodig hebben bij het bestellen.
34	Inschrijver biedt een vergelijkingssite waar studenten worden gefaciliteerd bij het vinden van leveranciers van boeken en licenties. Student kiest waar de leermiddelen besteld worden. Student krijgt opties zoals: alles bij zo min mogelijk leveranciers aanschaffen, laagste prijs (en mogelijk meer leveranciers), beste klantervaring, voorwaarden/mogelijkheden gespreid betalen. De gebruiker kan zelf bepalen waarop de resultaten worden gesorteerd, bijvoorbeeld laagste prijs of beste ervaring. Persoonlijke leer- en hulpmiddelen hoeven niet via de vergelijkingssite te worden aangeboden.
35	De externe leveranciers die op de vergelijkingssite worden getoond zijn door Inschrijver vooraf getoetst op liquiditeit, solvabiliteit, leverbetrouwbaarheid en serviceverlening. Hierover wordt daarna jaarlijks door Inschrijver gerapporteerd aan Aanbestedende dienst. Inschrijver zal deze toetsing jaarlijks herhalen bij reeds toegelaten externe leveranciers. Externe leveranciers die na toetsing door inschrijver niet voldoen aan de afgesproken minimale vereisten worden door Inschrijver niet toegelaten tot/of verwijderd van de vergelijkingssite.
36	De Inschrijver heeft geen financieel belang bij de externe leveranciers van de leermiddelen. Er is geen secundair verdienmodel. Onderlinge afspraken zoals prijsafspraken, bonussen en afspraken omtrent het verstrekken van data (anders dan noodzakelijk voor de dienstverlening) aan Externe leveranciers zijn niet toegestaan op straffe van ontbinding van de overeenkomst. Inschrijver levert een onafhankelijke tool voor het maken van lijsten, publiceren daarvan en bestellen door studenten. Op geen enkele plek in dit proces mag inschrijver financieel belang hebben bij externe leveranciers waardoor onafhankelijkheid in het geding komt. Eventuele kortingen op leermiddelen komen niet terecht bij inschrijver maar bij studenten. Er is geen sprake van een kick-back fee van externe leverancier naar Inschrijver. En ook niet van een andere constructie waarmee inschrijver financieel belang zou kunnen realiseren bij de externe leveranciers.
37	Bestelomgeving: Een gebruiker kan op basis van leermiddelenlijst, EAN en of titel zoeken naar het leermiddel dat hij of zij wil bestellen.

38	Voor Readers die door school worden verzorgd bestaat de mogelijkheid dat student kiest voor een gratis digitale versie of tegen betaling van kostprijs plus maximaal 10% een geprinte versie. Inschrijver verzorgt (of laat verzorgen) het printen, de verzending en afhandeling van de readers.
----	--

2.5 Betalen schooleigenmiddelen

Deze processtap betreft het betalen van de schooleigen middelen en (wettelijk) cursusgeld. Voor het bestellen en betalen van de boeken en licenties bij externe leveranciers gelden de regels van betreffende webshop.

