

## Bijlage 14 Programma van Eisen

Onderliggend Programma van Eisen omschrijft de bijbehorende eisen. Aan alle in dit document gestelde eisen dient voldaan te worden. Opdrachtnemer verklaart met het indienen van een Inschrijving zich onvoorwaardelijk te conformeren aan onderliggend Programma van Eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient Opdrachtnemer te verwerken in de prijsopgave en kunnen niet leiden tot extra kosten.

Algemeen	
1.	De voertaal gedurende alle opdrachten binnen de onderhavige overeenkomst is Nederlands.
2.	Opdrachtnemer levert een integraal Research Project Lifecycle Management (RPLM) systeem dat geschikt is voor inzet binnen een complexe, kennisintensieve onderwijs- en onderzoeksomgeving.
3.	Het aangeboden RPLM-systeem is schaalbaar en toekomstvast en geschikt voor gebruik door meerdere organisatorische eenheden, lectoraten, ondersteunende diensten en externe samenwerkingspartners.
4.	Het systeem is beschikbaar als SaaS-oplossing of een daarmee gelijkwaardige cloudgebaseerde oplossing.

Wet- en regelgeving	
5.	Opdrachtnemer houdt zich aan de geldende wet- en regelgeving.
6.	Opdrachtnemer en opdrachtgever stellen, uiterlijk drie maanden na definitieve gunning, in overleg een verwerkersovereenkomst op voor de verwerking van persoonsgegevens in onderhavige opdracht. Indien de verwerkersovereenkomst na drie maanden na definitieve gunning nog niet overeengekomen is, behoudt opdrachtgever zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden. De verwerkersovereenkomst is opgenomen als Bijlage 2.1 bij de aanbestedingsstukken.
7.	Opdrachtnemer draagt zorg voor volledige naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
8.	Het RPLM-systeem is ingericht conform de beginselen van privacy-by-design en privacy-by-default.
9.	Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor het doel waarvoor zij zijn verzameld en niet langer bewaard dan noodzakelijk.
10.	Gegevensopslag vindt uitsluitend plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

Communicatie	
11.	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon en een vaste vervanger ter beschikking voor opdrachtgever ten behoeve van de communicatie in onderhavige opdracht.
12.	De vaste contactpersoon en vaste vervanger zijn op de hoogte van de organisatie van opdrachtgever en de gemaakte afspraken.
13.	Opdrachtnemer voorziet in een klantvriendelijke helpdesk voor de medewerkers van opdrachtgever, waar deze terecht kunnen met vragen. De helpdesk is op werkdagen telefonisch en per e-mail beschikbaar tussen 09:00 en 17:00 uur.
14.	Medewerkers van opdrachtgever melden klachten over de geleverde dienstverlening op het door opdrachtnemer aangewezen meldpunt. Opdrachtnemer zorgt voor de registratie en afhandeling van alle ontvangen klachten. De afhandeling dient ten minste aan de volgende criteria te voldoen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klachten dienen op werkdagen binnen 8 werkuren na melding te worden hersteld en schriftelijk te worden teruggekoppeld aan opdrachtgever;</li> <li>- Klachten, verstoringen en calamiteiten dienen geregistreerd te worden in de managementrapportage.</li> </ul> Opdrachtgever merkt alle uitingen van onvrede over de geleverde dienstverlening als klacht aan.

