

BIJLAGE G Programma van Eisen

Aan alle in deze bijlage gestelde eisen voor de overeenkomst van de levering van een archiveringsysteem en document managementsysteem, dient voldaan te worden. Het niet voldoen aan één of meerdere eisen leidt tot uitsluiting van de procedure. Met het indienen van de inschrijving verklaard Inschrijver te voldoen aan alle gestelde knock-out eisen.

1. Algemeen

1. Inschrijver levert en hoost, met oogpunt op de algemene doelstellingen en eisen, van een ingericht archivering en document managementsysteem als SaaS-oplossing voor ten minste:
 - Raadplegers, diegenen die informatie uit het archief opvragen. Ze worden ook wel aangeduid als gebruikers (van de informatie). Het potentieel is 25.000 (alle studenten en medewerkers) die het archiefsysteem kunnen bevragen;
 - De functioneel beheerder van het archiefsysteem, 1 gebruiker en 1 achtereenvolgende;
 - Recordmanager, de eigenaar van het archiefsysteem, 1 gebruiker en 1 achtereenvolgende.

De laatste twee zijn accounts in het archiefsysteem. De raadplegers zijn dat niet. Zij kunnen via het zoekstelsel informatie uit het archief opvragen via een systeemaccount.

De raadplegers, van het archief kunnen niet bij alle informatie in het archiefsysteem. Er is een autorisatie ingebouwd waarmee we per gebruiker toegang bieden tot alleen die informatie waartoe deze gerechtigd is om deze in te zien of te gebruiken.

Inschrijver houdt hierbij rekening met de diverse opleidingen en ondersteunende diensten van Opdrachtgever.

2. De overeengekomen lever- tijden - termijnen zijn fataal. Inschrijver is eindverantwoordelijk voor overeengekomen levertijden.
3. Inschrijver is verantwoordelijk voor het opstellen van een implementatieplan middels een projectstandaard (Prince 2, PMbok, Scrum, etc.) die na gunning desgewenst wordt aangepast waarna de stuurgroep van Opdrachtgever akkoord geeft.
4. Inschrijver is eindverantwoordelijk voor een succesvolle executie van het implementatieplan en is daarmee ook verantwoordelijk voor de resourcing (kwaliteit en kwantiteit) om de deliverables zoals deze zijn gespecificeerd in het implementatieplan op te leveren binnen de tijdslijnen.

2. Personeel

5. Inschrijver is verantwoordelijk voor de specificatie van Inholland (en eventuele derde partijen) resources/kennis en competenties. De leverancier maakt een inschatting van de resources gespecificeerd naar rol, aantal en hoeveelheid tijd en neemt dit op in het implementatie plan
8. Inschrijver laat het team gedurende de gehele implementatie periode intact. Mogelijke wijzigingen worden vooraf besproken met de opdrachtgever van Inholland.
9. Inschrijver toont middels C.V.'s aan dat het gekwalificeerd en deskundig personeel beschikbaar heeft om deze Opdracht/dienstverlening, zoals vermeld in dit Aanbestedingsdocument, uit te voeren. Inschrijver zet gedurende de looptijd van deze opdracht **minimaal** de volgende functies in:
 - o Projectleider
 - o Consultant met Archiverings en DMS expertise