nr	Eis
39	Het is mogelijk de kosten t.a.v. schooleigenmiddelen en (wettelijk) cursusgeld (WCG) via deze applicatie op een veilige en in de markt gebruikelijke manier te betalen. Het ROC is verantwoordelijk voor de inning van het WCG van BBL studenten. Het huidige proces is: de student of het leerbedrijf ontvangt een factuur. Indien het leerbedrijf welwillend is om het WCG van de student te betalen is hier voorafgaand toestemming nodig van de student. Het ROC heeft toestemming nodig van de student om zijn gegevens te gebruiken voor de facturatie naar het leerbedrijf. Deze toestemming wordt vastgelegd in een derden verklaring. Deze derden verklaring wordt start schooljaar aan de student verstuurd om door het leerbedrijf en de student zelf ingevuld te worden. Deze wordt gekoppeld aan de debiteurenkaart van de student waardoor de verkoopfactuur automatisch op naam van het leerbedrijf komt te staan. De wens is om dit gehele proces in de webshop in te richten.
40	De berekening van het WCG wordt in het Student Informatie Systeem (SIS) uitgevoerd. Hiervoor is een koppeling met het SIS noodzakelijk. Dit is uiterlijk voor schooljaar 2023/2024 gereed. Deze koppelingen kunnen rechtstreeks gerealiseerd worden tussen leveranciers of via het ODS van de Aanbestedende dienst.
41	Inschrijver richt de applicatie zo in dat het aankoopbedrag van de retour gezonden schooleigenmiddelen direct terug wordt betaald aan de betaler (zie voor deze rol Eis 31). Bijvoorbeeld directe terugbetaling aan de student van de in rekening gebrachte kosten. Aanbestedende dienst verwacht dat Inschrijver dit voorfinanciert en daarna in rekening brengt bij Aanbestedende dienst.
42	Voor het portaal gelden de standaard eisen en wetgeving van een webwinkel inclusief de eisen voor een betaalomgeving.
43	De student ontvangt van iedere bestelling een gespecificeerd overzicht.
44	Eisen aan de betaalomgeving: De student heeft de mogelijkheid om tussen diverse online betaalmethoden kiezen (zoals iDeal, creditcard, PayPal). Aanbestedende dienst staat open voor een passende mix van betaalmethoden. Echter de Aanbestedende dienst vraagt een vast bedrag uit per transactie (zie prijsbijlage), dit bedrag is inclusief alle kosten ongeacht de betaalmethode.
45	Voor alle studenten geldt de mogelijkheid om gespreid te kunnen betalen.
46	Gespreid betalen van schooleigen middelen wordt volledig ondersteund door de applicatie, inclusief eenvoudig online betalen. Factoring is hier uitgesloten.
47	Inschrijver faciliteert in het aanbieden van de termijnen en verzorgt de facturatie, herinneringen en aanmaningen met gebruik van het logo van de Aanbestedende dienst. Ten behoeve van de opbouw van het eventuele incassodossier zijn de documenten (factuur, herinnering, aanmaning, WIK-brief) te downloaden uit de webshop (PDF-vorm). De volledige verantwoordelijkheid voor het incassotraject blijft bij de Aanbestedende dienst. Derden kunnen hier geen aanspraak op maken zoals bijvoorbeeld door middel van factoring. Inschrijver informeert de Aanbestedende dienst tijdig over het incasso traject door middel van rapportages.
48	Er is een koppeling met AFAS met inzicht in betaling per mbo-college / grootboeknummer / kostenplaats / kostendrager / administratienummer / debiteurnummer (=studentnummer): Opbrengsten en retouren worden dagelijks op rekening ROC ontvangen (per college) of verrekend. Elk mbo-college heeft een eigen bankrekeningnummer. Deze worden na gunning bekend gemaakt.

49	Inschrijver creëert de mogelijkheid om de betaling van de wettelijke cursusgelden en schooleigen middelen door derden partijen te laten uitvoeren waarbij een derden verklaring nodig is.
50	Het is mogelijk de betaling van schooleigenmiddelen door derden partij te laten uitvoeren waarbij een derdenverklaring nodig is.

2.6 Leveren

Nadat de student de leermiddelen heeft besteld en betaald worden de leermiddelen geleverd.

nr	Eis
51	Voor levering van producten uit de webshop ontvangt de Aanbestedende dienst overzichten van bestelde en betaalde schooleigenmiddelen per mbo-college.
52	Inschrijver verzorgt een platform/omgeving waarop de student vanuit de leeromgeving van de school toegang heeft tot al het gekochte digitale materiaal, ongeacht waar dit is aangeschaft (ECK, ECK-ID).
53	Inschrijver beschikt over een helpdesk die op werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur beschikbaar is voor functionele en technische vragen, voor zowel student als voor school.
54	Het is mogelijk om de schooleigenmiddelen die door de Aanbestedende dienst worden uitgegeven/geleverd te registreren als 'uitgegeven' in de applicatie.

2.7 Gebruiken

nr	Eis
55	Inschrijver verzorgt een platform/omgeving waarop de student vanuit de leeromgeving van de school toegang heeft tot al het gekochte digitale materiaal ongeacht waar dit is aangeschaft (ECK, ECK-ID) en het materiaal kan gebruiken.
56	Het digitale materiaal kan op ieder device door de student benaderd worden (desktop, laptop, tablet, smartphone).