Opdracht specifieke eisen	
15.	G1 Inschrijver heeft zich als volgt verzekerd tegen bedrijfsaansprakelijkheid en/of beroepsaansprakelijkheid: een dekking van minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis gemaximeerd tot € 2.000.000,- per verzekeringsjaar.
16.	G2 De laatst aan Inschrijver afgegeven accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf.
17.	G3 een Kwaliteitscertificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie, NEN ISO 9001:2015 of gelijkwaardig
18.	G4 Gegadigde is gecertificeerd volgens NEN-EN-ISO/IEC ISO 27001:2017

19.	<p>G5 De Gegadigde beschikt over aantoonbare functionele ervaring en kerncompetenties die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de onderhavige RPLM-opdracht.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementatie van RPLM- of vergelijkbare lifecycle-systemen</li> <li>2. Integratie met bedrijfs- en onderzoeksapplicaties</li> <li>3. Informatiebeveiliging en compliance in systeeminrichting</li> <li>4. Implementatiebegeleiding en adoptie binnen kennisintensieve organisaties</li> <li>5. Aanvullende eis - ervaring binnen het hoger onderwijs</li> </ol> <p>Bijlage 22 Invulformulier bijlage referenties</p>
20.	<p>Opdrachtnemer levert een RPLM-systeem met een aantoonbaar veilige en robuuste architectuur, ingericht conform ISO 27001 en ISO 27002.</p> <p>Het systeem ondersteunt ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• encryptie van gegevens in transit en at rest (minimaal AES-256);</li> <li>• role-based access control;</li> <li>• logging en audit trails op gegevensmutaties en raadplegingen;</li> <li>• procedures voor incident- en datalekafhandeling.</li> </ul>
21.	<p>Het RPLM-systeem beschikt over een volledig gedocumenteerde REST-API voor integratie met bestaande en toekomstige systemen van opdrachtgever.</p> <p>Het systeem ondersteunt integratie met ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• financiële systemen (waaronder Exact);</li> <li>• student- en onderwijsregistratiesystemen (waaronder Osiris);</li> <li>• onderzoeksdataplatformen (waaronder ResearchDrive);</li> <li>• externe onderzoeksidentiteiten (waaronder ORCID).</li> </ul>
22.	<p>Het RPLM-systeem heeft een aantoonbare jaarlijkse beschikbaarheid van minimaal 99,5%, exclusief vooraf aangekondigd onderhoud.</p>
23.	<p>Het RPLM-systeem ondersteunt gestructureerd gegevensbeheer gedurende de volledige levenscyclus van onderzoeksprojecten.</p> <p>Het systeem borgt datakwaliteit door middel van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• validatiemechanismen;</li> <li>• consistente datamodellen;</li> <li>• versiebeheer;</li> <li>• audit trails.</li> </ul> <p>Gegevens zijn herleidbaar, controleerbaar en geschikt voor verantwoording richting subsidiegevers, audits en managementrapportages.</p>
24.	<p>Functionaliteit die door opdrachtnemer als standaard beschikbaar wordt aangemerkt, dient aantoonbaar beschikbaar en operationeel te zijn in het aangeboden systeem. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor deze functionaliteit te verifiëren tijdens productdemonstraties.</p>
25.	<p>De gebruikersinterface van het RPLM-systeem voldoet aan WCAG 2.1 AA. Het systeem is beschikbaar in ten minste de Engelse taal en met een sterke voorkeur (Should have) ook in de Nederlandse taal</p>
26.	<p>Uitgangspunt - Barcelona Declaration on Open Research Information Zuyd hogeschool hanteert de principes van de Barcelona Declaration on Open Research Information als beleidsmatig uitgangspunt voor de inrichting en doorontwikkeling van haar informatievoorziening rondom onderzoek.</p> <p>Van inschrijvers wordt verwacht dat zij in hun oplossing en dienstverlening aantoonbaar rekening houden met deze principes, in het bijzonder ten aanzien van openheid, transparantie, herbruikbaarheid en interoperabiliteit van onderzoeksinformatie.</p> <p>Inschrijver wordt verzocht om in de inschrijving te beschrijven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• op welke wijze de aangeboden oplossing aansluit bij de uitgangspunten van de Barcelona Declaration;</li> <li>• hoe wordt geborgd dat data beschikbaar en uitwisselbaar blijft op basis van open standaarden;</li> <li>• in hoeverre afhankelijkheden van gesloten of propriëtaire structuren worden beperkt.</li> </ul>