10. De uitvoering van de opdracht wordt gemonitord middels prestatie indicatoren in een nog op te stellen Service Level Agreement (SLA). De minimale onderwerpen hierin zijn; (personeels-) prestaties, onderhoud, bereikbaarheid, ondersteuning, levertijden, kwaliteitscriteria. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de kwaliteit van de dienstverlening, volgt overleg met Inschrijver. Als de dienstverlening na de in overleg overeengekomen periode niet verbetert, garandeert Inschrijver indien nodig een adequate vervanging van de medewerker (-s), op basis van de gestelde kwaliteitseisen. De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening is te allen tijde gewaarborgd tijdens een dergelijke procedure. Als de kwaliteit van de dienstverlening naar mening van Opdrachtgever binnen overeengekomen periode niet tot een acceptabel niveau verbetert, dan is dit een reden tot het beëindigen van deze overeenkomst. Kosten kunnen hierbij niet verhaald worden op Opdrachtgever.
11. Inschrijver levert uiterlijk eind januari van elk jaar een managementrapportage aan in een overschrijfbaar Excelbestand zonder afbeeldingen e.d., met filters op volgende onderdelen: klachten en -afhandeling, per opleiding, afname op soort dienst, op categorie, status toetsen per besteller, per kostenplaatsnummer, per maand/kwartaal/jaar.
12. Inschrijver zorgt met inachtneming van de privacyregelingen voor een implementatieplan waarin de stappen en het daarbij behorende tijdsplan worden beschreven om in juni 2023 te kunnen starten. Inschrijver zorgt bij beëindiging van dit contract binnen twee weken na schriftelijk verzoek, voor de kosteloze overdracht van de dossiers van Inschrijver naar de nieuwe dienstverlener.

3. Prijscondities

13. Opdrachtgever streeft naar een duidelijke en transparante prijsstelling. Abnormaal lage inschrijvingen zijn niet toegestaan op straffe van uitsluiting van deze aanbesteding.
14. De opgegeven prijzen zijn all-in; dus inclusief alle eisen uit dit beschrijvend document, eventuele andere administratie-, implementatie, management-, loonkosten, kwaliteitscontrole, nazorg en klachtenafhandeling, geschillen, reis- en verblijfskosten en eventuele nog niet genoemde kosten zoals nodig voor uitvoering van de opdracht. Inschrijver brengt geen andere kosten in rekening als genoemd in het prijsblad offerte en de in de overeenkomst uit te brengen offertes.
15. De opgegeven tarieven in offertes is vermeld in Euro's, exclusief en inclusief btw (Opdrachtgever is btw-plichtig) Indien uit de offerte niet blijkt of de prijzen inclusief of exclusief btw zijn, worden de prijzen beschouwd als zijnde inclusief btw.
16. Prijzen en tarieven kunnen eenmaal per jaar en voor het eerst op **1 januari 2024** met terugwerkende kracht worden aangepast; een prijswijziging mag maximaal het officieel gepubliceerde CBS-inflatiecijfer bedragen (**volgens Prijs van arbeid**; index 2015=100; nationale rekeningen, toetsmaand: oktober. Genoemd indexcijfer staat op internet: [http: https://statline.cbs.nl/Statweb/](http://https://statline.cbs.nl/Statweb/). Inschrijver dient hiertoe in de maand maart van het lopende kalenderjaar een onderbouwd voorstel te doen. Uitsluitend na goedkeuring kunnen prijswijzigingen worden toegepast en pas na afgegeven indexcijfer. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om te onderhandelen over ingediende prijswijzigingen. De dan overeengekomen prijzen gaan in op 1 januari en gelden tot en met 31 december van hetzelfde kalenderjaar. De prijzen worden geïndexeerd met als maximum een tarief te berekenen op basis van de volgende prijsherzieningsformule:

$$\text{Prijs}_{\text{nieuw}} = \text{Prijs}_{\text{oud}} \frac{01-01-2019 (L1/L0)}$$

Daarin staat voor;

Prijs oud	Prijzen zoals door Inschrijver geoffreerd
Prijs nieuw	Nieuw overeen te komen Prijzen

L0 Actueel CBS indexcijfer Prijs van Arbeid; index 2015 = 100
L1 indexcijfer Prijs van Arbeid; index 2015 = 100 op 1 januari 2020
Inhaalslagen voor niet toegepaste prijsaanpassingen en tussentijdse prijsaanpassingen zijn niet mogelijk.
Wellicht ten overvloede benadrukt Opdrachtgever, dat fluctuerende valutakoersen nimmer een reden vormen om de prijs te verhogen. Prijsverlagingen als gevolg van afgenomen kosten mogen wel worden doorgevoerd.