2.8 Managementinformatie en rapportages

Inschrijver heeft een dashboard beschikbaar waaruit de volgende informatie realtime gehaald kan worden in een vastgestelde standaard zoals Excel:

nr	Eis
57	De Aanbestedende dienst krijgt inzicht in: de baten en lasten wat betreft schooleigenmiddelen en de kosten voor studenten.
58	De Aanbestedende dienst krijgt inzicht in het aantal klachten/meldingen welke gemeld zijn bij de Inschrijver
59	De Aanbestedende dienst krijgt van alle leermiddelenlijsten inzicht in de (gemiddelde) totaalkosten en kan hier eenvoudig een rapportage van maken.
60	De Aanbestedende dienst krijgt inzicht in de kosten van alle opleidingen binnen het ROC.
61	De Aanbestedende dienst krijgt inzicht in de hoeveelheid vragen en afgehandelde vragen van studenten en medewerkers van de instelling door inschrijver.
62	Inschrijver stelt overzichten beschikbaar waarin onderscheid is te maken op schooleigenmiddelen die zijn besteld en uitgegeven gespecificeerd op klas en studentnummer niveau.
63	Inschrijver stelt rapportages gespreid betalen beschikbaar.
64	Inschrijver stelt jaarlijks rapportage beschikbaar met betrekking tot de toelating en toetsing van de externe leveranciers op de vergelijkingssite.

2.9 Technische eisen

Om de processtap van Gebruiker goed te ondersteunen moet de applicatie voldoen aan de volgende functionaliteiten.

nr	Eis
65	Identity management: De student kan vanuit de schoolomgeving het digitale leermateriaal benaderen met een (federatieve) single sign on oplossing. Surfconnext heeft de voorkeur.
66	Identity management: In de gehele keten van bestellen, betalen en leveren van leermateriaal wordt voor de student één unieke persistente identiteit gebruikt (ECK iD). Daarnaast wordt (voor de periode dat het is toegestaan) ook nog ECK standaard ondersteund.
67	Inrichten in schoolomgeving: De omgeving moet bruikbaar zijn met gangbare browsers en (mobiele) besturingssystemen.
68	Inrichten in schoolomgeving: De omgeving moet plaats- en tijdonafhankelijk te gebruiken zijn.
69	<i>ICT-ondersteuning: veiligheidseisen</i> • Alle gegevens worden versleuteld getransporteerd. • De identiteit van gebruikers is gecontroleerd en federatief beheerd. • Autorisatie vindt plaats op basis van functiescheiding en het principe van least privilege. • Veilig sessiemanagement wordt toegepast. • Alle in- en uitvoer van data wordt genormaliseerd en gevalideerd. • Configuratie-lekken worden voorkomen. • Systemen bieden voldoende mogelijkheden voor auditing en logging. • Er vindt continu onderhoud en patchmanagement plaats.
70	Er worden alleen gegevens uitgewisseld voor zover dat noodzakelijk is voor het bestellen, betalen of gebruiken van het leermateriaal. Deze gegevens mogen alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor ze door de instelling of student zijn verstrekt (Hierbij is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing).
71	De Applicatie van Inschrijver koppelt met de relevante informatiesystemen van Aanbestedende dienst. Ten behoeve van de financiële administratie is dat AFAS, ten behoeve van het SIS is dat Eduarte. Er bestaat een mogelijkheid om te koppelen via het ODS van Aanbestedende dienst. Benodigde koppelingen zijn geautomatiseerd.
nr	Eis Bestaande ICT infrastructuur/Algemeen
72	E-mails uit naam van het ROC (@talnet.nl, @Aanbestedende Dienst.nl etc. via SMTP relay server) mogen uitsluitend vanaf de ROC-systemen verstuurd worden.
73	Wachtwoorden voldoen aan de complexiteitseisen en lengte van de aanbestedende dienst (Wachtwoordbeleid is als bijlage toegevoegd aan de aanbestedingsstukken).
74	Applicatie/product/dienst moet huidige Client OS platform ondersteunen (Windows 10 Enterprise N-1).
75	(Gezamenlijke) documentatie wordt opgeleverd en geplaatst op de Office 365 samenwerkingssite, waarbij de Inschrijver toegang wordt verleend tot deze gezamenlijke samenwerkingssite.
76	Documentatie is in het Nederlands en wordt opgeleverd in bewerkbaar Office365 formaat.
77	Licenties van Inschrijver (indien van toepassing) zijn softwarematig (geen hardwaredongle via USB bijvoorbeeld ook niet in werkstations).
78	Licenties zijn uit te breiden of te reduceren met behoud van functionaliteit en stabiliteit van applicatie.
79	Indien Inschrijver informatie over gebruik van de applicatie/dienst/product door studenten en medewerkers wil vergaren, wordt dit vooraf bekend gemaakt aan contactpersoon Aanbestedende dienst en behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor dit te weigeren.
80	SAAS: data uit applicatie dient ontsloten te worden middels een webservice.
81	SAAS: Inschrijver garandeert dat data ontsluiten via een webservice zonder onderbrekingen van de webservice gebeurt (geen corrupte data) ongeacht de dataomvang.
82	Applicatie is volledig functioneel op mobiele devices (iPad/iPhone en Android).
83	Er wordt gebruik gemaakt van open standaarden (koppelingen, interfaces etc.)
84	Sinds 23 september 2020 moeten websites en applicaties van (semi-) overheidsinstellingen wcag.nl (WCAG.nl - Digitale toegankelijkheid voor iedereen) voldoen aan de richtlijnen voor digitale toegankelijkheid.
nr	Eisen Service & Support
85	SaaS: Update, patches en ander onderhoud door Inschrijver worden tenminste 72 uur van tevoren aangekondigd op website en per mail aan contactpersoon Aanbestedende Dienst. Een overzicht van de contactpersonen wordt opgenomen in het implementatieplan.

