

Bijlage 1A: 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 u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten, tenzij dit nadrukkelijk schriftelijk is aangegeven in dit Programma van Eisen.

Hoofdstuk 1 – Algemene eisen

Nr.	Omschrijving
E1	<u>Akkoordverklaring</u> Opdrachtnemer gaat door een Inschrijving in te dienen akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingssystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
E2	<u>Correctheid van gegevens</u> Opdrachtnemer verklaart dat alle bij Inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen van de overeenkomst.
E3	<u>Bereidheid</u> Opdrachtnemer/Inschrijver is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van Stichting Carmelcollege, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen.
E4	<u>Wet- en Regelgeving</u> Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
E5	<u>Voorwaarden</u> De algemene voorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de Inschrijving van Opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
E6	<u>Gebruik van naam en logo</u> Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Stichting Carmelcollege in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en het logo van Stichting Carmelcollege.
E7	<u>Verwerkersovereenkomst</u> De applicatie is en blijft AVG proof. Alle data binnen de applicatie is en blijft eigendom van Stichting Carmelcollege. Opdrachtnemer zal de Verwerkersovereenkomst van Stichting Carmelcollege ondertekenen (rekening houdend met eventuele wijzigingen die voortkomen vanuit de Nota's van Inlichtingen).
E8	<u>Standaard functionaliteiten</u> Opdrachtnemer garandeert dat alle standaard functionaliteiten van de applicatie voor Stichting Carmelcollege (kosteloos) toegankelijk zijn, ook wanneer deze niet zijn omschreven in dit Programma van Eisen.
E9	<u>Nederlandse taal</u> De applicatie van Opdrachtnemer is volledig Nederlands. Het moet daarbij wel mogelijk zijn om met Engelstalige sollicitatieformulieren te werken.
E10	<u>Sollicitatiecode</u> De applicatie van Opdrachtnemer moet te gebruiken zijn in overeenstemming met de uitgangspunten die in de NVP Sollicitatiecode zijn vastgelegd.

E11	Helpdesk Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk welke beschikbaar is tijdens kantooruren, minimaal van 09:00 uur tot 16:00 uur. Deze helpdesk moet benaderbaar zijn door alle gebruikers van Stichting Carmelcollege.
-----	--

Hoofdstuk 2 – Functionele eisen

Nr.	Omschrijving
Workflows (zie definitie Bestek)	
E12	Applicatie van Opdrachtnemer ondersteunt het werving & selectie proces door de inrichting van voor de stichting op maat gemaakte (deels)gestandaardiseerde werving & selectie Workflows. Bestaande uit verschillende taken, verantwoordelijkheden en goedkeuringsprocessen op de verschillende niveaus die binnen Stichting Carmelcollege van toepassing zijn; op stichtingsniveau, instellingsniveau en locatie/schoolniveau.
E13	Binnen de applicatie van Opdrachtnemer kunnen minimaal de volgende Workflows worden ingericht: • Workflow opstellen vacatureteksten, opbouwen op basis van kenmerken (o.a. functie, niveau en locatie) met (gedeeltelijk) gestandaardiseerde en bewerkbare tekstvakken (verschillend per rol); • Workflow proces vacature publiceren OP/OOP/Maatwerk: o.a. opstellen/aanmelden/wijzigen/goedkeuren/afkeuren/online publiceren; • Workflow solliciteren (o.a. solliciteren, sollicitantencheck, beoordelen en uitnodigen/afwijzen); • Workflow communicatie ((gerichte) sollicitatie tot (bulk)afwijzen/aanname); • Workflow aanname kandidaat (verzenden van gegevens en documenten naar Afas) • Workflow externe inhuur (uitzetten bij gecontracteerde bureaus, sollicitanten beoordelen en met feedback afwijzen/aannemen).
E14	Er kan bij de inrichting van Workflows zoals omschreven in eis E13 onderscheid gemaakt en/of gecombineerd worden tussen interne en externe vacatures.
E15	Bij het doorlopen van de diverse Workflows binnen de applicatie is het mogelijk om een stap terug te zetten. Informatie/data zoals ingevoerd door de gebruiker wordt bewaard door de applicatie en kan (afhankelijk van de toegekende rechten) aangepast worden.
E16	Initiële inrichting van de Workflows binnen de applicatie betreft een verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer gedurende de implementatie van de dienstverlening. Opdrachtnemer stemt deze Workflows af met de medewerkers van Stichting Carmelcollege die onderdeel zijn van de interne projectgroep.
E17	Het functioneel beheer van de Workflows berust, na de implementatie van de dienstverlening, bij de organisatie van Stichting Carmelcollege. De functioneel beheerders van Stichting Carmelcollege moeten de Workflows zelf kunnen wijzigen/aanpassen of aanmaken. Opdrachtnemer draagt, tijdens de implementatie van de dienstverlening, zorg voor de opleiding van de functioneel beheerders van Stichting Carmelcollege. Alle functioneel beheer is zonder tussenkomst van de leverancier mogelijk. Indien functioneel beheer bij de Opdrachtgever nog niet volledig is ingericht dient het mogelijk te zijn om (tijdelijk) op afroep in overleg functioneel beheer taken door de Opdrachtnemer te laten uitvoeren op basis van een vast uurtarief. Dit omvat in ieder geval de volgende werkzaamheden: - Inrichten en aanmaken workflows; - Autorisatiestructuur inrichten; - Inrichten en beheer koppelingen; - Data analyse google analytics; - SSO; - Aanpassingen in organisatiestructuur.

