

Bijlage 1: Programma van eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient inschrijver te verwerken in de prijzen op het prijzenblad. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten, tenzij in de eis expliciet aangegeven.

Algemene eisen	
Eis	Omschrijving
1.	Dienstverlening en kwaliteit Opdrachtnemer is in staat en bereid, al dan niet door een beroep te doen op onderaannemers, om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van alle deelnemende besturen, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen. Opdrachtnemer dient de dienstverlening dusdanig uit te voeren dat er in geen van de gevallen sprake kan zijn van verstoring van het onderwijsproces, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen met de betreffende besturen. Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtnemer te leveren applicatie en dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de applicatie en dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid en overheidsvoorschriften.
2.	Nederlandse taal Alle medewerkers van opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van de deelnemende besturen, zowel tijdens de implementatie, tijdens de nazorg, als daarna in de beheerfase, dienen een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken maar met name duidelijk en verstaanbaar te kunnen uitdrukken. Alle communicatie verloopt en documentatie is beschikbaar in de Nederlandse taal.
3.	Huisregels en legitimeren Medewerkers van opdrachtnemer die werkzaamheden verrichten op één van de locaties dienen zich te allen tijde te houden aan de geldende huisregels en instructies op te volgen van aanwezig personeel. Medewerkers die werkzaamheden op locatie uitvoeren dienen zich op verzoek te kunnen legitimeren.
4.	(persoons-)gegevens Het eigenaarschap van alle gegevens die worden geregistreerd en opgeslagen middels de applicatie, ligt te allen tijde en ongeconditioneerd bij de deelnemende besturen. De gegevens opgeslagen in de applicatie mogen op geen enkele wijze gebruikt worden voor eigen belang van opdrachtnemer (bv. datamining) zonder voorafgaande toestemming van de deelnemende besturen, en mogen door opdrachtnemer op geen enkele wijze verstrekt worden aan derden zonder voorafgaande toestemming van de deelnemende besturen. Dat betekent dat na het beëindigen van de overeenkomst, inclusief de SLA, opdrachtnemer deze data aan de deelnemende besturen moet overdragen binnen tien (10) werkdagen na contractbeëindiging. Opdrachtgever merkt hierbij op dat het uitsluitend overleggen van een broncodedepot niet voldoende is. Verwerking en gebruik van de (persoons-)gegevens en overige informatie vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
5.	Vast contactpersoon Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon, die als centraal aanspreekpunt voor opdrachtgever fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt opdrachtgever.
6.	Beschikbaarheid functionaliteiten Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de overeenkomst (inclusief optie jaren) dat de vereiste functionaliteiten beschikbaar blijven tegen de initieel overeengekomen kosten, met inachtneming van eventuele gebruikelijke jaarlijkse indexering. Ondersteuning voor nieuwe platforms, versies en updates valt binnen deze garantie en brengt geen extra kosten voor opdrachtgever met zich mee. Eveneens wijzigingen in de applicatie n.a.v. wijzigingen in wettelijke eisen met betrekking tot deze applicatie.

