

Aanbesteding

Leerlingenadministratiesysteem

Bijlage 1 Programma van Eisen



Aanbestedende dienst: CVO Zuid-West Fryslân
Procedure: Europese openbare procedure
Referentienummer: 2020/0416RN
Versie: Definitief
Datum: April 2021

© 2021 Inkada B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en / of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Inkada B.V.

Inhoudsopgave

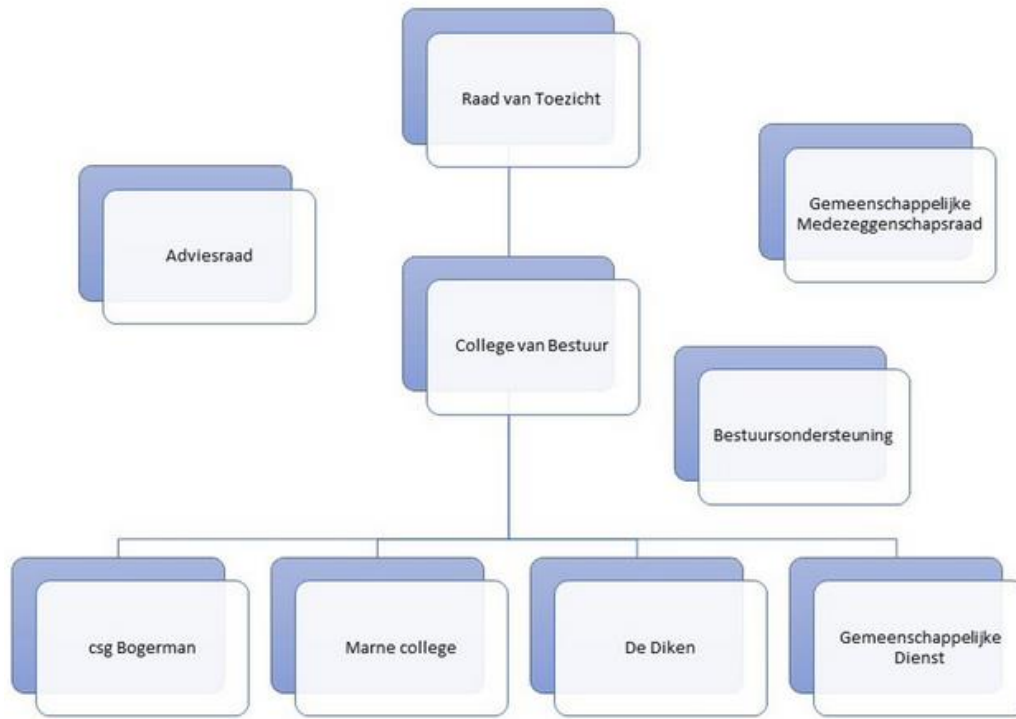
1. Leerlingenadministratiesysteem	3
1.1. Leerlingenadministratiesysteem algemeen	4
1.2. Functionaliteiten	7
1.3. Implementatie, conversie en opleiding.....	11
2. Eisen	12
2.1. Leerlingenadministratiesysteem algemeen	13
2.2. Functionaliteiten	16
2.3. Implementatie, opleiding en conversie.....	23
2.4. Technische specificaties en SLA	24

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

1. Leerlingenadministratiesysteem

1.1. Leerlingenadministratiesysteem algemeen

1.1.1. Onderwijsinrichting, organisatie en gebruikers



De structuur van de organisatie van opdrachtgever (stichting, school, afdeling etc.) is vastgelegd in het leerlingenadministratiesysteem. Van de organisatie kan een structuur worden vastgelegd en onderhouden waarin onder anderen organisatorische eenheden zoals BRIN en afdelingen kunnen worden ondergebracht. Het leerlingenadministratiesysteem dient optimaal te ondersteunen bij het verbeteren van de kwaliteit van het onderwijs in de organisatie. Daarom moet het leerlingenadministratiesysteem inzicht geven aan alle betrokkenen in de processen die met het onderwijs te maken hebben. Gebruikers van het leerlingenadministratiesysteem krijgen autorisaties toegekend waarbij een onderscheid gemaakt kan worden tussen lezen, muteren en verwijderen van gegevens. Autorisaties zijn afhankelijk van de rechten van de individuele gebruiker en van een of meerdere gebruikersgroepen waartoe de individuele gebruiker behoort.

Er zijn 3 verschillende gebruikersniveaus te onderscheiden:

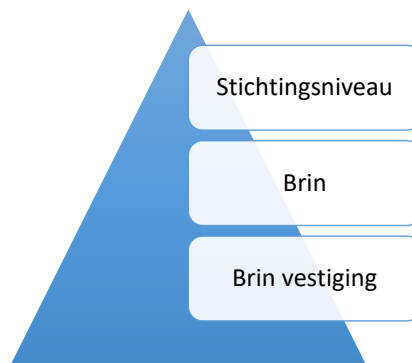
- 1) Microniveau (monitoring op leerling-niveau)
 - a. Leerling
 - b. Docent/OOP
 - c. Ouders/verzorgers
- 2) Mesoniveau (monitoring op leerling- en groepsniveau)
 - a. Docent/OOP

- b. Mentor/coach
 - c. Coördinatoren
 - d. Afdelingsleider
 - e. Zorgcoördinator/Leerlingbegeleiders/Orthopedagogen
- 3) Macroniveau (monitoring op niveaus van stichting, school, afdeling)
- a. Afdelingsleiders
 - b. Management Team school
 - c. Gemeenschappelijk Management Team

1.1.2 Structuur en opbouw

Het leerlingenadministratiesysteem bevat tenminste al die elementen die noodzakelijk zijn in het kader van wet- en regelgeving en de functionaliteiten zoals gevraagd in dit programma van eisen.

Het leerlingenadministratiesysteem heeft een vaste basisinrichting ten aanzien van de structuur, opbouw en de tabellen waarmee aan alle wettelijke vereisten wordt voldaan ten aanzien van het registreren en muteren van gegevens van de leerling. Deze vereiste basisinrichting ziet toe op 3 niveaus: die van opdrachtgever (de stichting) van de BRIN (school) en van de BRIN-vestiging. Van deze basisinrichting ten aanzien van alle wettelijke vereisten kan niet worden afgeweken.



