

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 u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen	
a-e-1	Scope De scope van de te verrichten werkzaamheden door Opdrachtnemer omvat naast het inrichten en gebruiksklaar maken van de begrotingsapplicatie voor Stichting Carmelcollege, en het (ondersteunen bij) testen van de functionaliteit voor ingebruikname, ook alle werkzaamheden die nodig zijn voor een volledig werkende begrotingsapplicatie en omvat dus ook: • Het realiseren van de koppelingen in scope; • Inlezen/ migreren van alle relevante data naar de nieuwe begrotingsapplicatie; • Het door Opdrachtnemer zodanig opleiden van medewerkers van Stichting Carmelcollege dat deze de nieuwe begrotingsapplicatie adequaat kunnen gebruiken én functioneel beheren vanaf de eerste dag van operatie; • Het verlenen van adequate nazorg gedurende tenminste twee maanden na go-live. Alle kosten voor de voor de opdracht relevante (bovengenoemde) werkzaamheden dient Inschrijver te verwerken in het Prijzenblad.
a-e-2	Ontwikkelingen Opdrachtnemer acteert proactief op ontwikkelingen in wet- en regelgeving, normeringen en maatschappelijke en onderwijskundige ontwikkelingen die relevant zijn voor de dienstverlening in het algemeen en voor de onderwijsbranche in het bijzonder. Onder proactief acteren wordt verstaan het anticiperen op ontwikkelingen en voorbereidingen treffen voor wijzigingen in de applicatie. Opdrachtnemer acteert zodanig dat de tijd tussen de definitieve besluitvorming en de daaruit voortvloeiende benodigde ondersteuning minimaal is.
a-e-3	Gegevens Het eigenaarschap van alle gegevens die worden geregistreerd en opgeslagen in de applicatie ligt te allen tijde en ongeconditioneerd bij Stichting Carmelcollege. De gegevens opgeslagen in de applicatie mogen op geen enkele wijze gebruikt worden voor eigen belang van Opdrachtnemer zonder voorafgaande schriftelijk toestemming van Stichting Carmelcollege, en mogen door Opdrachtnemer op geen enkele wijze verstrekt worden aan derden zonder voorafgaande toestemming van Stichting Carmelcollege. Dat betekent dat na het beëindigen van de Overeenkomst Opdrachtnemer deze data aan Stichting Carmelcollege moet overdragen binnen tien (10) werkdagen na contractbeëindiging, dan wel moet Opdrachtnemer zijn volledige medewerking verlenen voor het converteren van de data naar de begrotingsapplicatie van de nieuwe contractant van Stichting Carmelcollege. Verwerking en gebruik van de (persoons-)gegevens en overige informatie vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
a-e-4	Vast contactpersoon Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon, die als centraal aanspreekpunt voor Stichting Carmelcollege fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding, ontzorgt Stichting Carmelcollege en is minimaal één keer per jaar op locatie van Stichting Carmelcollege aanwezig voor overleg. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging (binnen tien werkdagen) en de opvolging van de besproken actiepunten.
a-e-5	Nederlandse taal Alle medewerkers van Opdrachtnemer (en diens onderaannemers) die in contact (kunnen) komen met medewerkers van Stichting Carmelcollege dienen zich duidelijk verstaanbaar te kunnen maken in de Nederlandse taal. Alle communicatie verloopt in de Nederlandse taal. Alle documentatie die opgeleverd wordt, zal in het Nederlands zijn gesteld. De applicatie gebruikt de Nederlandse taal. Notatie van getallen en datums volgt de Nederlandse norm.

a-e-6	Handleidingen en Help functie 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.
a-e-7	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 Voortgezet Onderwijs (VO); • Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG); • Archiefwet.