ICT-/ inrichtingseisen	
Eis	Omschrijving
7.	Inrichting applicatie De inschrijfapplicatie wordt per school ingericht door inschrijver. Waarbij voor iedere school de naam, het logo een schooleigen tekst wordt opgenomen.
8.	Inschrijfformulier De scholen van de deelnemende besturen maken gebruik van een door inschrijver (in overleg met opdrachtgever) opgesteld standaard inschrijfformulier.
9.	Toevoegen van vragen Iedere school (en locaties binnen een school) kan zelf vragen toevoegen aan de basisvragenlijst van het inschrijfformulier. Dit kunnen zowel open vragen zijn als vragen met een dropdown menu zijn. Voorafgaand aan de implementatie zal de projectleider van opdrachtgever de huidige inschrijfformulieren van de scholen naast elkaar leggen. Op basis hiervan wordt een lijst gemaakt van vragen die voor alle scholen gelijk zijn, de basisvragenlijst. Daarnaast wordt een lijst met variabele vragen gemaakt, die per school kunnen verschillen. Scholen kunnen de vooraf gedefinieerde variabele vragen zelf toevoegen aan de basisvragenlijst. Daarnaast kan het zijn dat scholen met extra variabele vragen komen, deze moeten dan door opdrachtnemer toegevoegd worden aan de lijst met variabele vragen, zodat de school de vraag zelf kan toevoegen aan het eigen inschrijfformulier.
10.	Wettelijke kaders De applicatie voldoet nu en in de toekomst aan eisen die worden gesteld op grond van de geldende wettelijke kaders, waaronder minimaal: • Wettelijke bepalingen van rijksbelastingen, zoals omzetbelasting e.d.; • Wet Primair Onderwijs (PO) en Voortgezet Onderwijs (VO); • Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG); • Normenkader IBP; • Archiefwet; • Selectielijst PO/VO.
11.	Beschikbaarheid Gebruikers kunnen te allen tijde vanaf iedere locatie (school, thuis enz.) met de applicatie werken.
12.	SaaS+ De gevraagde functionaliteit wordt als SaaS aangeboden. Het runnen (operations) en door-ontwikkelen (development) van de oplossing worden als dienst geleverd door opdrachtnemer, waarbij het technisch beheer van de SaaS-omgeving volledig bij opdrachtnemer ligt.
13.	Browsers De aangeboden applicatie functioneert in de meest gangbare en ondersteunde browsers Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, zonder gebruik te maken van third party extensies.
14.	Dataopslag Het datacenter waar de SaaS-oplossing wordt gehost, bevindt zich aantoonbaar binnen de Europese Unie.
15.	Standaarden en maatstaven Alle verbindingen bij het gebruik van de SaaS, inclusief uitwisseling van gegevens zijn volgens actuele gebruikelijke standaarden en maatstaven beveiligd.
16.	Bewezen functionaliteit De door opdrachtnemer aangeboden technische functionaliteit is bewezen. En eventueel maatwerk mag geen invloed op onderhoud en updates van de applicatie hebben.
17.	Additionele plugins Er zijn geen additionele plugins vereist voor een goede werking van de applicatie.
18.	Nederlandse normen In de basis gebruikt de applicatie de Nederlandse taal. Notatie van getallen en datums volgt de Nederlandse norm. Alle documentatie die opgeleverd wordt, zal in het Nederlands zijn gesteld. Een gebruiker kan wel de taal aanpassen naar een alternatieve taal die ondersteund wordt door de applicatie, met minimaal de Engelse taal als extra optie.

19.	UTF8 Invoervelden maken gebruik van UTF8.
20.	Foutmeldingen De applicatie presenteert foutmeldingen voor gebruikers en systeembeheerders op duidelijke en consequente wijze. De applicatie toont bij het afhandelen van een specifieke mutatie in het mutatiescherm een visueel signaal indien er verplichte velden niet zijn ingevuld of indien er niet toegestane waarden zijn ingevuld. Dit visuele signaal bevat informatie waarop de fout betrekking heeft en geeft een omschrijving van de fout.
21.	Logging De applicatie biedt mogelijkheden tot audit logging.
22.	Gegevensbestanden De applicatie maakt gebruik van gegevensbestanden in de vorm van dropdown of selectielijsten om invoerfouten te voorkomen. Voorbeelden hiervan zijn postcode tabel, scholentabel aan de hand van BRIN. De applicatie biedt de mogelijkheid om hier in voorkomende gevallen van af te wijken indien er buitenlandse adressen en/of scholen (uit het land van herkomst) ingevoerd moeten worden.