De ILT-codes dienen gekoppeld te worden aan de opleidingen en aan opleidingen worden vakken gekoppeld. Zowel officiële vakken als school eigen vakken moeten kunnen worden toegevoegd aan het leerlingenadministratiesysteem.

Ten aanzien van de niet- wettelijk voorgeschreven gegevens biedt het leerlingenadministratiesysteem de mogelijkheid om op stichtingsniveau de organisatiestructuur, administratieve structuur en tabellen vast te stellen, waarna de individuele school deze niet kan wijzigen, maar wel verder kan in- en aanvullen, gegeven haar specifieke situatie en behoeften.

Vanuit de stichting zal ondersteuning worden geboden aan de scholen in de vorm van het inrichten en invullen van de database en organisatiestructuur van het leerlingenadministratiesysteem voor de betreffende school en/of afdeling.

Elke functionaliteit kan door de school zelf ingericht worden op basis van de specifieke situatie van de betreffende school. Dat wil niet zeggen dat elke school elke functionaliteit gebruikt vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst. Een school kan besluiten een functionaliteit (nog) niet te gebruiken en/of een functionaliteit niet meer te gebruiken.

De functionaliteiten/modules van een andere partij dan opdrachtnemer mogen door opdrachtnemer worden geleverd, maar opdrachtnemer borgt daarbij te allen tijde dat het leerlingenadministratiesysteem met alle functionaliteiten/modules als een integraal werkend geheel gebruikt kan worden door de gebruikers. Bijvoorbeeld door dynamische gegevensuitwisseling waardoor mutaties in een van de functionaliteiten/modules, automatisch worden doorgevoerd in andere functionaliteiten/modules. Indien een mutatie is verricht werkt deze door in de gehele applicatie en hoeft dezelfde mutatie niet nog eens te worden ingevoerd.

1.1.3 Uitwisselen gegevens

Aan de opdrachtnemer die het leerlingenadministratiesysteem aanbiedt wordt als voorwaarde gesteld dat hij externe partijen inzage geeft in de databasestructuur van alle functionaliteiten / modules van het leerlingenadministratiesysteem, waardoor het mogelijk is voor die externe partijen de noodzakelijke gegevensuitwisseling, indien gewenst dynamisch (lezen en schrijven), te realiseren.

1.2. Functionaliteiten

1.2.1 Aanmelding registratie plaatsing (basisadministratie)

A

Naast het handmatig registreren en plaatsen van leerlingen moet registratie en plaatsing van leerlingen ook kunnen aan de hand van het (veilig) inlezen van OSO (Overstapservice Onderwijs). En aan de hand van import van gegevens uit een CSV bestand (zie 1.1.3 Uitwisselen gegevens) vanuit een eigen aanmeldportaal.

B

De registratie van de leerling moet plaatsvinden conform alle wettelijke regelingen waarbij nieuwe regelingen tijdig worden ingevoerd. Tevens worden alle gegevens geregistreerd die nodig zijn voor bekostiging, begeleiding, rooster, resultaten en absentenregistratie.

C

Leerlingen zijn onderdeel van een groep (klas/lesgroep). Deze groep kan meerdere mentoren/coaches, decanen en coördinatoren hebben. Een leerling kan daarnaast ook een individuele afzonderlijke mentor/coach hebben. Voor deze individuele mentoren/coaches is het belangrijk om dezelfde mogelijkheden in het leerlingensysteem te hebben ten aanzien van zijn groep leerlingen als een klassikale mentor/coach. (denk aan rapportages en overzichten). Daarnaast zijn leerlingen onderdeel van diverse lesgroepen, sommige lesgroepen zijn klassikaal. Deze klassen/lesgroepen dienen, naast geautomatiseerde koppeling, desgewenst makkelijk handmatig/collectief aangemaakt te kunnen worden, voorkeur heeft het dat ze kunnen worden ingelezen.

D

Het leerlingenadministratiesysteem dient op schoolniveau en vervolgens op de onderliggende niveaus nader ingericht te kunnen worden. Bijvoorbeeld het muteren van de verschillende opleidingen met daaraan gekoppeld de vakken die gegeven worden. Ook het PT(A) moet centraal (naar keuze decentraal per afdeling) ingericht worden en de inrichting of delen hiervan moeten te kopiëren zijn naar volgend jaar of binnen een jaar naar andere opleidingen/vakken/leerjaren. De te geven vakken in de afdeling moeten ook in dit onderdeel beheerd worden.

E

Het vakkenpakket van de leerling moet vanuit het roosterpakket doormiddel van een dynamische koppeling kunnen worden ingelezen. Waarbij ook de status (gemeenschappelijk; vrij; profiel-sector; -vak) wordt toegekend.

F

Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid stages te registreren waarbij minimaal de periode van de stage (begin- en einddatum), de stageverlener, de omvang van de stage in uren en het resultaat van de stage kunnen worden geregistreerd. Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid een onderscheid te maken naar de aard van de stage, waarbij in ieder geval een onderscheid gemaakt kan worden in beroepsgerichte en maatschappelijke stages. De stagebegeleider kan toegang krijgen tot de relevante gegevens van de betreffende leerling in het leerlingenadministratiesysteem voor het volgen van de registratie van aan- en afwezigheid.

1.2.2. Aanwezigheid en afwezigheid

Van elke leerling worden aanwezigheid en afwezigheid geregistreerd, zowel individueel via de leerling, als via de groep en de les. Hierbij moet de afwezigheidsreden (soort absentie), de duur en of de afwezigheid wel of niet geoorloofd is, ingevuld kunnen worden.

De absentieregistratie kent een koppeling met het (dag)rooster. Naar aanleiding van een ongeoorloofde afwezigheid moeten automatisch sancties opgelegd kunnen worden. Deze moeten kunnen worden gekozen uit een zelf ingerichte lijst (per school/afdeling/jaarlaag). Daarnaast moet een sanctie handmatig kunnen worden opgevoerd in het leerlingenadministratiesysteem.