	Het niet volledig voldoen aan alle principes van de Barcelona Declaration leidt niet tot uitsluiting, maar de mate waarin de oplossing hieraan invulling geeft, kan worden betrokken bij de beoordeling van de inschrijving.
27.	De invulling van deze eisen wordt onderbouwd in de beantwoording van de use cases (Bijlage 15) en tijdens de productdemonstraties (Bijlage 17).
28.	Het systeem en de bijbehorende dienstverlening voldoet aan de Zuyd uitgangspunten beschreven in: Bijlage 7           Zuyd Security Beleid - Email Bijlage 8           Zuyd Security Beleid - Backup Bijlage 9           Zuyd Security Beleid - Identity & Access Management Bijlage 10          Security Beleid - Remote Beheer door Externe Partijen Bijlage 11          Zuyd Security Beleid - Systeemgegevensuitwisseling Bijlage 12          Zuyd Security Beleid - Webapplicaties

Contractmanagement	
29.	<p><b>Contractverantwoordelijke</b></p> <p>Opdrachtnemer wijst een contractverantwoordelijke aan voor dit contract. Deze contactpersoon fungeert als primair aanspreekpunt voor opdrachtgever en is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het initiëren, plannen en voorbereiden van de <b>periodieke evaluatiegesprekken</b>;</li> <li>• Het coördineren en aanleveren van de <b>management rapportages</b>;</li> <li>• Het aansturen en bewaken van de voortgang op het vlak van <b>Continual Improvement</b>;</li> <li>• Het aansturen en het bewaken van het <b>wijzigingsbeheer</b>;</li> <li>• Het begeleiden van de <b>exitstrategie en overdracht</b> bij contractbeëindiging;</li> <li>• De contractverantwoordelijke beschikt over voldoende mandaat en kennis van de dienstverlening om namens opdrachtnemer te kunnen handelen. Wijzigingen met betrekking tot de contactpersoon worden tijdig en schriftelijk gecommuniceerd aan opdrachtgever.</li> </ul>
30.	<p><b>Periodiek evaluatiegesprek</b></p> <p>Opdrachtnemer initieert minimaal elk Jaar een evaluatiegesprek met opdrachtgever. Dit gesprek wordt tijdig gepland en voorbereid, en behandelt ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klantgerichtheid en communicatie;</li> <li>• Servicekwaliteit en samenwerking;</li> <li>• Innovatie en technologische ontwikkelingen;</li> <li>• Bespreking van de managementrapportage.</li> </ul> <p>Indien nodig worden concrete verbeteracties afgesproken, inclusief verantwoordelijke partijen en termijnen. De uitkomsten van het gesprek worden schriftelijk vastgelegd en gedeeld met relevante stakeholders.</p>
31.	<p><b>Management rapportage</b></p> <p>Opdrachtnemer levert na afloop van elk kwartaal een schriftelijke managementrapportage aan opdrachtgever. Deze rapportage vormt de basis voor het evaluatiegesprek en bevat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestaties en voortgang: geleverde diensten versus afspraken;</li> <li>• Financieel overzicht: budgetten, afwijkingen en bijzonderheden;</li> <li>• SLA's (serviceniveaus): naleving van afgesproken servicenormen, inclusief meetresultaten, geconstateerde afwijkingen, oorzaken en eventueel genomen of voorgestelde herstelmaatregelen.</li> <li>• Incident-, change- en klachtenafhandeling: aantal, aard, afhandeling en doorlooptijd;</li> <li>• Verbeterinitiatieven: proactieve voorstellen voor structurele verbetering;</li> <li>• Duurzaamheid en SROI: inspanningen en behaalde resultaten.</li> </ul> <p>De managementrapportage bevat daarnaast inzicht in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beschikbaarheid en performance van het RPLM-systeem;</li> <li>• beveiligingsincidenten en datalekken (indien van toepassing);</li> <li>• datakwaliteit en volledigheid van project- en financiële gegevens;</li> <li>• - uitgevoerde en geplande verbetermaatregelen.</li> </ul>
32.	<b>Continual Improvement</b>