17. Ten behoeve van facturatie en bestellen heeft Opdrachtgever de volgende eisen aan de website c.q. IT Systeemvereisten met betrekking tot aansluiting aan **P2P**: 'cXML, OCI-compliant formaat, en TXT-bestand per mail en via webshop'. Inschrijver kan een e-order op basis van cXML ontvangen en op basis van deze order een e-invoice UBL2 format of Simpler Invoicing genereren en deze vervolgens aanbieden aan het OtP-systeem Proactis via een http-post.

4. Algemene Functionele en IT eisen

18. Er dient geen actieve beperking worden uitgevoerd op basis van het aantal licenties.
19. Het is voor Inholland mogelijk om het aantal (gelijktijdige) gebruikers te monitoren.
20. De performance van de dienst kan en wordt gemeten en wordt op trendniveau gemonitord.
21. Back-up van data is beschikbaar ten behoeve van onherstelbare schade bij leverancier of andere reden waarbij leverancier geen dienst meer kan verlenen.
22. De data moet worden opgeslagen in een land binnen de EER (Europese Economische Regio).
23. Alle regelingen in de oplossing moeten continu voldoen aan alle relevante Nederlandse wettelijke procedures.
24. De oplossing voldoet ook aan de Europese/Nederlandse regelgeving omtrent privacy en data beveiliging (AVG) en zorgt ervoor dat Inholland kan voldoen aan de gestelde regelgeving.
25. Minimaal worden de volgende talen standaard ondersteund door de oplossing: Nederlands, Engels.
26. Alle data dient near-realtime uitgewisseld te kunnen worden.
27. Er moeten webservices beschikbaar zijn tbv *Identity management*.

5. IT-randvoorwaarden

28. De dienst dient binnen de applicatie gebruik te maken van step-up authenticatie op basis van level of assurance. Zie SURFsecureID
29. De applicatie werkt met gangbare browser zoals: Chrome, Edge, Safari en Firefox zonder het gebruik van externe invoegtoepassingen zoals Flash, Java of Silverlight.
30. Het door Inschrijver aangeboden archivering en document managementsysteem beschikt over een meertalige interface: NL en ENG (standaard NL). Deze eis geldt zowel voor de beheeromgeving, de afnameomgeving en helpfunctie.
31. Inschrijver draagt zorg voor de import/migratie/conversie van items (vragen) uit de huidige archivering en document managementsystemen van de Hogeschool. Waar van toepassing. Migratie/conversie is onderdeel van de implementatiefase.

- 32. Inschrijver geeft inzicht in de roadmap voor ontwikkeling van het archivering en document managementsysteem inclusief een jaarplanning (t.b.v. inzetplanning van functioneel beheer bij de Hogeschool).
- 33. Onderhoud en de doorvoering van nieuwe releases/updates vindt i.v.m. de beschikbaarheid en mogelijke invloed op het archivering en document management systeem /dienstverlening altijd in overleg plaats en bij voorkeur niet op werkdagen tussen 8.00 uur en 20.00 uur. Tenzij er sprake is van 'kritische fixes' (om beschikbaarheid van het systeem te waarborgen).
- 34. Applicatie van de leverancier maakt het mogelijk om voorafgaand aan een release of nieuwe functionaliteit deze te testen gedurende een bepaalde periode, voordat deze naar de productieomgeving doorgezet wordt.