Eisen Begrotingsapplicatie

Eisen begrotingsapplicatie	
Algemeen	
b-e-1	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.
b-e-2	Gegevensgebruik De applicatie is in zijn geheel adequaat gekoppeld qua gegevensgebruik. Met als gevolg dat gegevens/data die worden ingevoerd in de aangeboden oplossing slechts eenmalig worden geregistreerd (ingevoerd).
b-e-3	Eén administratie De applicatie moet om kunnen gaan met één administratie met meerdere instellingen (scholen), die ook weer verschillende locaties hebben.
b-e-4	Autorisatie De applicatie biedt autorisatiemogelijkheden waaronder voor kostenplaatsen, formatie, lees-/schrijfrechten. Autorisaties (lees-/schrijfrechten) moeten per scherm, gebruiker, kostenplaats ingesteld kunnen worden.
b-e-5	Begroting/prognose dicht zetten De applicatie biedt de mogelijkheid om per kostenplaats, per gebruiker de begroting/(rollende) prognose dicht te zetten voor mutaties.
b-e-6	Inlezen vanuit AFAS In de applicatie worden minimaal dagelijks de gegevens uit de financiële administratie en het personeel & salarissysteem ingelezen vanuit AFAS.
b-e-7	Bulkmutaties doorvoeren De applicatie biedt de mogelijkheid om via een Excel/csv bestand bulkmutaties door te voeren w.o. investeringen.
b-e-8	Grootboekrekeningen en kostendragers dicht zetten De applicatie biedt de mogelijkheid om grootboekrekeningen en kostendragers dicht te zetten voor wijzigingen m.u.v. wijzigingen door de applicatiebeheerder.
b-e-9	Toelichtingen toevoegen aan forecast/begroting De applicatie biedt de mogelijkheid om op verschillende niveaus, zoals per grootboekrekening, investering, personeelsbegroting, toelichtingen toe te voegen aan elke forecast/begroting.
b-e-10	Herverdelingsfunctionaliteit Bekostiging en beheren baten en lasten moeten middels een herverdelingsfunctionaliteit ingeregeld kunnen worden (interne kostenverrekeningen o.b.v. percentages of absolute getallen (interne afdracht, verrekening HVF))

b-e-11	Doorklikken vanuit financiële boekingen Vanuit de realisatiekolommen kan op grootboekniveau doorgeklikt worden naar onderliggende mutaties/boekingen.
(rollende)prognose / begroting	
b-e-12	5 jaar begroten De applicatie biedt de mogelijkheid tot het maken van een begroting voor de toekomstige 5 jaar.
b-e-13	Fotomomenten De applicatie biedt de mogelijkheid om diverse "fotomomenten" (vastleggen van de begroting op dat moment, zodat hier indien gewenst later mee verder kan worden gegaan) vast te leggen van opgestelde Begrotingen/Rollende prognoses.
b-e-14	Rollende prognoses/begrotingen De applicatie biedt de mogelijkheid om rollende prognoses/begrotingen te maken per kostenplaats per kalenderjaar en per maand. De mogelijkheid bestaat om flexibel te kunnen kopiëren van andere begrotingsjaren.
b-e-15	Consolidaties In de applicatie is het mogelijk om op meerdere hiërarchische niveaus consolidaties te maken met de mogelijkheid om op verschillende niveaus te rapporteren. Tevens biedt de applicatie de mogelijkheid om op niveau van meerdere willekeurige kostenplaatsen/locaties te rapporteren.
Inkomsten	
b-e-16	Rijkssubsidieparameters Opdrachtnemer onderhoudt de rijkssubsidieparameters (w.o. DUO/OCW/DUS-i) voor het VO en update deze gegevens binnen één week na publicatie in het Staatsblad.
b-e-17	Automatisch berekenen subsidies Wanneer er een subsidie afhankelijk is van een eenheid v.b. leerlingaantal, achterstandscores wordt de subsidie automatisch berekend na het invullen van bijvoorbeeld het leerlingaantal.
b-e-18	Aanpassen bekostigingsparameters Stichting Carmelcollege heeft de mogelijkheid om bekostigingsparameters zelf aan te passen.
b-e-19	Specificatie van de bekostiging De applicatie kan een specificatie van de bekostiging tonen.
b-e-20	Grootboekrekening per inkomstenstroom De applicatie moet de mogelijkheid bieden om per inkomstenstroom aan te geven welke grootboekrekening gebruikt moet worden.
Formatie	
b-e-21	CAO VO Opdrachtnemer onderhoudt de cao voor het VO en update deze gegevens binnen één week na ondertekening door de werkgevers- en werknemersorganisaties.
b-e-22	Onderhouden parameters Opdrachtnemer onderhoudt de parameters voor de berekening van de belastingen, premies en pensioen. Stichting Carmelcollege heeft de mogelijkheid om deze parameters zelf aan te passen.
b-e-23	Doorberekenen personeelskosten Op basis van de aangegeven maand worden de personeelskosten per persoon doorberekend op basis van de persoonlijke vergoedingen, cao, periodieken, bijzondere verloven en pensioenleeftijd e.d..
b-e-24	Opgeven en doorberekenen vacatures en bezuinigingen Vacatures en bezuinigingen kunnen opgegeven worden en worden doorberekend op basis van eventuele persoonlijke vergoedingen, cao, periodieken e.d..
b-e-25	Toevoegen opslagen De applicatie biedt de mogelijkheid om voor de doorberekening opslagen (procentueel en absoluut) toe te voegen aan de cao, belasting en premies parameters.
b-e-26	Doorrekenen salariselementen De verschillende salariselementen conform cao worden bij de doorberekening conform de ingestelde loonjournaalpost doorgerekend naar de goede kostenplaats, grootboekrekening, project en/of kostendrager.