	Beheertaken kunnen worden uitgevoerd door de opdrachtnemer terwijl gebruikers zijn ingelogd, zonder dat dit consequenties heeft voor de performance van het systeem.
E18	Aanpassingen binnen Workflows kunnen tussentijds als concept worden opgeslagen, wanneer de vacature niet gepubliceerd is.
E19	De organisatiestructuur van Stichting Carmelcollege (instellingen / locaties) moet binnen de applicatie opgenomen en onderhouden kunnen worden.
Templates (zie definitie Bestek)	
E20	De applicatie ondersteunt de mogelijkheid om templates in te richten die gebruikt kunnen worden voor het opstellen van vacatures of de communicatie richting kandidaten en gebruikers.
E21	Binnen templates is het mogelijk om volgende onderdelen toe te voegen: • Opname van documenten en/of bijlagen • Het rechtstreeks (embedded) tonen van video's of foto's • Het toevoegen van weblinks naar andere websites.
E22	De huisstijl van Stichting Carmelcollege (zowel voor de stichting als individuele instellingen) moet toegepast kunnen worden op de templates die binnen de applicatie ingericht kunnen worden. De huisstijl van een stichting of individuele instelling wordt automatisch toegepast, bijvoorbeeld bij het aanmaken van een nieuwe vacature.
E23	Binnen templates kan gewerkt worden met diverse varianten van (tekst)velden. Afhankelijk van de rechten van een gebruiker moet een gebruiker de mogelijkheid hebben om gebruikt te maken van de volgende soorten velden: • Wel of niet verplichte velden • Wel of niet bewerkbare velden • Optionele velden
E24	Afhankelijk van de rechten van een gebruiker kunnen er aanvullende onderdelen (bijvoorbeeld tekstvakken) toegevoegd worden aan templates die gebruikt worden voor vacatures.
E25	Functioneel beheerders (of andere gebruikers die daartoe geautoriseerd zijn) kunnen binnen de applicatie templates aanmaken / wijzigen en toekennen aan gebruikers en/of organisatieonderdelen binnen Stichting Carmelcollege.
E26	Aanpassingen binnen Templates kunnen tussentijds als concept worden opgeslagen.
E27	Templates kunnen door gebruikers ingezet worden voor het automatisch samenstellen van vacatureteksten.
Gebruikersrollen en rechten	
E28	Het is binnen de applicatie mogelijk om minimaal met de volgende <u>gescheiden</u> rollen te werken en daarin de volgende acties te kunnen uitvoeren: • Functioneel beheerder: Gebruikers, rollen en rechten, workflow, SSO en user-provisioning, koppelingen. • Superuser: Controleert inkomende vacature aanvragen en publiceert deze. Controleert inkomende sollicitaties en geeft deze vrij aan de instellingen. Kan achterliggende tabellen, waardenlijsten e.d. aanpassen. • User: Stelt de vacature op. Slaat deze op ter controle en goedkeuring voor de Superuser. Kan sollicitaties beoordelen en kandidaten uitnodigen.

	Interviewer: Kan leesrechten op sollicitaties krijgen binnen de aangegeven instelling of locaties wanneer een medewerker bijv. tijdelijk deelneemt in de sollicitatiecommissie.
E29	Het is mogelijk om gebruikers van een specifieke locatie alleen toegang te geven tot vacatures en sollicitanten van de eigen locatie. Het is daarnaast ook mogelijk om gebruikers toegang te geven tot vacatures van de gehele stichting, van meerdere instellingen of meerdere locaties (gekoppeld aan de rollen zoals omschreven bij eis 28).
E30	Het is mogelijk om een gebruiker toegang te geven tot één specifieke vacature.
E31	Het is mogelijk om taken te delegeren naar andere gebruikers (bijvoorbeeld bij ziekte en/of afwezigheid).
E32	Het is mogelijk om binnen de applicatie vacatures aan te maken die 'privé' zijn en alleen inzichtelijk zijn voor door Stichting Carmelcollege te bepalen gebruikers (bijvoorbeeld voor de publicatie van bestuursfuncties).
E33	Gebruikers, rollen en rechten kunnen zelf aangemaakt / beheerd worden door de functioneel beheerders van Stichting Carmelcollege.
E34	De applicatie biedt ondersteuning voor Role Based Access Control (RBAC) in combinatie met Identity Access Management (IAM).
E35	De autorisatiestructuur kan inzichtelijk gemaakt worden vanuit de applicatie.
Vacature(beheer)	
E36	De applicatie toont de gebruiker in één overzicht de status van vacatures. Bijvoorbeeld; gepubliceerd, gesloten en in behandeling.
E37	De applicatie bewaart alle vacatures tot minimaal de afloopdatum van de overeenkomst.
E38	Bij het aanmaken van een vacature moet het mogelijk zijn om binnen de applicatie de volgende 'paden' te volgen: 1. Alleen intern publiceren 2. Alleen extern publiceren 3. Alleen publiceren naar partijen externe inhuur 4. Combinatie van 1, 2 en/of 3.
E39	Een gebruiker heeft bij het publiceren van de vacature de mogelijkheid om de contactgegevens van de vacaturehouder (contactpersoon) wel of niet mee te publiceren met de vacature.
E40	Het is mogelijk om op minimaal de volgende criteria te zoeken naar openstaande en reeds gesloten vacatures: • Vacaturenummer; • Naam functie; • Naam sollicitant; • Locatie;
E41	Het is mogelijk om meerdere locaties aan één vacature te koppelen (bovenschools).
E42	Het is, in de vacature-overzichten, mogelijk om minimaal te filteren op de volgende criteria: • Vacaturetitel; • Instelling/locatie;