1.2.3. Voortgang/cijfers

Resultaten moeten zowel per leerling als per klas/lesgroep kunnen worden ingevoerd. Resultaten moeten op meerdere manieren kunnen worden vastgelegd bijvoorbeeld numeriek (met verschillende afrondingsmogelijkheden), alfanumeriek (bijvoorbeeld goed, voldoende, onvoldoende op basis van een achterliggende, door de school te bepalen tabel) of een combinatie ervan.

Bij elk resultaat moet het mogelijk zijn om herkansingen aan te bieden, een resultaat kan ook voortkomen uit een gewogen gemiddelde van meerdere cijfers.

Het leerlingenadministratiesysteem bevat mogelijkheden voor middelingskolommen, te kansen- en herkansingskolommen en verschillende weegfactoren.

Het moet mogelijk zijn (per periode) de resultaten te blokkeren zodat er een mutatiestop en zichtbaarheidsstop kan worden ingesteld, bijvoorbeeld bij het uitdraaien van de rapporten.

Bij een mutatiestop zouden drie niveaus moeten komen; vrije invoer, alleen invoer door de leerlingenadministratie en applicatiebeheerder en een invoerstop.

Bij een zichtbaarheidsstop zouden twee niveaus moeten komen: zichtbaar voor ouders/verzorgers /leerlingen en zichtbaar voor OP.

1.2.4. Examens

Binnen het leerlingenadministratiesysteem zijn cijfers raadpleegbaar voor de voortgang en/of overgang en/of het examen. Cijfers over meerdere leerjaren moeten kunnen meetellen voor het examen (cohort), zonder dat deze cijfers separaat gekopieerd moeten worden. Het leerlingenadministratiesysteem moet minimaal voldoen aan de Examenuitwisseling van BRON. Het examendossier en de zak/slaagregeling moeten voldoen aan de landelijke eisen. Er moet rekening gehouden worden met de verschillende profielen. Het leerlingenadministratiesysteem dient tevens te signaleren wanneer een leerling voor meerdere profielen in aanmerking komt (ook bijbehorende cijferlijsten kunnen uitdraaien). Er moet apart geautoriseerd kunnen worden op SE-toetscijfers en de CE-cijfers. Leerlingen moeten te benaderen zijn als examengroep voor bijvoorbeeld collectief uitschrijven, controles en berekenen zak/slaagregeling etc. Er dienen rapportages te zijn ten behoeve van het examenproces. In de examenfunctionaliteit moet als eindresultaat een uitgedrukt diploma met bijbehorende cijferlijst opgeleverd kunnen worden.

1.2.5. Leerlingvolgsysteem

Het leerlingvolgsysteem (LVS) geeft in een overzicht de status van de leerling weer. Het is tweeledig opgebouwd. Een deel is geaggregeerde data vanuit andere onderdelen van het

leerlingenadministratiesysteem. Het andere deel van de informatie betreft de zorg rondom de leerling. Voor de zorg van de leerlingen zijn er handelingsplannen, begeleidingsverslagen, Individuele Ontwikkeling Plannen (IOP's), zorgmeldingen en incidentenregistraties mogelijk. Tevens moet het mogelijk zijn om (rapport)vergaderingen voor te bereiden met een visuele weergave van de resultaten. Om ervoor te zorgen dat er geen papieren schaduwdoos moet worden aangelegd moet het mogelijk zijn dat bij verslagen en incidenten bepaalde rollen of groepen mensen uitgesloten worden van leesrecht, dit moet per verslag/incident in te stellen zijn. Tevens moet het mogelijk zijn om een template te gebruiken als basis voor een verslag. Als een school daar toestemming voor geeft dan krijgt de ouder van de betreffende leerling inzicht in gegevens van de leerling. De school bepaalt welke gegevens wel en niet inzichtelijk zijn voor de ouder.

1.2.6. Agenda/rooster

Roosterfunctionaliteit kan verschillende tijdsloten aan.

- Roosterfunctionaliteit voor de docent

Het rooster van een docent wordt automatisch ingelezen (zie 1.1.3 Uitwisselen gegevens) vanuit externe systemen in de agenda voor de docent in het leerlingenadministratiesysteem. De docent ziet in zijn agenda van het leerlingenadministratiesysteem in één scherm zijn actuele lesrooster. De docent kan in zijn agenda zelf persoonlijke afspraken toevoegen met begin- en eindtijden, zoals besprekingen en contactafspraken met ouders/verzorgers. De docent kan in het leerlingenadministratiesysteem met de leerling gemaakte afspraken ten aanzien van huiswerk, proefwerken, toetsen enzovoort registreren. De docent kan aantekeningen, taken en notities toevoegen bij een les en verricht de aanwezigheidsregistratie. Naast de lessen kan de agenda gevuld worden met niet-les gebonden afspraken welke de docent zelf kan aanmaken.

- Roosterfunctionaliteit voor de leerling

Het rooster van een leerling wordt automatisch ingelezen (zie 1.1.3 Uitwisselen gegevens) in de agenda van de leerling in het leerlingenadministratiesysteem. Afspraken die de docent in het rooster van de leerling heeft gepland zijn ook zichtbaar. Ook niet-lesgebonden afspraken kunnen worden opgevoerd in de agenda. Naast de leerling hebben ook diens ouders/verzorgers via de agenda van het leerlingenadministratiesysteem inzage in het rooster van de leerling. Wijzingen in het rooster zijn direct zichtbaar. Leerlingen kunnen ook zelf in de agenda hun huiswerk en andere activiteiten plannen. Roosterwijzigingen zijn direct en apart te zien voor de leerling.

- Roosterfunctionaliteit keuzewerktijd

Naast het inlezen van het rooster is in het leerlingenadministratiesysteem ook de mogelijkheid voor het opvoeren van keuzewerktijd opgenomen zoals dat geldt voor het voortgezet onderwijs. Hieronder vallen bijvoorbeeld projecten, keuze-uren en in te vullen tussenuren waar leerlingen zich al dan niet voor inschrijven in het leerlingenadministratiesysteem en/of roostersysteem. De school bepaalt de vakken en inschrijftermijnen voor de leerlingen, de leerlingen kunnen zelf inschrijven en/of docenten of coaches kunnen leerlingen inschrijven. De activiteiten die vallen onder de

keuzewerktijd van de leerling zijn opgenomen in de agenda van de leerling en de docent, zodat ook huiswerk of een andere toelichting aan de activiteit kan worden toegevoegd door de docent.