	<p>Opdrachtnemer committeert zich aan een proces van voortdurende verbetering binnen de uitvoering van dit contract. Dit omvat het actief en systematisch verbeteren van kwaliteit, efficiëntie en klanttevredenheid. Opdrachtgever verwacht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactiviteit: Zelfstandig signaleren en voorstellen van verbeteringen in processen en samenwerking;</li> <li>• Evaluatie-integratie: Voortgang van verbeteracties wordt besproken tijdens de periodieke evaluatiegesprekken en bewaakt door de contractverantwoordelijke;</li> <li>• Meetbaarheid: Verbeteracties zijn concreet, doelgericht en worden schriftelijk vastgelegd en gemonitord;</li> <li>• Innovatie: Actieve toepassing van relevante technologische en marktontwikkelingen;</li> <li>• Lerende aanpak: Structurele verbetering op basis van analyse van fouten, klachten en incidenten;</li> <li>• Transparantie en samenwerking: Aantoonbare inzet op verbetering, met focus op resultaat.</li> </ul>
33.	<p><b>Wijzigingsbeheer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wijzigingsverzoeken worden schriftelijk ingediend door opdrachtgever of opdrachtnemer.</li> <li>• Elk verzoek bevat een duidelijke omschrijving van de gewenste wijziging, de aanleiding en het beoogde effect.</li> <li>• Opdrachtnemer voert een impactanalyse uit op: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kosten en budget</li> <li>• Planning en doorlooptijd</li> <li>• Kwaliteit en prestaties</li> <li>• Juridische of compliance-aspecten</li> </ul> </li> <li>• Wijzigingen worden pas doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever.</li> <li>• Alle wijzigingen worden centraal geregistreerd in een wijzigingslogboek door opdrachtnemer.</li> </ul>
34.	<p><b>Exitstrategie en overdracht</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtnemer stelt uiterlijk zes maanden voor contractbeëindiging een overdrachtsplan op.</li> <li>• Het plan bevat ten minste: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzicht van lopende werkzaamheden en verplichtingen</li> <li>• Overdracht van documentatie, data en systemen</li> <li>• Kennisoverdracht aan opvolgende partij of opdrachtgever</li> <li>• Beschrijving van benodigde ondersteuning tijdens de overdrachtsperiode</li> </ul> </li> <li>• Opdrachtnemer werkt actief mee aan een soepele transitie, inclusief beschikbaarheid van personeel voor toelichting of training.</li> <li>• Eventuele kosten voor overdracht worden vooraf afgestemd en vastgelegd.</li> <li>• De overdracht omvat tevens de volledige en gestructureerde export van alle data, inclusief metadata, audit trails en documentatie, in een open en gangbaar formaat. Het ondersteunen van OpenAIRE CERIF is noodzakelijk.</li> <li>• Opdrachtnemer waarborgt dat opdrachtgever of een opvolgende partij de data zonder belemmeringen kan hergebruiken.</li> <li>• De contractuele bepalingen inzake exit en overdracht zijn opgenomen in Bijlage 2 (Conceptovereenkomst).</li> <li>• Inschrijver bevestigt de inhoud van Bijlage 2+3 Exit strategie en Escrow en onderschrijft hetgeen gesteld in deze regeling.</li> </ul>

<b>Duurzaamheid</b>	
35.	Opdrachtnemer spant zich in om, bij de uit te voeren dienstverlening, zo veel als mogelijk aan te sluiten op de visie van opdrachtgever ten behoeve van duurzaamheid.
36.	Bij de keuze van producten dient voortdurend voorop te staan dat de voorkeur uitgaat naar materialen en middelen die het milieu het minst belasten. Hierover dient opdrachtnemer de ontwikkelingen daaromtrent te volgen en informatie op te nemen in de managementrapportage.