86	Release kalender is een jaar vooruit gepland en beschrijft de roadmap van de applicatie, product of dienst. Tenminste 4 weken voor de daadwerkelijke release worden gedetailleerde releasenotes beschikbaar gesteld aan contactpersoon Aanbestedende dienst. Bij een upgrade / nieuwe release van een SAAS-oplossing worden altijd technische en functionele releasenotes beschikbaar gesteld; minimaal 4 weken voor de upgrade / nieuwe release.
87	Bij een upgrade / nieuwe release van een SAAS-oplossing wordt altijd de documentatie up-to-date beschikbaar gesteld.
88	Documentatie van een applicatie is volledig vrij van copyrights en mag door de Aanbestedende Dienst worden gebruikt/gemodificeerd voor eigen gebruik (NL/UK).
89	Er dient een mogelijkheid te zijn voor het indienen van een RFC bij een (SAAS) oplossing.
90	(SaaS) oplossingen zijn 100% functioneel in laatste browser versies van Edge, Chrome en Safari. 1) De laatste (ondersteunde versie) en nieuwste versie van de browser ondersteunen. 2) Indien een app wordt toegepast moet de app in native mode draaien (IOS/Android). Hier is ook punt 1 van toepassing.
91	(SaaS) oplossingen die aanvullende plug-ins vereisen krijgen de juiste plug-in via Inschrijver gepushed. (zodat juiste versie wordt gebruikt voor de applicatie).
92	Inschrijver ontwikkelt door aan de applicatie zodat de nieuwste plug-in versie (N-1) wordt ondersteund.
93	Bij een SAAS oplossing is de Inschrijver verantwoordelijk voor toepassing van de wettelijke bewaartermijnen van gebruikersgegevens conform de AVG (lifecycle management gegevens).
94	Opleveren architectuuroverzicht in projectdocumentatie van (SaaS) oplossing/product/dienst tussen aanbestedende dienst en Inschrijver.
95	Inschrijver stemt werkzaamheden buiten kantooruren (werkdagen voor 8:00, na 18.00 uur, weekenden, schoolvakanties) af met Aanbestedende dienst.
96	Hulpschermen in de applicatie voor de mbo studenten worden geschreven op taalniveau B1
97	Inschrijver heeft tenminste een telefonische helpdesk voor studenten die wordt bemand op schooldagen van 08.00 tot 18.00 uur.
nr	Eisen ten behoeve van ICT Servicedesk Aanbestedende dienst
98	Consequenties voor de (eind) gebruikers zijn tijdens de implementatie duidelijk gemaakt (instructies / handleidingen). Concreet: minimale extra workload na de implementatie van een applicatie/tool. Bij de Servicedesk dient documentatie beschikbaar te zijn voor het correct en tijdig kunnen afhandelen van eerstelijns meldingen.
99	Inschrijver moet zich conformeren aan het incidentsysteem (momenteel Topdesk, echter wordt deze momenteel aanbesteed waardoor dit kan wijzigen) van Aanbestedende Dienst. Concreet: binnen het klantinformatiesysteem / incidentsysteem van de Inschrijver moet per melding/activiteit een link met het incidentsysteem (nummer/melder enz.) zijn opgenomen. Aanbestedende Dienst communiceert naar de Inschrijver via gegevens uit het incidentsysteem en wil ook zo worden terug geïnformeerd. Een e-mail met het incidentnummer in de onderwerpregel is voldoende.
100	Instructies/handleidingen/hulpschermen voor de eindgebruikers zijn up-to-date, in het Nederlands en volledig online beschikbaar.
101	De Inschrijver stelt één contactpersoon of contactpunt aan gedurende de looptijd van de overeenkomst welke voor iedere vraag, aanvraag, klacht en escalatie bereikbaar is voor medewerkers van Aanbestedende dienst.
102	Klachten worden ingediend bij de contactpersoon van Inschrijver. De contactpersoon van Aanbestedende dienst dient binnen twee werkdagen een terugkoppeling te hebben gekregen. De klacht dient binnen 5 werkdagen na terugkoppeling naar tevredenheid van Aanbestedende dienst te zijn afgehandeld.
103	De Inschrijver beschikt over een ESCROW-overeenkomst voor de applicatie. Deze overeenkomst moet op verzoek van Aanbestedende dienst worden getoond.
104	De Inschrijver heeft een Nederlandstalige helpdesk voor vragen en problemen met de dienst en heeft voldoende capaciteit (ook op piekmomenten) om de vragen van studenten van onze organisatie binnen 48 uur op werkdagen te beantwoorden.
105	De applicatiebeschikbaarheid wordt gemeten op werkdagen 7:00 tot 22:00 uur, daarbuiten is de applicatie wel beschikbaar, maar is dit niet gegarandeerd middels een resultaatsverplichting.
106	Servicewindows bij de aanbestedende Dienst zijn op werkdagen na 22.00 uur tot 07.00 uur. En in de weekenden van Vrijdag na 20.00 uur tot maandag 07.00 uur.