- Roosterfunctionaliteit planner

In het leerlingenadministratiesysteem is een functionaliteit opgenomen die als ondersteuning dient bij het plannen van gesprekken met ouders/verzorgers. Ouders/verzorgers kunnen in het leerlingenadministratiesysteem worden uitgenodigd voor een ouderavond. Ouders/verzorgers kunnen vervolgens inloggen in het leerlingenadministratiesysteem en zich aanmelden voor de ouderavond. Zij kunnen daarbij aangeven met welke docenten of coaches zij willen spreken met daarbij de voorkeuren ten aanzien van de tijdstippen.

De school moet vervolgens op een eenvoudige wijze de ingevulde gegevens kunnen verwerken of bewerken in een rooster voor de ouderavond. De ouders/verzorgers worden vervolgens op de hoogte gebracht via het leerlingenadministratiesysteem/Teams van de daadwerkelijke tijdstippen waarvoor zij zijn ingepland.

1.2.7. Kluisjes

Elke school/afdeling moet in het leerlingenadministratiesysteem de kluisjes voor groepen leerlingen of een individuele leerling kunnen registreren. Het leerlingenadministratiesysteem zoekt per locatie naar beschikbare kluisjes die aan leerlingen voor die locatie kunnen worden toegekend.

1.2.8. Personeel (NAW)

De NAW-gegevens van de medewerkers op de school zijn geregistreerd in de Personeel- en salaris applicatie (PSA) die opdrachtgever gebruikt (thans AFAS). Bij wijziging of aanmaak van personeelsleden moeten de benodigde NAW-gegevens in het leerlingenadministratiesysteem worden toegevoegd dan wel worden gewijzigd middels een import, dan wel een dynamische koppeling zodat gegevens slechts op een plek hoeven te worden onderhouden (zie 1.1.3 uitwisselen gegevens).

1.2.9. Facturering leerlingen

Voor de inning en administratieve afhandeling van leerlingenbijdragen wordt op schoolniveau gebruik gemaakt van een koppeling met een pakket voor het innen van schoolkosten zoals WIS-collect.

1.2.10. Portalen

Op de landingspagina van het leerlingenadministratiesysteem kunnen ouders/verzorgers, maar ook leerlingen gegevens raadplegen. Het gaat hier dan om een landingspagina, waar roosters, agenda's, cijfers (met weging enzovoort), afwezigheid en algemene informatie getoond worden. Het moet mogelijk gemaakt kunnen worden dat een gebruiker een aantal gegevens kan muteren zoals, telefoonnummer en e-mailadres. Een ouder kan reageren op ouderavondverzoeken, wachtwoord wijzigen en een aantal gegevens muteren. Het leerlingenadministratiesysteem dient device-onafhankelijk bruikbaar te zijn voor zowel personeel als de leerlingen/ouders/verzorgers.

1.2.11. Rapportages

Het is voor opdrachtgever van belang dat op alle niveaus (management)informatie kan worden gegenereerd. Het resultaat van alle invoer en verwerking van gegevens in de verschillende functionaliteiten/modules van het leerlingenadministratiesysteem is terug te vinden in de rapportagetool. De rapportagetool kan worden onderscheiden in standaardrapportages en maatwerkrapportages. Standaardrapportages worden door de opdrachtnemer onderhouden en betreffen in ieder geval: adreslijsten, klassenlijsten, lijsten ten behoeve van rapportvergaderingen, cijferlijsten per herkomstschool en inschrijvingen per herkomstschool. Een applicatiebeheerder van de school moet in staat zijn standaardrapportages aan te passen en eigen rapportages toe te voegen. Verder moet het mogelijk zijn eigen Word templates voor standaardbrieven toe te voegen en Word documenten te uploaden.

Benadrukt wordt dat rapportages zowel afdelingsspecifieke als schoolspecifieke en schooloverstijgende rapportages betreffen waarbij voldaan wordt aan de volgende aspecten: grafische rapportagemogelijkheden, flexibele filtermogelijkheden, opnemen van huisstijl en formats van de school of afdeling en de mogelijkheid tot het maken van diverse doorsnedes door de gegevens. Het systeem is in staat om de gewenste informatie op elk gewenst gebruikersniveau aan te bieden.

1.3. Implementatie, conversie en opleiding

1.3.1 Implementatie en conversie

De opdrachtnemer van het leerlingenadministratiesysteem zorgt voor de conversie van alle beschikbare gegevens uit Magister, het leerlingenadministratiesysteem dat thans in gebruik is. Het betreft hier ook alle historische gegevens. Hierbij houdt inschrijver rekening met het bewaartermijnen en vernietigingsbeleid van opdrachtgever. De opdrachtnemer schrijft daartoe een conversieplan. Het conversieplan is onderdeel van het implementatieplan. Dit implementatieplan is onderdeel van de overeenkomst.

1.3.2 Opleiding

In het implementatieplan wordt tevens een adequaat opleidingstraject opgenomen. De opleidingen worden ondersteund door een goed naslagwerk. De opleidingen en het naslagwerk zijn toegesneden op de verschillende gebruikersniveaus.