**Prijzen & indexatie**

37.	De door opdrachtnemer te hanteren percentages/prijzen zijn, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, exclusief BTW en inclusief alle bijkomende kosten. Het is opdrachtnemer niet toegestaan andere kosten dan afgeprijsd in de prijsopgave aan opdrachtgever te offeren.
38.	De afgegeven prijzen staan het eerste contractjaar vast. De prijzen kunnen vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 1 januari 2027 geïndexeerd worden. Partijen hebben de inspanningsverplichting om indexering te maximaliseren tot de materiele indexering rijksbijdrage (2023 = 1.55%). Mochten partijen vaststellen en overeenkomen dat dit ontoereikend is dan geldt dat indexeringen gemaximaliseerd worden op basis onderstaande methodiek. Een eventuele indexering vindt plaats en voor ten hoogste door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer CBS-prijnsindex Zakelijke en ICT-dienstverlening; omzetonwikkeling, 62 IT-dienstverlening. 2015=100, Volgens onderstaande rekenmethode: (indexcijfer [nieuw kwartaal] - indexcijfer [oud kwartaal])/ indexcijfer [oud kwartaal] x 100%. Als nieuw kwartaal wordt gehanteerd het meest recente kwartaal waarvan het definitieve indexcijfer bekend is, als oud kwartaal wordt hetzelfde kwartaal genomen van het jaar daarvoor. Het voor indexering gekozen kwartaal dient tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd te worden. De indexeringsperiode beslaat zodoende altijd een geheel jaar. Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk worden ingediend bij de contractmanager van de opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring door Zuyd Hogeschool worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht.
39.	Opdrachtgever is als organisatie voortdurend in ontwikkeling. Dit betekent dat een locatie kan worden afgestoten en/of dat een wijziging/uitbreiding van een bestaande locatie kan plaatsvinden. Het kunnen gedurende de duur van onderhavige overeenkomst dus wijzigingen plaatsvinden in het aantal locaties. Dit zal geen consequenties hebben op de aangeboden tarieven en prijzen.

#### Facturatie

40.	Opdrachtnemer factureert per bestelling/opdracht achteraf voor het geleverde/de goedgekeurde bestelling. Op de pakbonnen en facturen van de opdrachtnemer wordt altijd het proactis inkoopordernummer geplaatst.
41.	De door opdrachtnemer te verzenden factuur dient te voldoen aan de wettelijke vereisten en dient dusdanig gespecificeerd te zijn dat eenvoudig per geplaatste bestelling aantallen en bedragen te herleiden zijn. Op die factuur dient ten minste de volgende informatie opgenomen te worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De bestelorder;</li> <li>- Factuurdatum;</li> <li>- Het inkoopnummer (Proactis);</li> <li>- De prijs (inclusief en exclusief btw);</li> <li>- De naam van de besteller en faculteit of dienst;</li> <li>- De kenmerken, naam en KVK-nummer van opdrachtnemer.</li> </ul> De benodigde gegevens voor facturatie worden tijdens de verificatieperiode, maar voorafgaand aan ondertekening van het contract afgestemd.
42.	Facturen worden als PFD verzonden naar <a href="mailto:inkoopfactureren@Zuyd.nl">inkoopfactureren@Zuyd.nl</a>
43.	Facturatie voor het geleverde kan enkel plaatsvinden als deze is vooraf gegaan door een digitale order middels Proactis door een geautoriseerde medewerker van opdrachtgever.
44.	Indien opdrachtgever overgaat tot E-facturering van haar inkoopfacturen dan is de opdrachtnemer verplicht, binnen een door opdrachtgever en opdrachtnemer af te stemmen termijn, de daarvoor benodigde aanpassingen door te voeren in zijn bedrijfsvoering.