	• Status; • Dienstverband; • Salarisschaal; • Vak; • Inhuur derden;
Solliciteren	
E43	De applicatie biedt de mogelijkheid om verschillende sollicitatieformulieren aan te bieden. Hierbij moet minimaal onderscheid gemaakt kunnen worden tussen de doelgroepen van Stichting Carmelcollege (OP/OOP/Maatwerk/Open sollicitatie).
E44	Onderdelen van sollicitatieformulieren kan verplicht of niet verplicht worden gemaakt. Indien verplichte onderdelen niet zijn ingevuld, dan wordt de kandidaat daarop gewezen en kan niet naar de volgende stap overgegaan worden.
E45	Sollicitatieformulieren zijn op maatwerk door Stichting Carmelcollege in te richten. Opdrachtnemer draagt zorg voor de initiële inrichting en adviseert Stichting Carmelcollege met betrekking tot het realiseren van de meest optimale candidate journey.
E46	Binnen het sollicitatieformulier kunnen kandidaten bestanden (CV / Motivatie) uploaden in alle gangbare bestandsformaten (waaronder minimaal Word, PDF, .jpg, .gif, .png, .mpg, .avi). De applicatie blokkeert .exe bestanden of andere startende bestanden.
E47	Er is door Stichting Carmelcollege een sollicitatieformulier in te richten waarbij er embedded of middels het uploaden van een video (MP4/MPEG) door middel van videosollicitatie gereageerd kan worden door een kandidaat.
E48	Kandidaten kunnen bij sollicitatie toestemming geven voor langdurige opname (in overeenstemming met de AVG) van het profiel binnen de talenten pool. Het volgende proces moet daarbij ingericht worden: Als kandidaten solliciteren krijgen ze de keuze verwijdering van sollicitatiegegevens 4 weken na sluiting van de vacature of dat de gegevens worden bewaard voor een termijn van 12 maanden. Deze termijn van 12 maanden kan telkens met 12 maanden worden verlengd indien wenselijk.
E49	Kandidaten hebben de mogelijkheid om een profiel/account aan te maken, zodat ze inzicht kunnen krijgen in de voortgang van de sollicitatieprocedure. Kandidaten hebben daarbij de mogelijkheid om een signaal/melding in te stellen met betrekking tot de publicatie van nieuwe relevante vacatures door Stichting Carmelcollege.
E50	De applicatie biedt de mogelijkheid tot een 'open sollicitatie' en het beheer daarvan.
Kandidaten-/talentenbeheer	
E51	De applicatie biedt een totaal overzicht van alle sollicitanten per vacature.
E52	Het is mogelijk om binnen de applicatie specifieke doelgroepen (automatisch) uit te lichten, bijvoorbeeld interne kandidaten, dubbele sollicitanten, sollicitanten die ook gereageerd hebben op andere (actieve) vacatures of kandidaten die aangeboden zijn in het kader van inhuur derden.
E53	Het is mogelijk om binnen de applicatie notities toe te voegen aan kandidaten, zodat de voortgang bijgehouden kan worden. De applicatie houdt daarnaast automatisch een logboek bij van acties en communicatie die is uitgevoerd (inclusief communicatie die naar de kandidaat is verzonden).
E54	Het is voor de recruiter of de selectiecommissie mogelijk om sollicitanten binnen de applicatie te beoordelen en te rangschikken op basis van criteria die binnen de vacature zijn vastgesteld.