2. Eisen

2.1. Leerlingenadministratiesysteem algemeen

Minimumeis 2.1.1 Onderwijsinrichting, organisatie en gebruikers nr.	
1.	Het leerlingenadministratiesysteem dat inschrijver aanbiedt is een SaaS- applicatie.
2.	Het leerlingenadministratiesysteem garandeert alle huidige en toekomstige wettelijke regelingen die van toepassing zijn voor zowel leerling als opdrachtgever in het kader van het leerlingenadministratiesysteem in de meest brede zin, pro actief te realiseren in het leerlingenadministratiesysteem gedurende de looptijd van de overeenkomst.
3.	De leverancier garandeert dat het leerlingenadministratiesysteem voldoet aan de actuele wet- en regelgeving en bij wijzigingen vroegtijdig hierop anticipeert.
4.	Inschrijver zal het leerlingenadministratiesysteem inrichten zoals verwoord in 1.1.1.
5.	Opdrachtgever is eigenaar van alle data van opdrachtgever in het leerlingenadministratiesysteem.
6.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid hiërarchische en functionele rollen toe te kennen aan gebruikers overeenkomstig de organisatiestructuur van opdrachtgever zoals beschreven in 1.1.1.
7.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid dat ouders/verzorgers toestemming kunnen geven en intrekken voor gebruik van privacygevoelige data zoals beeldmateriaal. Indien een leerling 16 jaar of ouder is kan hij/zij dit zelf bepalen.
8.	Het leerlingenadministratiesysteem kan leerlingengegevens (schoolprestaties, bron, medische indicaties, LVS, etc.) weergeven in één overzicht. Waarbij de opdrachtgever bepaalt welke gegevens kunnen worden geraadpleegd.
Minimumeis 2.1.2 Structuur en opbouw nr.	
9.	Inschrijver zal de structuur en opbouw zoals verwoord in 1.1.2 inrichten in het leerlingenadministratiesysteem.
10.	Het leerlingenadministratiesysteem en eventuele aparte functionaliteiten/modules vormen tezamen het leerlingenadministratiesysteem dat inschrijver aanbiedt in zijn inschrijving. Van functionaliteiten/ modules uit de inschrijving van inschrijver, al dan niet van een andere partij dan inschrijver, borgt inschrijver te allen tijde dat het leerlingenadministratiesysteem met alle functionaliteiten/modules als een integraal werkend geheel gebruikt kan worden door de gebruikers. Bijvoorbeeld door dynamische gegevensuitwisseling, waardoor mutaties in een van de functionaliteiten/modules, automatisch worden doorgevoerd in andere functionaliteiten/modules. Indien een mutatie in het leerlingenadministratiesysteem is verricht werkt deze door in de gehele applicatie en hoeft dezelfde mutatie niet nog eens te worden ingevoerd.
11.	Het leerlingenadministratiesysteem heeft een vaste basisinrichting waarmee aan alle wettelijke vereisten wordt voldaan ten aanzien van het registreren en muteren van gegevens van de leerling op de 3 niveaus van opdrachtgever, BRIN en BRIN-vestiging. Van deze vereiste

	wettelijke basisinrichting kan niet worden afgeweken. Ten aanzien van de niet- wettelijk voorgeschreven gegevens biedt het leerlingenadministratiesysteem de mogelijkheid om op stichtingsniveau de organisatiestructuur, administratieve structuur en tabellen vast te stellen, waarna de individuele school deze verder kan in- en aanvullen gegeven haar specifieke situatie en behoeften.
12.	Inschrijver garandeert een leerlingenadministratiesysteem dat opdrachtgever de mogelijkheid biedt op stichtingsniveau uniforme autorisaties (lezen, muteren en verwijderen) en rollen af te spreken, waarna deze in het leerlingenadministratiesysteem voor elke individuele school van opdrachtgever gehanteerd kan worden en verder worden ingevuld en aangevuld door de individuele school.
13.	Inschrijver garandeert een leerlingenadministratiesysteem dat opdrachtgever de mogelijkheid biedt, het leerlingenadministratiesysteem op schoolniveau, op afdelingsniveau en op locatie/afdelingsniveau nader in te richten.
14.	Aan de hand van wizards muteert de gebruiker volgens een vooraf ingericht proces in het leerlingenadministratiesysteem alle benodigde gegevens, zodat fouten zoveel mogelijk worden voorkomen.
15.	Alle mutatieprocessen in het leerlingenadministratiesysteem verlopen aan de hand van workflows waarmee deze mutatieprocessen zijn vastgelegd ten aanzien van (deel)mutaties en accordering door verschillende gebruikers al dan niet met verschillende rollen. De status in het proces van een mutatie is inzichtelijk voor de gebruiker in het leerlingenadministratiesysteem.
16.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid voor de functioneel beheerder om zich aan rollen te koppelen om inzage te hebben in alle beschikbare gebruikersinterfaces.
17.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid een rechtenboom voor de verschillende gebruikersgroepen te tonen en aan te passen.
Minimumeis nr.	2.1.3 Uitwisselen gegevens
18.	Het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver voldoet aan het gestelde in paragraaf 1.1.3.
19.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid gegevens met andere (huidige en of toekomstige) applicaties uit te wisselen op basis van de daartoe benodigde API, SOAP en SAML.
20.	Inschrijver zal aan het realiseren van toekomstige koppelingen met andere applicaties en nieuw te realiseren webservices zijn volledige en actieve medewerking verlenen.
21.	Inschrijver garandeert dat uitwisseling van door opdrachtgever gewenste gegevens vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst gerealiseerd is tussen het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver en andere systemen/applicaties die in de markt gebruikt worden. Het leerlingenadministratiesysteem ondersteunt in elk geval de koppelingen, im- en exportmogelijkheden zoals genoemd in bijlage 10.
22.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid van collectieve en individuele import van digitale bestanden naar individuele leerlingen zoals bijvoorbeeld foto's en documenten.
23.	Alle gegevens uit het leerlingenadministratiesysteem kunnen middels XML en CSV (gestandaardiseerde koppelingen) geëxporteerd worden vanuit het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver.

24.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid automatisch (via UMRA) een leerling account aan te maken in Office 365.
25.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid een afwijking tussen het PO-advies en geregistreerde advies bij DUO te signaleren en te rapporteren.
26.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid uit te wisselen met VVA / VSV.
27.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid digitale toetsystemen te koppelen.
28.	Het leerlingenadministratiesysteem is voorzien van templates waarmee de beheerder eigen standaardbrieven in Word kan uploaden en toevoegen aan het leerlingenadministratiesysteem.