107	Inschrijver adviseert de Servicedesk van Aanbestedende dienst bij de opbouw van een kennisbank in het incidentsysteem voor de applicatie.
nr	Eisen Security/Privacy
108	SAAS: Inschrijver garandeert Informatiebeveiliging conform ISO certificering (NEN-ISO/IEC: 27001 / 27002/ISAE3402).
109	Inschrijver garandeert een veilige uitwisseling van gegevens. De beveiligingsnormen worden door Aanbestedende Dienst voorgelegd en beoordeeld door securityofficer of deze voldoet aan de organisatie gestelde BIV classificatie van de gebruikte gegevenssets.
110	Inschrijver heeft alle relevante beveiligingseisen waaronder geheimhouding opgenomen in overeenkomsten met eigen medewerkers en derden waarbij sprake is van toegang tot, het verwerken van, communicatie van of beheer van informatie of IT-voorzieningen van de organisatie. Dit geldt ook wanneer er sprake is van toegang in verband met toevoeging van producten of diensten aan IT voorzieningen.
111	Inschrijver is ermee bekend dat de Systemen als bedrijf kritisch voor Aanbestedende dienst worden aangemerkt en dat de Systemen en de daarbinnen opgeslagen/ontvangen/verzonden informatie vertrouwelijke Gegevens van Aanbestedende dienst en/of de gebruikers zal bevatten. Inschrijver dient zorg te dragen voor een adequate beveiliging van alle bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken data-informatie inclusief alle bijbehorende beheersystemen die gebruikt worden om Aanbestedende dienst efficiënt en effectief informatie te kunnen verschaffen en richt haar procedures en werkwijzen zodanig in dat Aanbestedende dienst in staat is blijvend te voldoen aan het door haar vastgelegde/voorgeschreven beveiligingsniveau en niveau van bescherming van (persoons)gegevens. Bij de uitwisseling van informatie tussen de componenten is het niet mogelijk dat ongeautoriseerde gebruikers toegang hebben tot de Gegevens en/of mutaties kunnen uitvoeren.
112	Inschrijver treft passende maatregelen om de fysieke en logische beveiliging adequaat in te richten tegen verlies of aantasting en tegen enige vorm van onbevoegde kennisneming, wijziging en verstrekking dan wel anderszins onrechtmatige verwerking van gegevens. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging daarvan een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van bedoelde gegevens te voorkomen. Inschrijver legt de maatregelen schriftelijk vast en draagt er zorg voor dat de beveiliging voldoet aan de vigerende beveiligingseisen.
113	Inschrijver zal Aanbestedende dienst onmiddellijk informeren nadat zij bekend is geworden met een vermoedelijk(e) of daadwerkelijk(e) onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking van gegevens; verlies van gegevens; of schending van de beveiligingsmaatregelen. Inschrijver zal op eigen kosten alle benodigde maatregelen nemen om de gegevens veilig te stellen, de tekortkomingen in de beveiligingsmaatregelen te herstellen om verdere onbevoegde kennisneming, wijziging, en verstrekking te voorkomen, onverminderd enig recht van Aanbestedende dienst op schadevergoeding of andere maatregelen. Inschrijver zal op verzoek van Aanbestedende dienst meewerken aan het informeren van de bevoegde autoriteiten en betrokkene.
114	Per 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Dat betekent dat vanaf die dag aan de nieuwe privacyregels moet worden voldaan. Inschrijver zal de Persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de vigerende wet- en regelgeving. Tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver zal een actuele verwerkersovereenkomst worden gesloten volgens met mbo model. Deze overeenkomst wordt geactualiseerd voor daarna opkomende wijzigingen in wet- en regelgeving.
115	AVG is verplicht onderdeel van implementatieplan. Dit onderdeel wordt beoordeeld door de Aanbestedende dienst door ter zake kundige interne medewerkers.
Nr	Eisen Implementatie en Acceptatie
116	De aanbesteding vraagt een implementatietraject. Dit vereist een door de stuurgroep van Aanbestedende dienst goedgekeurd plan van aanpak (opgesteld door Inschrijver). Na de implementatie en oplevering van het project op basis van de acceptatietest dient bij periodiek onderhoud het change en releaseproces te worden gevolgd. In de aanbestedingsleidraad bij de open wordt een plan van aanpak voor het implementatie traject gevraagd. (zie aanbestedingsleidraad hoofdstuk 5.2).