Koppelingseisen	
Eis	Omschrijving
23.	Koppelingen De applicatie van inschrijver heeft in ieder geval koppelingen met: • Somtoday; • Magister.
24.	Updatebestendige koppelingen Bij nieuwe versies en/of updates blijven bestaande koppelingen met externe applicaties in stand. Wijzigingen die invloed kunnen hebben op afnemende dan wel gekoppelde systemen dienen vooraf gecommuniceerd en getest te kunnen worden. Bij implementatie van nieuwe releases dienen de interfaces van opdrachtgever volledig operationeel te blijven.
25.	Regie opdrachtnemer Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de algehele communicatie en aansturing rondom de uitvoering van de opdracht voor opdrachtgever (bijvoorbeeld ook als er door opdrachtnemer derden ingezet worden voor de realisatie van koppelingen). Opdrachtgever schakelt alleen met opdrachtnemer. De verantwoordelijkheid voor het functioneren van de koppelingen berust bij opdrachtnemer.
26.	SSO/ Authenticatie De applicatie ondersteunt SSO. Hierbij ook rekening houdende met de eis van User Provisioning.
27.	User Provisioning Users worden preferent aangemaakt door middel van SCIM (System for Cross Domain Identity Management) of Just-In-Time Provisioning tijdens het inloggen. Niet in alle gevallen volstaat deze methode. Daarom mag er ook een goed gedocumenteerde SOAP of REST-interface aangeboden worden waar het IDM-systeem van de deelnemende besturen mee koppelt en Users mee kan aanmaken en uitfaseren.
28.	Testomgeving Opdrachtnemer biedt opdrachtgever een test- en productieomgeving aan. De 'T' en de 'P' binnen 'OTAP'. De data op deze testomgeving kan op aanvraag ververst en geleegd worden. Ook wordt verzocht om een tijdelijke trainingsomgeving voor de opleiding van beheerders en gebruikers voorafgaand aan de 'go live'.
29.	Multi Tender De applicatie moet kunnen werken in een omgeving van een schoolbestuur met meerdere eigen LAS-omgevingen en eigen Google of Microsoft omgevingen.

Functionele eisen	
Eis	Omschrijving
30.	Bijlage toevoegen Ouders moeten een bijlage toe kunnen voegen voor verificatie, bijvoorbeeld ten behoeve van een OT-code.
31.	Datum en handtekening Ouders moeten het formulier ondertekenen (accountantproof) voordat het formulier ingestuurd kan worden. De applicatie registreert automatisch de datum van indienen die nabij de handtekening getoond wordt.
32.	Automatische controle De applicatie moet, voor het indienen, ingevoerde gegevens automatisch controleren op volledigheid en (waar mogelijk) juistheid en invoerhulp bieden (zoals validaties en suggesties). Niet volledig ingevulde formulieren kunnen niet worden verzonden.
33.	Controle voor verzenden Gebruikers moeten vóór het verzenden de ingevoerde gegevens kunnen controleren en aanpassen.
34.	Smartphones en webbrowsers De applicatie moet volledig functioneren op smartphones en moderne webbrowsers (zoals Chrome, Edge, Safari en Firefox).
35.	Hulpopties De applicatie moet hulpopties bevatten, zoals toelichtingen, instructies en contactmogelijkheden.
36.	Beheerportaal De applicatie moet een volledig beheerportaal bevatten met gebruikersrechten, statistieken en exporteerbare data (bijvoorbeeld naar Excel of CSV).
37.	Bevestiging Gebruikers moeten automatisch een bevestiging, inclusief een kopie van het ingevulde formulier, ontvangen na het indienen van een aanmelding
38.	Zij-instromers De applicatie ondersteunt ook het proces voor zij-instromers.
39.	Zoekfunctie De applicatie bevat een zoekfunctie over de scholen heen binnen een bestuur.
40.	Bewaartermijnen De applicatie van inschrijver faciliteert het verwijderen van gegevens door opdrachtgever.
41.	Online en offline documenten De applicatie maakt het mogelijk dat er gelinkt kan worden naar online documenten, zoals een schoolgids. Daarnaast is het mogelijk om documenten in te voegen.
42.	Instelbare open- en sluitingstermijnen De applicatie maakt het mogelijk om per formulier (per school en zowel voor het reguliere als zij-instroom formulier) een open- en sluitingsdatum en tijd in te voeren.

Opleidingseisen	
Eis	Omschrijving
43.	Opleidingsplan Opdrachtnemer garandeert een adequaat opleidingsplan op te stellen en uit te voeren dat passend is bij de verschillende gebruikersniveaus.
44.	Handleidingen Relevante en voldoende up-to-date handleidingen en technische beschrijvingen van de applicatie zijn online in het Nederlands beschikbaar, zowel voor eindgebruikers als voor functioneel beheer. De applicatie kent een goede 'Help functie'.