E55	Het is mogelijk om met meerdere gebruikers samen te werken aan de beoordeling van een vacature.
E56	Criteria waarop kandidaten beoordeeld dienen te worden bij een vacature zijn binnen de applicatie in te richten. De applicatie toont automatisch de score van kandidaten van de desbetreffende vacature.
E57	Het is mogelijk om, binnen de grenzen van geldende wet- en regelgeving, profielen van sollicitanten op te slaan binnen een talenten pool. Het moet daarbij mogelijk zijn om minimaal het cv en de motivatiebrieven te bewaren.
E58	Het is mogelijk om binnen de talentenpool te zoeken en te filteren. Hierbij moet minimaal op de volgende criteria gezocht of gefilterd kunnen worden: • Naam • Functie • Type kandidaat (intern of extern) • Opleidingsniveau • Lesbevoegdheid
E59	De applicatie kan automatisch een verzoek naar een kandidaat binnen de talenten pool versturen met betrekking tot de toestemming voor het langer bewaren van de geregistreerde data.
E60	Kandidaten binnen de talenten pool kunnen ook op ieder moment zelf bepalen om verwijderd/vergeten te worden. Indien een kandidaat van deze mogelijkheid gebruik maakt moeten persoonsgegevens automatisch vernietigd worden door de applicatie.
E61	Het is mogelijk om binnen de applicatie een interne mobiliteitspool te realiseren voor medewerkers van Stichting Carmelcollege die de behoefte hebben om in de toekomst op een andere school(locatie) of in een andere functie te gaan werken.
Berichtgeving	
E62	De applicatie ondersteunt alle communicatie richting de sollicitanten. Stichting Carmelcollege kan zelf standaard berichten opstellen die binnen de sollicitatieprocedure ingezet kunnen worden.
E63	Alle berichtgeving die naar sollicitanten wordt verstuurd is in overeenstemming met de huisstijl van Stichting Carmelcollege. Informatie van de desbetreffende instelling of schoollocatie moet automatisch opgenomen kunnen worden binnen de berichtgeving (bijvoorbeeld locatie en waar te melden).
E64	Het is mogelijk om een automatische ontvangstbevestiging of statusupdate te sturen naar de sollicitanten.
E65	Het is mogelijk om via de applicatie een kandidaat uit te nodigen voor een sollicitatiegesprek.
E66	De applicatie ondersteunt berichtgeving in bulk (bijvoorbeeld in één keer een groep sollicitanten afwijzen), maar ook individueel richting sollicitanten.
E67	Berichten die door de applicatie worden verzonden, worden verzonden met als afzender een (no-replay) e-mailadres van Stichting Carmelcollege. Dit e-mailadres zal verbonden zijn aan de applicatie van Opdrachtnemer.
E68	Verzonden communicatie naar kandidaten blijft inzichtelijk binnen de applicatie.
E69	De applicatie biedt een functionaliteit waarmee een bericht zoals toegevoegd voor één van de kandidaten te kopiëren naar andere kandidaten. Het gekopieerde bericht moet vervolgens aangepast kunnen worden.

Ondersteuning proces externe inhuur	
E70	De applicatie ondersteunt het proces van externe inhuur van Stichting Carmelcollege. Stichting Carmelcollege heeft hiervoor Raamovereenkomsten gesloten met een select aantal contractpartijen. Het is binnen de applicatie mogelijk om een vacature uit te zetten naar deze contractpartijen. De contractpartijen moeten vervolgens kandidaten kunnen aanbieden, waarna Stichting Carmelcollege ook het beoordelingsproces (op kandidaatsniveau) via de applicatie kan uitvoeren. Inhuur vacatures en inhuur kandidaten zijn te onderscheiden in het vacature- en sollicitantenoverzicht (dashboard). Vacatures blijven na afsluiten vacature vindbaar in het archief. Via automatische gegenereerde mail worden contactpartijen op de hoogte gebracht dat de vacature gepubliceerd is, offline gaat/vervuld is. Kandidaten worden na (nader aantal vast te stellen) wachtdagen doorgezet naar de vacaturehouder. HR centraal krijgt hier een signaal van. Van het proces van externe inhuur kunnen rapportages worden gemaakt. Op kandidaatsniveau wordt een terugkoppeling in het systeem vastgelegd (terugkoppeling afwijzing aan bureau).
E71	De contractpartijen van Stichting Carmelcollege voor externe inhuur hebben (beperkte) toegang tot de applicatie. Zij kunnen via de applicatie de gepubliceerde vacatures inzien en kandidaten aanbieden.
Matching	
E72	De applicatie biedt een functionaliteit aan waarmee kandidaten (zowel intern als extern) vanuit de opgebouwde talentenpool automatisch gematcht kunnen worden aan openstaande vacatures.
E73	Het is mogelijk om bij het matchen van kandidaten de zoekcriteria te verfijnen.
Dasbhoards & Rapportages	
E74	De applicatie biedt de gebruiker een persoonlijk overzichtelijk dashboard aan met daarin de op te volgen taken met betrekking tot (openstaande) vacatures.
E75	De applicatie biedt een signaleringsfunctie (bijvoorbeeld middels een pop-up of e-mail) aan, waarmee de gebruiker gewezen wordt op taken die op korte termijn verlopen, of reeds zijn verlopen.
E76	De applicatie biedt een rapportage functie aan waarmee minimaal het volgende inzicht verkregen kan worden: • Rapport met betrekking tot overzicht van vacatures en sollicitaties bijvoorbeeld: aantal vacatures en sollicitanten, centraal, per locatie, school, functie en vak, doorlooptijden vacatures, vacaturetype (openstaand, vervuld etc) en succesvol afgeronde vacatures; • Rapport met betrekking tot verloop wervingsproces en sollicitantenstroom; • Herkomst van sollicitanten (bron), te specificeren per vacature, functie of functiegroep; • Rapport met betrekking tot inhuur derden (uitzendbureaus) (bijvoorbeeld welke leverancier) • Standaard CBS rapportage Voor alle rapportages geldt het volgende. Tijdvergelijking: mogelijkheid om gegevens van verschillende perioden te vergelijken (maanden, jaren) Gegevens voor generatie van rapportages blijven minimaal gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst beschikbaar.
E77	Rapportages moeten gegenereerd kunnen worden op Stichtingsniveau, instellingsniveau en locatieniveau.
E78	Het is mogelijk om rapportages te exporten in Excel en PDF-format.