117	Communicatie naar de organisatie gebeurt altijd via de contactpersoon van de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst bepaalt wat en wanneer er wordt gecommuniceerd naar welke gebruikersgroep.
118	In het implementatieplan staat helder beschreven welke processen en systemen geraakt gaan worden tijdens de implementatie. Hiervoor wordt een design gemaakt door Inschrijver wat wordt voorgelegd aan de Aanbestedende dienst ter goedkeuring. Pas na goedkeuring wordt het implementatieplan verder uitgevoerd.
119	Indien tijdens de implementatie onvoorziene zaken worden geconstateerd wordt dit vroegtijdig voorgelegd aan Aanbestedende dienst. Mogelijke aanpassingen aan implementatieplan zijn voor rekening Inschrijver.
120	In het implementatieplan wordt duidelijk aangegeven wat de eisen vanuit Inschrijver zijn. Hierin wordt tevens aangegeven wat de rollen van zowel Inschrijver als Aanbestedende dienst zijn. Ook zijn de tijdlijnen helder en is er tussentijdse evaluatie gepland.
121	Vanaf definitieve gunning van de opdracht geldt een implementatiefase van 3 maanden waarin de applicatie bij een aantal teams (conform opdrachtschrijving en programma van eisen) wordt geïmplementeerd. Inschrijver stelt samen met de Aanbestedende dienst een plan op voor test van de applicatie om de in de aanbestedingsstukken afgesproken technische specificaties en functionaliteit te toetsen. Na deze 3 maanden zal een test van de applicatie plaatsvinden. Indien alles is ingericht en werkt volgens de functionele en technische eisen zoals gesteld in de opdrachtschrijving en programma van eisen zal de overeenkomst definitief zijn. Wanneer dit niet het geval is krijgt Inschrijver 1 maand de tijd om die onderdelen waarvan is geconstateerd dat deze niet of niet naar behoren werken of zijn ingeregeld alsnog uit te voeren of te herstellen. Hierna volg wederom een test van de applicatie. Wanneer hieruit blijkt dat er nog steeds openstaande punten zijn krijgt Inschrijver wederom 1 maand de tijd om openstaande onderdelen uit te voeren of te herstellen. Na deze fase volgt een laatste test van de applicatie. Indien in de laatste test door Aanbestedende dienst wordt geconstateerd dat de openstaande punten onvoldoende zijn opgelost waardoor de applicatie niet voldoet aan de functionele en technische eisen kan de overeenkomst worden ontbonden. Aanbestedende dienst zal bij ontbinding een onmiddellijk opeisbare vergoeding á 5% van de contractwaarde over 4 jaar in rekening brengen (binnen 30 dagen te betalen) vanwege gemaakte kosten. Aanbestedende dienst zal dan een overeenkomst aangaan met de inschrijver die na beoordeling van de inschrijvingen op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding op de tweede plaats is geëindigd of opnieuw aanbesteden of de opdracht terugtrekken. Met deze Inschrijver wordt bij gunning een wachtkamerovereenkomst afgesloten voor de duur van 1 jaar. Ad 1. Indien de applicatie niet ingezet kan worden voor studenten van de februari instroom 2022 heeft de aanbestedende dienst het recht voor die periode terug te vallen op de huidige leverancier. Ad 2. Voor alle fases in dit traject geldt het volgende: De implementatie is een gezamenlijk traject. Wanneer gedurende dit traject het niet voldoen aan de functionele eisen of het behalen van termijnen wordt veroorzaakt door externe factoren zoals: - de Aanbestedende dienst zelf of - leveranciers van applicaties van de aanbestedende dienst waarmee gekoppeld moet worden treedt Inschrijver in overleg met de Aanbestedende dienst. Er kan dan door Aanbestedende dienst besloten worden aanvullende maatregelen te treffen zoals het verplaatsen van deadlines. Inschrijver dient hier een proactieve rol in te nemen door middel van o.a. tijdig waarschuwen wanneer door externe factoren vertraging dreigt en het tijdig aanleveren van bewijsvoering.
122	De te maken kosten ten behoeve van de test(s) komen geheel voor rekening van Inschrijver. Aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor het testplan.
Nr	Eisen Exit strategie na beëindiging contract