6. Architectuur eisen

- 35. Standaardoplossing - Inholland maakt gebruik van standaardoplossingen waarbij ook de integratie inspanning geminimaliseerd wordt.
- 36. Apps moeten minimaal beschikbaar zijn voor Android en IOS.
- 37. In de gewenste situatie kunnen gebruikers inloggen met Single Sign On middels SURFconext en/of Azure AD.
- 38. Voor het authenticeren wordt bij voorkeur gekoppeld op basis OpenID Connect (OIDC).
- 39. Alle gegevens worden via een ontkoppel laag (via het Inholland API platform) verkregen.
- 40. Gegevensuitwisseling tussen verschillende systemen zijn gebaseerd op API's. Alle gegevens moeten via een API ontsloten kunnen worden.
- 41. De Dienst beschikt over een beveiligde REST API voor zowel ingaande als uitgaande gegevensuitwisseling, die via Inholland API-management dient te worden opgenomen in de infrastructuur.
- 42. De Dienst beschikt over een restore mogelijkheid, uit een dagelijkse backup, waarbij het mogelijk is om maximaal 4 weken in de tijd terug te gaan.
- 43. De dienst moet bereikbaar zijn op een Inholland domein met een SSL-beveiliging. Bijvoorbeeld <https://xxxxx.inholland.nl>. De communicatie met gebruikers moet middels een soortgelijke URL mogelijk zijn.
- 44. Self servicefuncties van de dienst moeten middels deeplinks aanroep baar te kunnen zijn. (oa. het opnemen van functies binnen het Inholland intranet of bijvoorbeeld het Leer Management Systeem.)
- 45. E-mail moet verstuurd kunnen worden via de Inholland mail services.

7. Informatiebeveiliging en privacy

- 46. Het systeem moet kunnen werken met 'attribute based access and authorisation', waarbij het instelbaar moet zijn op functies binnen de applicatie of dienst en niet alleen bij het verkrijgen tot toegang op de applicatie of dienst.
- 47. U kunt voldoen aan het juridisch normenkader Hoger Onderwijs waarbij de risicoklasse 0 is. Verdere verdieping is te vinden op: <https://www.surf.nl/files/2019-01/notitie-jnk-versie3.0september-2018.pdf>.

48. U heeft processen ingericht om proactief datalekken en andere privacy schendingen te detecteren.
49. U kan tijdig een datalek melden, zodat Inholland dit binnen 24 uur kan melden bij AP.
50. U biedt auditmogelijkheden, zowel fysiek als digitaal.
51. U heeft maatregelen genomen om medewerkers te screenen.
52. U heeft processen ingeregeld om aan de rechten te voldoen die privacywetgeving geeft aan burgers, inclusief rechten betreffende de "algemene verordening gegevensbescherming;" <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=NL>
53. De applicatie ondersteunt het aangesloten en onaf breekbare produceren van niet-muteerbare logs van alle handelingen voor audittrails waarin de volgende gegevens staan: naam van het object, gebruikersaccount en/of identificatie gebruiker, handeling, starttijd, eindtijd (timestamps), IP-adres. Audittrails zijn mogelijk met een retentietijd van 2 jaar.
54. De leverancier/provider verklaart dat de dienst periodiek door de Hogeschool kan worden getest op kwetsbaarheden in de beveiliging van de software/dienst/infrastructuur en indien nodig direct de nodige beschermende maatregelen uit te voeren.
55. De leverancier garandeert dat security issues van andere klanten van de leverancier en die ook van toepassing zijn op de Hogeschool of op enigerlei wijze gevolgen kunnen hebben voor de Hogeschool kenbaar worden gemaakt aan de Hogeschool.
56. In het geval van een (dreigend) beveiligingsincident onderneemt de provider/leverancier alle acties die noodzakelijk zijn om het risico voor de afnemer tot een minimum te beperken en meldt deze onmiddellijk aan de afnemer conform een vooraf afgesproken procedure.
57. Iedere wijziging (change) in/op de dienst met een hoge impact of geconstateerde afwijking op de beveiligingsbaseline en/of het beleid van de Hogeschool, wordt door de provider/leverancier aan de Hogeschool ter beoordeling voorgelegd.
58. In het kader van het recht om vergeten te worden heeft Opdrachtgever het recht om gegevens van een betrokkene zonder kosten onomkeerbaar te laten verwijderen (incl. backups).