E79	Stichting Carmelcollege kan binnen de applicatie KPI's inrichten waarmee het wervingsproces automatisch beoordeeld wordt. Stichting Carmelcollege wil minimaal de volgende KPI's kunnen inrichten binnen de applicatie op centraal, school- en locatieniveau: • Reactietijd naar sollicitant; • Doorlooptijd tot publicatie vacature; • Doorlooptijd tot aanname; • Aantal sollicitanten per vacature; • % geslaagde vacatures.
Koppelingen	
E80	De applicatie ondersteunt de volgende koppelmethodeken: • API • XML • ATS Koppelingen (Application Tracking System)
E81	Stichting Carmelcollege maakt op dit moment gebruik van het HRM-pakket van Afas. Opdrachtnemer realiseert, voor de uitwisseling van gegevens, een koppeling met Afas. Vanuit de applicatie van Opdrachtnemer moet het mogelijk zijn om voor de indiensttreding van een sollicitant automatisch gegevens en document(en) door te zetten naar Afas, zodat de indiensttredingsprocedure vanuit daar verder uitgevoerd kan worden. Communicatie vindt plaats via de standaard Afas connectoren: AfasProfitEmployees AfasProfitOrganizations
E82	Vacatures van Stichting Carmelcollege moeten middels een koppeling automatisch gepubliceerd kunnen worden op de onderstaande kanalen. Opdrachtgever kan aangeven voor welke vacatures dit wenselijk is. Opdrachtnemer draagt zorg voor het realiseren van minimaal deze koppelingen / integraties / RSS-feeds. • Werken-bij site van Stichting Carmelcollege • Intranet Stichting Carmelcollege • LinkedIn (geschikt voor jobwrapping-tool) • Meesterbaan • www.vota.nl Tevens moet het mogelijk zijn om, middels de applicatie, aanpasbare (wervende) posts te plaatsen naar minimaal de volgende kanalen: • X/Twitter • Instagram • Facebook • LinkedIn
E83	Eventuele wijzigingen in vacatures dienen automatisch gesynchroniseerd te worden naar websites/platformen waar de vacature ook gepubliceerd is (zie eis 82).
E84	Google Analytics GA4 is geïntegreerd binnen de applicatie van Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 3 – Implementatie en migratie

Nr.	Omschrijving
E85	<u>Implementatieplan</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van de applicatie binnen de gehele organisatie van Stichting Carmelcollege. Een concept implementatieplan dient door Inschrijver uitgewerkt te worden binnen de Inschrijving (open vraag 1). Na definitieve gunning werkt Opdrachtnemer, in overleg met het projectteam van Stichting Carmelcollege, een definitief implementatie plan uit. Het implementatieplan moet worden goedgekeurd door Stichting Carmelcollege, voordat er met de feitelijke implementatie mag worden gestart door opdrachtnemer.
E86	<u>Start implementatie</u> Implementatie van de applicatie kan aanvangen per 3 april 2024. De uiterlijke deadline voor livegang betreft 1 januari 2025.
E87	<u>Acceptatietest</u> Een acceptatietest betreft een verplicht onderdeel van de implementatie van de applicatie. Partijen stellen samen, op basis van dit Programma van Eisen, het testprotocol voor de applicatietest vast. De acceptatietest wordt gezamenlijk door Opdrachtnemer en Stichting Carmelcollege uitgevoerd. Eventuele gebreken die tijdens de acceptatietest worden geconstateerd dienen vóór de deadline voor livegang door Opdrachtnemer hersteld te worden. Indien Opdrachtnemer de acceptatietest niet met succes afrondt, of tijdens de implementatie van de applicatie alsnog blijkt dat Opdrachtnemer niet voldoet aan het Programma van Eisen, behoudt Stichting Carmelcollege zich het recht voor om de Overeenkomst met Opdrachtnemer te ontbinden en gebruik te maken van de Waakvlamovereenkomst.
E88	<u>Conversie van data</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige conversie van de data die opgenomen is binnen de huidige applicatie van Stichting Carmelcollege naar de nieuwe applicatie.
E89	<u>Regievoering</u> Opdrachtnemer voert de regie over de gehele implementatie en stuurt de projectgroep van Stichting Carmelcollege aan op te leveren inspanningen.
E90	<u>Opleiden</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opleiding van gebruikers, zodanig dat Stichting Carmelcollege de applicatie in beheer kan nemen en kan gebruiken. Tot de op te leiden gebruikers behoren ongeveer 2 functioneel beheerders, 5 medewerkers op stichting niveau en 15 medewerkers op decentraal niveau.
E91	<u>Documentatie</u> Alle documentatie behorend tot (het gebruik van) de applicatie die opgesteld is in het kader van de implementatie en het beheer van de applicatie zijn opgesteld in de Nederlandse taal, met uitzondering van documentatie die alleen bedoeld is voor technische applicatiebeheerders.
E92	<u>Inrichting</u> De initiële inrichting vindt zoveel mogelijk op locatie van Stichting Carmelcollege plaats. Workshops, overleg en afstemming tussen Opdrachtnemer en Stichting Carmelcollege vinden op locatie van Stichting Carmelcollege plaats. Stichting Carmelcollege zal aangeven wanneer en onder welke voorwaarden eventueel virtueel en op afstand kan worden samengewerkt.
E93	<u>DPIA</u> Opdrachtnemer werkt tijdens de implementatie mee aan het DPIA-onderzoek dat door Stichting Carmelcollege uitgevoerd zal gaan worden. Voor deze bijdrage aan het onderzoek mag

	Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen. Dit dient te zijn opgenomen binnen de implementatiekosten van de applicatie.
	Opdrachtnemer werkt desgevraagd mee aan het actualiseren van het uitgevoerde DPIA onderzoek.

Hoofdstuk 4 – Technische & ICT eisen

Nr.	Omschrijving
E94	<u>SaaS</u> De applicatie dient op basis van SaaS te worden aangeboden. Stichting Carmelcollege hoeft, afgezien van werkplekken voor de medewerkers met een internetverbinding, geen (server)infrastructuur, systemen, applicaties of andere software/hardware beschikbaar te stellen, in te richten en/of te onderhouden. Er kan volledig webbased worden gewerkt en er kan naadloos worden ingebed binnen Stichting Carmelcollege context.
E95	<u>Browsers</u> Het webbased deel van de aangeboden applicatie dat door medewerkers van Opdrachtgever gebruikt wordt functioneert in de meest gangbare en ondersteunde browsers Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari, Mozilla Firefox, zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Java, Flash, Silverlight, ActiveX et cetera).
E96	<u>Mobiele devices</u> De applicatie van Opdrachtnemer biedt een ervaring die geschikt is voor alle mobiele devices (mobiel / ipad etc.)
E97	<u>Standaarden</u> De inschrijver garandeert dat Opdrachtgever met het webbased deel van de aangeboden applicatie kan voldoen aan de Europese standaard EN 301 549 (toegankelijkheid websites). De aangeboden applicatie voldoet aan de verplichte open standaarden voor het domein "Internet en beveiliging" op de Lijst open standaarden van Forum Standaardisatie.
E98	<u>Gegevensverlies</u> Het maximaal toegestane gegevensverlies (Recovery Point Objective) in geval van calamiteiten is voor alle omgevingen 8 uur, dan wel korter indien en zoals opgenomen in de SLA.
E99	<u>Uitvalsduur</u> De maximale uitvalsduur (Recovery Time Objective) in geval van calamiteiten is voor alle omgevingen 8 uur, dan wel korter indien en zoals opgenomen in de SLA. Dit betreft toegang, gebruik van SaaS dienst (incl. toegang, verbinding, hosting, SaaS dienst, back-up, koppelingen met andere systemen, enz.).
E100	<u>Uptime</u> De minimale beschikbaarheid van de applicatie is: a. Op werkdagen van 07:00 tot 19:00 uur voor minimaal 99,5% gegarandeerd per maand b. Voor de overige uren van de week voor minimaal 97,5% gegarandeerd per maand. Reactie- en hersteltijden van incidenten met onbeschikbaarheid tellen mee in de berekening. In overleg geplande onbeschikbaarheid (bijvoorbeeld vanwege onderhoud) telt niet mee in de berekening. Ook onbeschikbaarheid als gevolg van verstoringen op componenten waarvoor de opdrachtnemer niet verantwoordelijk is, wordt niet meegenomen in de berekening.
E101	<u>Monitoring</u> Opdrachtnemer verzorgt het continu en actief monitoren van de applicatie o.a. van de beschikbaarheid, capaciteit, continuïteit, beveiliging, data-integriteit, stabiliteit, business