123	Voor aanvang van het contract werken Inschrijver en Aanbestedende dienst een exit strategie uit. Deze is in concept als bijlage aan de aanbesteding toegevoegd. Deze is van toepassing bij tussentijdse beëindiging en aan het einde van de contractduur. Alle kosten de voortvloeien uit de exit procedure zijn voor rekening van de inschrijver.
124	Aanbestedende dienst stelt in samenspraak met Inschrijver een decharge document op waarin wordt vastgelegd hoe de exit eruit ziet en wat er over en weer wordt gevraagd teneinde een goede afronding van het contract te bewerkstelligen.
125	In het laatste kwartaal voordat een contract verloopt zorgt Inschrijver dat administratief zaken op orde worden gesteld inclusief bijwerken van documentatie.
126	In de laatste week van het contract wordt er indien één van de partijen daar prijs op stelt een exitgesprek gepland op de locatie van de Aanbestedende dienst.
127	Deze afspraak wordt tenminste 1 maand van tevoren ingepland en er wordt aangegeven welke personen daarbij aanwezig moeten zijn.
128	De agenda voor deze afspraak is 5 werkdagen voor het daadwerkelijke exitgesprek gedeeld en vastgesteld door beide partijen.
129	Er worden notulen gemaakt van dit exitgesprek en binnen 10 werkdagen beschikbaar gesteld aan wederpartij. Notulist wordt in overleg aangewezen.
130	Binnen 5 werkdagen na verlopen contract wordt er door Aanbestedende dienst het decharge document aangeboden indien aan alle punten is voldaan.
131	Inschrijver krijgt tot maximaal 20 werkdagen na verlopen contract de mogelijkheid om aan alle in het dechargedocument opgestelde eisen te voldoen. Hieraan mogen geen aanvullende kosten zijn verbonden tenzij anders is overeengekomen.
132	Alle gegevens van onze Aanbestedende dienst die worden gebruikt in de SaaS oplossing zijn eigendom van de Aanbestedende dienst.
133	Inschrijver heeft een proactieve plicht om deze gegevens na beëindiging contract ter beschikking te stellen aan de Aanbestedende dienst.
134	Gegevens uit de SaaS oplossing dienen digitaal aangeleverd te kunnen worden in een door de Aanbestedende dienst aangegeven format.
135	Gegevens moeten nog tenminste raadpleegbaar zijn bij de Inschrijver gedurende 24 maanden met een beperkte toegang.
136	De Inschrijver dient alle data op te leveren in een door Aanbestedende dienst te bepalen formaat.