2.2. Functionaliteiten

Minimumeis nr.	2.2.1 Aanmelding registratie en plaatsing
1.	Het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver voldoet aan het gestelde in paragraaf 1.2.1.
2.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid bij plaatsing, de opleiding met bijbehorende codes, school/afdeling, leerjaar en LWOO te registreren.
3.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid een individuele leerling automatisch door middel van het inlezen van het (groeps) Digitaal Overdrachtsdossier of via ELD en OSO te registreren. Hierbij is het mogelijk alle noodzakelijke gegevens in het kader van bekostiging, toetsen/begeleiding, rooster, resultaten en absentieregistratie te registreren.
4.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid een leerling handmatig, eventueel door middel van het inlezen van het Digitaal Overdrachtsdossier of via ELD en OSO te registreren. Hierbij is het mogelijk alle noodzakelijke gegevens in het kader van bekostiging, begeleiding, rooster, resultaten en absentieregistratie te registreren.
5.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid een verplaatsing binnen het schooljaar, bij de jaarovergang en bij nieuwe instroom, zowel collectief als individueel voor te bereiden en te bevestigen.
6.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid leerlingen collectief en individueel uit te schrijven met daarbij de datum en reden van uitschrijving en de vermelding van de vervolgopleiding.
7.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid de schoolloopbaan van de leerling te raadplegen.
8.	Het leerlingenadministratiesysteem is in staat standaardvakken automatisch toe te kennen na registratie van een leerroute.
9.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid persoonlijke vak keuzes te registreren waarbij signalering plaatsvindt van onvolledige vakkenpakketten.
10.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid per leerling en per groep/vak keuzes te muteren en of te importeren.
11.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid stages te registreren waarbij minimaal de periode van de stage (begin- en einddatum), de stage verlener, de duur van de stage en het resultaat (verslaglegging) en beoordeling van de stage worden geregistreerd.
12.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid mutatieverslagen van BRON-mutaties op leerling niveau te raadplegen en indien gewenst te verwijderen en of toe te voegen.
13.	Het leerlingenadministratiesysteem onderscheidt verschillende groepen. Minimaal kunnen onderscheiden worden: enerzijds klas/stamgroep en anderzijds lesgroep.
14.	Een leerling maakt altijd onderdeel uit van een klas/stamgroep.
15.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid aan een klas/stamgroep twee of meerdere mentoren/coaches of twee docenten of een OOP-er en een docent, toe te voegen.

16.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid aan leerling een individuele mentor toe te voegen. Van leerlingen met dezelfde individuele mentor kan een individuele mentorgroep worden gemaakt.
17.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid per les het lesgedrag (in ieder geval absentie en huiswerk) te muteren en te lezen.
18.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt les-functionaliteit met daarin minimaal de mogelijkheid om per leerling: <ul style="list-style-type: none"> - huiswerk te registreren; - absentie te registreren; - verwijdering uit de klas te registreren - presentie te registreren; - te laat komen te registreren; - te registreren dat huiswerk is vergeten; - te registreren dat een boek is vergeten mee te nemen; - en foto's van alle leerlingen te registreren.
19.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid overgangsadvisen te registreren.
20.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid een lesgroep op basis van een lesgroep, klas/stamgroep op een gebruikersvriendelijke wijze collectief aan te maken, te importeren en via het rooster te importeren en te verwijderen.
21.	Leden van een lesgroep, klas/stamgroep zijn op alfabetische volgorde raadpleegbaar zowel op voornaam als achternaam.
22.	De inrichting van het leerlingenadministratiesysteem moet gericht zijn op het individu. Het leerlingenadministratiesysteem moet de mogelijkheden bieden om schoolspecifiek te differentiëren.
23.	Data en inrichting van het bestaande schooljaar moeten overgezet kunnen worden naar het nieuwe schooljaar.
Minimumeis nr.	2.2.2 Aanwezigheid en afwezigheid
24.	Het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver voldoet aan het gestelde in paragraaf 1.2.2.
25.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid zowel van een lesgroep als van een klas/stamgroep als van elke leerling apart aanwezigheid en afwezigheid te registreren conform het gestelde in 1.2.2.
26.	Bij het registreren van te laat komen, verwijderen en of afwezigheid, biedt het leerlingenadministratiesysteem de mogelijkheid duur en reden te registreren en of de absentie geoorloofd is.
27.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid naar aanleiding van een absentie zowel automatisch als handmatig sancties op te leggen.
28.	Het leerlingenadministratiesysteem beschikt per (deel van een) school over een digitale lijst met sancties die opgelegd kunnen worden.
29.	Zowel bij het opleggen van sancties als het registreren van absenties biedt het leerlingenadministratiesysteem de mogelijkheid opmerkingen te muteren.

30.	Het leerlingenadministratiesysteem registreert van elke leerling de gecumuleerde absentie over een bepaalde periode.
31.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid om verzuim bij incidentele activiteiten zoals toetsen en projecten te registreren.
32.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid om het verwerken van afwezigheid autoriseerbaar te maken aan andere medewerkers dan de docent.
33.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid om met behulp van rapportages verantwoording van de lessen te controleren.
Minimumeis nr.	2.2.3 Voortgang/cijfers
34.	Het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver voldoet aan het gestelde in paragraaf 1.2.3
35.	Het leerlingenadministratiesysteem voldoet nu en in de toekomst aan alle eisen inzake wet- en regelgeving (inclusief regels koepelorganisatie) betreffende voortgang/cijfers.
36.	Resultaten kunnen per leerling en per klas/stamgroep en per opleiding gemuteerd worden.
37.	Resultaten kunnen in het leerlingenadministratiesysteem geregistreerd en berekend worden als getal en of tekst of een combinatie daarvan. Getallen moeten met geen, één of twee decimalen berekend en geregistreerd kunnen worden.
38.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid gemiddelden van cijfers vast te stellen, waarbij de cijfers die ten grondslag liggen aan het gemiddelde, een verschillend gewicht kunnen hebben.
39.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid om cijfers van verschillende vakken om te kunnen zetten naar een gemiddeld cijfer voor een leergebied.
40.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt opdrachtgever de mogelijkheid om zelf per school formules in te brengen in het leerlingenadministratiesysteem ten aanzien van het berekenen van het aantal verliespunten, het berekenen van het totaal cijfergemiddelde van een aantal door de school te selecteren vakken en het invoeren van door de school gewenste normen waar berekeningen aan getoetst worden in het leerlingenadministratiesysteem.
41.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid verschillende afrondingsystemen toe te passen.
42.	Bij elk resultaat moet minimaal één herkansing mogelijk zijn. Deze cijfers worden in een aparte herkansingskolom geregistreerd. Naast deze herkansingscijfers worden ook oude cijfers gehandhaafd, waarbij de gebruiker kan aangeven welk cijfer telt.
43.	Een resultaat kan naast een gemuteerd cijfer ook een gewogen gemiddelde van voorgaande resultaten zijn.
44.	Aan elk resultaat kan de gebruiker een wegingsfactor koppelen.
45.	Bij elk resultaat wordt minimaal geregistreerd: soort resultaat, niveau, wegingsfactor, afdeling, leerjaar, toetsomschrijving, datum en docent.
46.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid berekende resultaten als cijfer te registreren.