	processen en koppelingen. Afwijkingen ten opzichte van het normaal te verwachten gedrag worden binnen 1 uur na constateren hiervan gemeld bij Stichting Carmelcollege.
E102	<u>Continuïteit</u> Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de applicatie gedurende de totale looptijd inclusief verlengingsopties voor zover het broncodes, de SaaS-applicatie, het werken in de cloud en beschikbaarheid van data betreft. Opdrachtnemer garandeert dat bij het onverhoopt wegvallen van een (onderdeel in een) schakel van de keten de continuïteit voor Opdrachtgever is geborgd. Opdrachtnemer is bereid om de gemaakte afspraken vast te leggen in een (Escrow) Overeenkomst.
E103	<u>Gehardend</u> De applicatie, inclusief subcomponenten is 'gehardend' (geen overbodige connecties en services actief). De applicatie maakt alleen gebruik van componenten die door hun leverancier(s) regulier worden ondersteund en waarvoor periodiek beveiligingsupdates beschikbaar worden gesteld.
E104	<u>Bescherming van data</u> Opdrachtnemer garandeert dat er geen gegevens/data van Stichting Carmelcollege bij een andere afnemer terecht kunnen komen en andersom. Alle data en gebruikersgegevens zijn en blijven eigendom van Stichting Carmelcollege.
E105	<u>Back-up</u> Back-up van alle data dient op een locatie, buiten datacenter, in versleuteld formaat te worden veiliggesteld. Versleutelingskey dient alleen toegankelijk te zijn voor personen met een need-to-know. Retentijd dient te worden opgenomen in de SLA die Inschrijver aanlevert bij Inschrijving.
E106	<u>Logging</u> Er worden audittrails (bijv. logbestanden) bijgehouden waarin staat wie, wanneer, welke handelingen heeft verricht (audittrail). De audittrails (bijv. logbestanden) blijven voor minimaal twee jaren beschikbaar of langer voor zover de wet dit vereist. De audittrail moet inzichtelijk zijn voor de functioneel beheerders van Stichting Carmelcollege.
E107	<u>Beveiliging verbindingen</u> Alle verbindingen bij het gebruik van de SaaS, inclusief uitwisseling van gegevens zijn volgens actuele gebruikelijke standaarden en maatstaven beveiligd.
E108	<u>GDPR / EER</u> De Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat de applicatie, inclusief de wijze waarop en locaties waar deze beschikbaar wordt gesteld en opslag plaatsvindt, voldoet en blijft voldoen aan de GDPR en de opslag van gegevens plaatsvindt binnen de EER.
E109	<u>SSO</u> De applicatie ondersteund SSO (Single-sign-on) in combinatie met MS Azure AD met 2FA van NetIQ of Microsoft Authenticator. Het is mogelijk middels Userprovisioning alle medewerkers in het systeem te zetten zonder rol. Zodat bij activatie van een medewerker in het systeem alleen de rol en rechten kan worden toegekend. UserProvisioning: Het geautomatiseerd toevoegen van alle Carmel medewerkers bekend in ons IDM (Identity Management) systeem naar het recruitmentsysteem.
E110	<u>Authenticatie</u> Authenticatie verloopt via gestandaardiseerde protocollen, SAML2 of OAuth, waarbij bij OAuth het acr_values token ondersteund moet worden.

E111	<u>Dienstverlening</u> Opdrachtnemer en Opdrachtgever leggen de afspraken over de dienstverlening op het gebied van onderhoud vast in een apart overeen te komen Service Level Agreement (SLA) en deze SLA wordt gelijktijdig met de hoofdovereenkomst aangegaan.																																
E112	<u>Overlegmomenten</u> Er dienen adequate overlegmomenten en escalatieniveaus te worden afgestemd en ingericht aangaande de beschikbaarheid, performance en ondersteuning van de dienstverlening gedurende de looptijd van het contract.																																
E113	<u>SLA</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch beheer en legt prestatienormen hierover vast in een SLA. Een concept SLA, gebaseerd op deze uitvraag, dient aan de Inschrijving te worden toegevoegd. Deze concept SLA zal na gunning tussen Opdrachtnemer en Stichting Carmelcollege besproken worden en definitief worden gemaakt. In de SLA van Opdrachtnemer dienen minimaal de volgende onderwerpen uitgewerkt te worden: - Toegankelijkheid van de SaaS-applicatie; - Changemanagement; - Bereikbaarheid en beschikbaarheid van de ondersteunende dienst(en); - Reactietijden met oplostijden; - Wijze van prioritering van storingen en meldingen; - Berekening van beschikbaarheid van de applicatie; - Re-transitieplan/ afspraken; - Informatiebeveiliging en privacy; - Klanttevredenheid; - Performance; - Wijze van escalatie; - Overlegstructuur.																																
E114	<u>Reactietijden en oplostijden</u> De reactietijden en oplostijden zoals opgenomen binnen de SLA van Opdrachtnemer voldoen minimaal aan de volgende termijnen: <table><tr><th>Niveau</th><th>Categorie</th></tr><tr><td>Inbreuken en of incidenten met betrekking tot beveiliging en integriteit van persoonsgegevens</td><td>Calamiteit</td></tr><tr><td>Gehele omgeving is niet beschikbaar.</td><td>Calamiteit</td></tr><tr><td>Mogelijk om te werken met verminderde functionaliteit of workaround mogelijk.</td><td>hoog</td></tr><tr><td>Mogelijk om te werken met de meeste functionaliteit.</td><td>gemiddeld</td></tr><tr><td>kleine verstoring.</td><td>laag</td></tr></table> <table><tr><th>Categorie</th><th>Reactie tijd</th><th>oplostijd</th><th>status rapportage</th></tr><tr><td>Calamiteit</td><td>direct</td><td>8 uur</td><td>elk uur</td></tr><tr><td>Hoog</td><td>1 uur</td><td>16 uur</td><td>per 4 uur</td></tr><tr><td>Gemiddeld</td><td>8 uur</td><td>40 uur</td><td>dagelijks</td></tr><tr><td>Laag</td><td>16 uur</td><td>80 uur</td><td>maandelijks</td></tr></table> Geautoriseerde medewerkers van Stichting Carmelcollege geven bij het doorgeven van een incident de prioriteit aan.	Niveau	Categorie	Inbreuken en of incidenten met betrekking tot beveiliging en integriteit van persoonsgegevens	Calamiteit	Gehele omgeving is niet beschikbaar.	Calamiteit	Mogelijk om te werken met verminderde functionaliteit of workaround mogelijk.	hoog	Mogelijk om te werken met de meeste functionaliteit.	gemiddeld	kleine verstoring.	laag	Categorie	Reactie tijd	oplostijd	status rapportage	Calamiteit	direct	8 uur	elk uur	Hoog	1 uur	16 uur	per 4 uur	Gemiddeld	8 uur	40 uur	dagelijks	Laag	16 uur	80 uur	maandelijks
Niveau	Categorie																																
Inbreuken en of incidenten met betrekking tot beveiliging en integriteit van persoonsgegevens	Calamiteit																																
Gehele omgeving is niet beschikbaar.	Calamiteit																																
Mogelijk om te werken met verminderde functionaliteit of workaround mogelijk.	hoog																																
Mogelijk om te werken met de meeste functionaliteit.	gemiddeld																																
kleine verstoring.	laag																																
Categorie	Reactie tijd	oplostijd	status rapportage																														
Calamiteit	direct	8 uur	elk uur																														
Hoog	1 uur	16 uur	per 4 uur																														
Gemiddeld	8 uur	40 uur	dagelijks																														
Laag	16 uur	80 uur	maandelijks																														