2.10 KPI's

nr	Eis KPI's
137	Gedurende de contractperiode zal Aanbestedende dienst de kwaliteit van de geleverde dienstverlening minimaal een maal per jaar beoordelen aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Aanbestedende dienst zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met opdrachtnemer evalueren. In overleg kan de frequentie worden aangepast. KPI's Naast het waarmaken van de inhoudelijke (functionele) eisen en wensen met betrekking tot de te selecteren oplossing, worden de prestaties van de leverancier op basis van de volgende KPI's beoordeeld: KPI 1: Beschikbaarheid De overall beschikbaarheid van de applicatie bedraagt tenminste 99,95% beschikbaarheid van alle tijd. KPI 2: RTO en RPO De RTO (Recovery Time Objective) bedraagt 4 uur en de RPO (Recovery Point Objective) bedraagt 1 uur. KPI 3: Tevredenheid

	Opdrachtnemer scoort gemiddeld een 7 voor klanttevredenheid. Aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor de monitoring van klanttevredenheid. Aanbestedende dienst kan minimaal een keer per jaar de gebruikers een korte vragenlijst laten invullen met behulp van bijvoorbeeld surveymonkey. De onderwerpen zijn o.a.: • Communicatie • Gebruiksvriendelijkheid • Dienstverlening De stakeholders (studenten) geven op de vragen een score van 1 t/m 10 volgens de rapportcijfermethode. Gemiddeld moet Opdrachtnemer afgerond een 7 scoren. Het onderzoek wordt verspreid onder een gevarieerde populatie van gebruikers. Zowel qua leerjaar, niveau als opleiding. Deze wordt verzonden aan minimaal 10% van de gebruikers. KPI 4: Toevoegen (schooleigen) materiaal Nieuw (schooleigen) materiaal wordt door Inschrijver binnen 2 werkdagen toegevoegd aan de catalogus. KPI 5: Toetsing Externe leveranciers op vergelijkingssite Jaarlijks zijn alle Externe leveranciers op de vergelijkingssite getoetst op liquiditeit, solvabiliteit, leverbetrouwbaarheid en serviceverlening en voldoen aan de tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst afgesproken minimale vereisten. Zie Eis 35 uit dit document. Verantwoordelijk voor monitoren Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de monitoring van de KPI's. Opdrachtnemer levert voor KPI 1, 2, 4 en 5 alle benodigde informatie en rapporten aan.
138	Indien KPI 1 en/of 2 en/of 3, drie (3) maanden achtereenvolgens niet behaald worden, wordt 10% van de factuursom voor een (1) contractjaar in rekening gebracht. Voorts levert opdrachtnemer een plan van verbetering in dat door de Aanbestedende dienst wordt beoordeeld. Middels het plan van verbetering dient uitvoering conform de contractueel gemaakte afspraken binnen vier weken behaald te zijn.
139	Indien het plan van verbetering na vier weken na oplevering van het plan van verbetering niet tot uitvoering conform de contractueel gemaakte afspraken heeft geleid, dan wordt (bovenop de boete van 10% uit de eerste beheersmaatregel) een boete van 25% van de factuursom voor een (1) contractjaar in rekening gebracht. Uitvoering conform de contractueel gemaakte afspraken dient middels ingebrekestelling twee weken na dato behaald te zijn.
140	Indien het plan van verbetering na de twee weken ingebrekestellingstermijn niet behaald is, dan wordt een verdere boete van 40% van de factuursom (met deze derde beheersmaatregel betekent dit een totale boete van 75% van de factuursom voor een/1 contractjaar) voor een (1) contractjaar in rekening gebracht. Tevens wordt de overeenkomst met Opdrachtnemer ontbonden.
141	Voor KPI 4 en 5 zijn eisen 138, 139 en 140 van toepassing. Met die uitzondering dat voor KPI 4 en 5 de genoemde boetes niet gelden.