47.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid voor elke leerling per plaatsing alle cijfers, inclusief cijfers behorende bij historische plaatsingen, te raadplegen per periode en per leerjaar.
48.	PT(A)'s moeten vanuit het leerlingenadministratiesysteem exporteerbaar en importeerbaar zijn in verschillende formaten (CSV/XML).
49.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid om de cijferstructuur per cohort in te richten.
50.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid om individuele PT(A)'s in te richten en te koppelen aan leerlingen.
51.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid om cijferregistratie uit te voeren voor een leerling die op verschillende niveaus of tempo's vakken volgt.
Minimumeis nr.	2.2.4 Examens
52.	Het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver voldoet aan het gestelde in paragraaf 1.2.4.
53.	Binnen het leerlingenadministratiesysteem zijn cijfers raadpleegbaar voor de voortgang en of examen.
54.	Cijfers over meerdere jaren kunnen meetellen voor het examen.
55.	Het leerlingenadministratiesysteem voldoet aan de Examenuitwisseling voor Bron.
56.	Het examendossier en de zak/slaagregeling voldoen aan de landelijke en wettelijke eisen.
57.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid de zak/slaagregeling op individueel en collectief niveau te berekenen en raadplegen.
58.	Voor SE-toetscijfers en CE-cijfers biedt het leerlingenadministratiesysteem de mogelijkheid voor afzonderlijke autorisaties.
59.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid examengegevens op leerlingniveau en op groepsniveau te muteren en in te zien.
60.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid gegevens van leerlingen zowel individueel en als groep te lezen en te muteren.
61.	Het leerlingenadministratiesysteem ondersteunt in het afnemen van examens over meerdere leerjaren of verschillende niveaus.
62.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid om bij het uitdraaien van het diploma/certificaat/cijferlijst ook andere bijzonderheden op dit diploma/certificaat/cijferlijst te vermelden.
63.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid certificaten te genereren voor leerlingen die vervroegd de school verlaten.
Minimumeis nr.	2.2.5 Leerlingvolgsysteem en rooster
64.	Het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver voldoet aan het gestelde in paragraaf 1.2.5.
65.	Het leerlingenadministratiesysteem beschikt over de mogelijkheid bijlagen zowel individueel als collectief te beheren en te koppelen aan de leerling.
66.	Het leerlingenadministratiesysteem beschikt over de mogelijkheid tot het registreren van individuele en groepshandelingsplannen, begeleidingsverslagen, Individuele

	Ontwikkelingsplannen (IOP's), Ontwikkelings Perspectief Plan (OPP) incidentenregistratie (individueel en groepsregistratie), zorgmeldingen en acties in het kader van passend onderwijs.
67.	Het leerlingenadministratiesysteem beschikt over de mogelijkheid om verslagen van de rapportvergaderingen vast te leggen, waarbij gemaakte notities geraadpleegd kunnen worden per periode en per leerling.
68.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid instroomgegevens, toetsen (zowel landelijke als schooltoetsen), beperkingen en indicaties van de leerling, in het leerlingvolgsysteem te registreren.
69.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid instroomgegevens, toetsen (zowel landelijke als schooltoetsen), beperkingen en indicaties van de leerling vanuit andere applicaties in te lezen in het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver.
70.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid eigen formats in het leerlingenadministratiesysteem op te nemen voor bijvoorbeeld maar niet uitsluitend handelingsplannen en verslagen.
71.	Het leerlingenadministratiesysteem biedt de mogelijkheid om gegevens zoals certificaten, extra gevolgde activiteiten en portfolio over te dragen aan de vervolgopleiding.
72.	Mutaties kunnen op leerling niveau en per groep (ten aanzien van elke leerling die onder de betreffende groep valt) plaatsvinden
73.	Het leerlingenadministratiesysteem voorziet in een leerling-volg (LVS) functionaliteit waarin door de docenten verschillende formulieren ge-upload en gebruikt kunnen worden ten aanzien van de leerling.
74.	Het leerlingenadministratiesysteem voorziet in een LVS functionaliteit ten aanzien van de leerling met daarin de mogelijkheid afspraken te registreren, te volgen, te muteren en af te ronden.
75.	Het leerlingenadministratiesysteem voorziet in LVS functionaliteit ten aanzien van de leerling met daarin de mogelijkheid handelingsplannen te registreren, te volgen, te muteren en af te ronden.
76.	Het leerlingenadministratiesysteem voorziet in een mogelijkheid ten aanzien van de leerling notities en rapportopmerkingen te registreren en te muteren.
77.	Het leerlingenadministratiesysteem voorziet in een mogelijkheid om per leerling aanvullende vaardigheden en competenties (bv Plus-document) te kunnen registreren.
78.	Het leerlingenadministratiesysteem voorziet in een mogelijkheid om aan te geven of een leerling begeleiding krijgt en welke begeleiding het betreft.
79.	Het leerlingenadministratiesysteem voorziet in een mogelijkheid om het loopbaan-oriëntatie- en begeleidingsdossier op te slaan.
Minimumeis nr.	2.2.6 Agenda/ rooster
80.	Het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver voldoet aan het gestelde in 1.2.6 ten aanzien van de agenda van de docent.