ICT-eisen SLA	
Eis	Omschrijving
45.	SLA / DAP Inschrijver dient na voorlopige gunning een concept SLA toe te sturen waarin de minimale beschikbaarheid en performance staat vastgelegd. Na gunning wordt, in overleg met opdrachtgever de definitieve SLA vastgesteld. De SLA moet in ieder geval voldoen aan het gestelde in de aanbestedingsdocumenten en in ieder geval ingaan op: • Escalatiemogelijkheden; • Communicatiematrix t.b.v. escalaties; • Openingstijden servicedesk; • Doorlooptijd / oplostijd verstoringen.
46.	Beschikbaarheid De applicatie is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar voor gebruik door opdrachtgever en leerlingen/ouders. Over het gehele jaar gezien is de minimale beschikbaarheid 99,0%. Gedurende de landelijke aanmeldperiode is de minimale beschikbaarheid 99,8%.
47.	Helpdesk Opdrachtnemer beschikt over een deskundige Nederlandstalige helpdesk die in ieder geval tijdens kantoor tijden telefonisch bereikbaar is, waar door de gebruikers (niet voor ouders/leerlingen) van opdrachtgever vragen gesteld kunnen worden, waar storingen aangemeld kunnen worden en waar klachten ingediend kunnen worden. Opdrachtnemer registreert vragen, storingen en klachten.
48.	Kantoor tijden Kantoor tijden zijn 08:00-17:00 uur van maandag tot en met vrijdag, exclusief Nederlandse feestdagen.
49.	Storingspagina Opdrachtnemer vermeld storingen aan de applicatie proactief via hun website op een speciale storingspagina inclusief voortgang.

ICT-eisen AVG, Security en Performance	
Eis	Omschrijving
50.	AVG / Verwerkingsregister Ten behoeve van het verwerkingsregister is er in de applicatie een overzicht van alle datavelden die persoonsgegevens bevatten (van beperkt t/m in sterke mate). Daarnaast is inzichtelijk welke koppeling zijn gemaakt en welke data daarover gedeeld worden.
51.	Privacy door rollen Binnen de applicatie worden - door middel van rollen en rechten - privacygevoelige gegevens afgeschermd.
52.	Back-up Er worden periodiek back-ups gemaakt om opdrachtgever in staat te stellen om data en systemen terug te zetten als hier aanleiding voor is. Er wordt aantoonbaar, periodiek (minimaal 1x per jaar) getest of de back-ups succesvol teruggezet kunnen worden.
53.	Back-up locaties Back-ups worden op een fysiek andere locatie bewaard dan waar de primaire data en systemen opgeslagen zijn, waarbij de locaties dusdanig geselecteerd zijn dat een calamiteit niet de verschillende locaties tegelijkertijd kan treffen.
54.	Release kalender Bij nieuwe releases van (onderdelen van) de applicatie hanteert opdrachtnemer een release kalender.
55.	Release notes beschikbaar Voor elke nieuwe release zijn gegevens beschikbaar (release notes) waarin helder voor opdrachtgever is uiteengezet welke functionaliteit er is gewijzigd en/of toegevoegd, wijzigingen in API-gegevensstructuur en relevante datamodelveranderingen. Nieuwe versies van API's zijn backwards compatible met de voorlaatste versie en/of zijn tegelijkertijd met de voorlaatste versie beschikbaar.
56.	Release notes informatie Voor elke nieuwe release is informatie beschikbaar wat opdrachtgever moet doen om nieuwe/gewijzigde functionaliteit goed te kunnen gebruiken en te integreren in de organisatie.

57.	ISO 27001 Opdrachtnemer dient ISO27001 gecertificeerd te zijn en te blijven zolang de overeenkomst loopt.
58.	Datalek Opdrachtnemer stelt opdrachtgever conform de te tekenen verwerkersovereenkomst zonder onredelijke vertraging danwel onverwijld op de hoogte indien er een datalek is opgetreden waarbij gegevens van opdrachtgever betrokken zijn geweest (conform AVG) of een ander security-probleem dat mogelijk van invloed is op data van opdrachtgever.
59.	Escrow regeling Opdrachtnemer biedt een SaaS Escrow Regeling om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen garanderen.
60.	AVG Wat informatiebeveiliging en privacy betreft voldoet Opdrachtnemer aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (of GDPR: General Data Protection Regulation) van de Europese Unie.
61.	Data Protection Impact Assessment Opdrachtnemer zal, na gunning, meewerken aan een Data Protection Impact Assessment in het kader van compliance aan de AVG. Deze zal lokaal ingestoken zijn, begeleid door een externe organisatie.
62.	Edu-V keurmerk Inschrijver beschikt, dan wel heeft de intentie om te beschikken, over het Edu-V keurmerk.