E115	<u>Exit</u> Bij beëindiging van het contract wordt de meest actuele datadump aan de klant beschikbaar gesteld. Onder datadump verstaan we minimaal alle data met bijbehorende documenten/bijlagen en onderlinge koppelingen. Als datadump format wordt bedoeld: MS.SQL, XML, CSV, Access, Oracle of Posteresol.
E116	<u>Releasenotes</u> Bij nieuwe releases van (onderdelen van) de applicatie hanteert Opdrachtnemer een functionele release kalender en release-notes waarbij overzichtelijk de wijzigingen, toevoegingen en bug-fixes met hun consequenties voor de gebruikers in de tijd worden weergegeven.
E117	<u>Releases</u> Bij nieuwe versies en/of updates blijven bestaande koppelingen met externe applicaties in stand. Wijzigen die invloed kunnen hebben op afnemende danwel gekoppelde systemen dienen vooraf gecommuniceerd en getest te kunnen worden. Bij implementatie van nieuwe releases dienen de Workflows van Stichting Carmelcollege volledig operationeel te blijven.
E118	<u>Communicatie</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de algehele communicatie / aansturing rondom de uitvoering van de opdracht voor Stichting Carmelcollege (bijvoorbeeld ook als er door Opdrachtnemer derden ingezet worden voor de realisatie van koppelingen). Stichting Carmelcollege schakelt alleen met Opdrachtnemer. De verantwoordelijkheid voor het functioneren van de koppelingen berust bij Opdrachtnemer.
E119	<u>Testomgeving</u> Er is permanent een testomgeving beschikbaar voor bijvoorbeeld het testen van aanpassingen van Workflows en koppelingen.

Hoofdstuk 5 – Financieel

Nr.	Omschrijving
E120	<u>Aanbieding</u> Inschrijver offreert haar tarieven middels het Calculatieblad (Bijlage 5) dat onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsdocumentatie. Inschrijver dient het Calculatieblad in te vullen conform de instructie. Het is niet toegestaan om het Calculatieblad aan te passen, anders dan het invullen van de tarieven in de cellen die daarvoor bedoeld zijn. De prijsaanbieding van Inschrijver dient all-in te zijn. In de ('all in') prijzen dienen te zijn inbegrepen de kosten voor: • salaris • overhead • gebruik apparatuur • reis-, parkeer- en verblijfskosten • opleidingskosten, werving- en selectie, vervanging • verzekeringspremies • risico en winst • milieubijdrage • alle eventuele overige bijkomende kosten en lasten De door Inschrijver opgegeven prijzen dekken alle in deze aanbesteding opgenomen eisen. Dit betekent dat álle kosten in het door Inschrijver aangeboden prijzen in de prijzenbladen zijn verwerkt. Het is niet toegestaan om kosten die niet opgenomen zijn binnen het Calculatieblad in rekening te brengen bij Stichting Carmelcollege.

E121	<u>Licentiekosten</u> Opdrachtnemer geeft binnen het Calculatieblad de licentiekosten voor de gehele organisatie van Stichting Carmelcollege aan. Stichting Carmelcollege wil vanuit Inschrijver een licentie voor de algehele organisatie ontvangen, ongeacht het aantal medewerkers of gebruikers dat van de applicatie gebruik maakt. Er geldt daarnaast geen restrictie voor het jaarlijks aantal te publiceren vacatures.
------	--