81.	Het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver voldoet aan het gestelde in 1.2.6 ten aanzien van de agenda van de leerling.
82.	Het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver voldoet aan het gestelde in 1.2.6 ten aanzien van de keuzewerktijd.
83.	Het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver dient te voldoen aan het gestelde in 1.2.6 ten aanzien van de onderwijstijd.
84.	Het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver dient ondersteuning te bieden bij het inplannen van ouderavonden en het inschrijven voor ouderavonden door de ouders/verzorgers. Tevens dient er een koppeling met Teams mogelijk te zijn.
85.	Het leerlingenadministratiesysteem voorziet in een mogelijkheid meerdere lestijdtabelen binnen een school in te richten.
86.	Het leerlingenadministratiesysteem voorziet in een mogelijkheid de keuzewerktijd voor leerlingen te registreren en in te richten.
87.	Het leerlingenadministratiesysteem voorziet in een mogelijkheid om een persoonlijk rooster aan een leerling te koppelen waarin ook de vrije leertijd (keuze werk tijd) en buitenschoolse activiteiten zijn opgenomen.
Minimumeis nr.	2.2.7 Uitlenen
88.	Het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver biedt opdrachtgever ondersteuning bij het registreren en toekennen van kluisjes en goederen voor de leerlingen conform het gestelde in 1.2.7.
Minimumeis nr.	2.2.8 Personeel
89.	Het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver voldoet aan het gestelde in paragraaf 1.2.8.
90.	Het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver biedt de mogelijkheid een aantal NAW-gegevens van medewerkers op de school te kunnen invoeren in het leerlingenadministratiesysteem.
Minimumeis nr.	2.2.9 Facturering leerling
91.	Het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver voldoet aan het gestelde in paragraaf 1.2.9.
Minimumeis nr.	2.2.10 Portalen
92.	Het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver voldoet aan het gestelde in 1.2.10.
93.	Op het portaal voor de leerling/ouders/verzorgers bepaalt opdrachtgever welke gegevens door leerlingen en ouders/verzorgers kunnen worden geraadpleegd.
94.	Het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver is te gebruiken op alle gangbare devices door zowel de docenten als de leerlingen/ouders/verzorgers.

95.	Inschrijver garandeert dat leerlingen en ouders/verzorgers alleen gegevens kunnen inzien waarvoor zij geautoriseerd zijn. Een beperkt aantal gegevens (door de school te bepalen) die geen invloed hebben op inhoudelijke gegevens van de leerling in het leerlingenadministratiesysteem kunnen gemuteerd worden door de leerling zoals zijn telefoonnummer en e-mailadres. Ouders/verzorgers kunnen in het leerlingenadministratiesysteem reageren op ouderavondverzoeken, wachtwoord wijzigen en gegevens muteren zoals e-mailadres, telefoonnummer enzovoort.
96.	Het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver biedt de mogelijkheid om met automatische signaalfuncties door de gebruiker bepaalde berichten te genereren en naar leerlingen en/of ouders/verzorgers te versturen.
Minimumeis nr.	2.2.11 Rapportages
97.	Het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver voldoet aan het gestelde in paragraaf 1.2.11.
98.	De daartoe geautoriseerde gebruiker kan in het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver alle gewenste rapportages op locatie/afdelingsniveau, afdelingsniveau, schoolniveau en stichtingsniveau samenstellen en afroepen.
99.	In het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver zijn voor opdrachtgever in elk geval de rapportages opgenomen die opdrachtgever wettelijk verplicht is aan te leveren aan externe partijen. De rapportages voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving gedurende de looptijd van de overeenkomst.
100	Rapportages kunnen geëxporteerd worden naar printer, scherm en naar bestanden in gebruikelijke formats (zoals ascii-, xls-, xml, csv, pdf bestand) en gebruikelijk web formaat (bijvoorbeeld html).
101	Rapportages zijn aan de hand van alle data en alle velden uit alle functionaliteiten in het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver samen te stellen.
102	Het leerlingenadministratiesysteem van inschrijver wisselt gegevens uit met de externe managementrapportagetool MMP die thans in gebruik is bij opdrachtgever, dan wel een andere externe managementrapportagetool die dan gebruikelijk is in de markt.

2.3. Implementatie, opleiding en conversie

Minimumeis		2.3.1 Implementatie en conversie	
nr.			
1.		Inschrijver garandeert te voldoen aan het gestelde in 1.3.1.	
Minimumeis		2.3.2 Opleiding en coaching	
nr.			
2.		Inschrijver garandeert te voldoen aan het gestelde in 1.3.2.	
3.		Inschrijver garandeert een adequaat opleidingsplan op te stellen en uit te voeren dat passend is bij de verschillende gebruikersniveaus van 1.1.1. Hierbij maakt inschrijver onderscheid in online instructies in het leerlingenadministratiesysteem en opleidingen naar gebruikersniveau.	
4.		Inschrijver garandeert een adequaat en passend coachingsplan op te stellen en uit te voeren. In dit coachingsplan voorziet inschrijver in het coachen van applicatiebeheerders en andere gebruikers (vooral docenten) na de implementatie en tijdens de operationele uitvoering van de overeenkomst.	
5.		Inschrijver garandeert schriftelijke en elektronische (inclusief online help-informatie) documentatie voor beheerders en medewerkers voor het optimale gebruik van het leerlingenadministratiesysteem.	

2.4. Technische specificaties en SLA

Minimumeis nr.	2.4.1 Technische specificaties en SLA
1.	Het leerlingenadministratiesysteem voldoet aan de in bijlage 10 genoemde technische specificaties.
2.	Het leerlingenadministratiesysteem voorziet in sterke login beveiliging doormiddel van o.a. waarborging van sterke wachtwoorden en multi-factor authenticatie.
3.	Teksten met opmaak zijn eenvoudig met knippen en plakken binnen het leerlingenadministratiesysteem te integreren.
4.	Binnen het leerlingenadministratiesysteem is het mogelijk om tussen verschillende gebruikersrollen te wisselen zonder opnieuw in te loggen of toegang te krijgen tot alle geautoriseerde items volgens de toegekende rollen.
5.	De opdrachtgever kan zelf het moment van updates plannen.
6.	Updates van het leerlingenadministratiesysteem mogen niet leiden tot dataverlies, veranderende data integriteit of verdwijnen van koppelingen.
7.	Leverancier zorgt vooraf voor duidelijke documentatie betreffende de update.
8.	Leverancier brengt geen extra kosten in rekening voor helpdeskondersteuning.