b-e-27	Onderverdeling medewerkers per kostenplaats Per kostenplaats worden de medewerkers onderverdeeld in directie, OP, OOP en door Stichting Carmelcollege toe te voegen groepen. Dit is ook mogelijk op elk consolidatie niveau.
b-e-28	Aanpassen FTE's De applicatie biedt mogelijkheden om op een eenvoudige en snelle wijze FTE's aan te kunnen passen met betrekking tot de formatie. Dit zal dan leiden tot automatische aanpassing van de bijbehorende loonkosten.
b-e-29	Kostendragers toekennen aan medewerkers Aan medewerkers kunnen kostendragers worden toegekend.
Geoormerkte subsidies en nieuwbouwprojecten	
b-e-30	Kostendragers koppelen aan subsidies De applicatie biedt de mogelijkheid om aan subsidies een kostendrager te koppelen.
b-e-31	Groeperen subsidies De applicatie biedt de mogelijkheid om geoormerkte subsidies binnen de kostenplaatshiërarchie te groeperen en hierop ook te rapporteren op alle rapportage niveaus.
Investerings en afschrijvingen	
b-e-32	Doorrekenen afschrijvingen De afschrijvingen van de huidige activa in de financiële applicatie worden doorgerekend in de forecasts/begroting tot het activum volledig is afgeschreven.
b-e-33	Invoeren investeringen Per kostenplaats, per activasoort, per grootboekrekening kunnen investeringen worden ingevoerd, waarna de applicatie de afschrijvingen doorberekend in de forecast/begroting.
b-e-34	Zelfde toerekening activasoorten De applicatie gebruikt dezelfde toerekening van activasoorten naar grootboekrekeningen als de financiële applicatie.
b-e-35	Doorrekening investeringen De applicatie ondersteunt de doorrekening van investeringen op basis van lineaire afschrijvingen en houdt daarbij rekening met de eventuele restwaarde.
Onderhoud	
b-e-36	Financiële vertaling onderhoudsplanning De applicatie biedt de mogelijkheid om de financiële vertaling vanuit een onderhoudsplanning in te lezen voor zowel investeringen als exploitatiekosten. Voor de implementatie zullen dit de financiële gegevens zijn die uit de onderhoudsplanning in Planon of een soortgelijk pakket worden gegenereerd.
Rapportages	
b-e-37	Rapportages Alle rapportages en documenten die voortvloeien uit wettelijke verplichtingen zijn aanwezig en worden bij verandering van de regelgeving zo snel als mogelijk aangepast.
b-e-38	Standaardrapportages De applicatie heeft standaardrapportages per instelling en per kostenplaats en verdichtingsniveau in de hiërarchie over de winst en verlies, inkomsten, formatie, geoormerkte subsidies en investeringen/afschrijvingen.
b-e-39	Diverse niveaus De applicatie biedt mogelijkheden voor rapportages en analyses op diverse niveaus (SCC / Instellingen / locaties)
b-e-40	Onderwijskengetallen De applicatie heeft standaardrapportages per kostenplaats over de in het onderwijs gebruikte kengetallen zoals leerling/fte ratio's, opbrengsten per leerling, kosten per leerling, verhouding personeelskosten/materiële kosten, bedrijfsvoeringskosten e.d.
b-e-41	Downloaden rapportages Rapportages kunnen gedownload worden in Adobe en Excel

b-e-42	Zelf opstellen rapportages/kengetallen De applicatie heeft de mogelijkheid om als organisatie zelf flexibele rapportages/kengetallen op kostenplaats samen te stellen. De cijfers en de bijbehorende toelichtingen kunnen hiervoor gebruikt worden. O.a. huisvestingratio of gemiddeld brutosalaris.
b-e-43	Vergelijken rapportages De applicatie biedt mogelijkheden vastgelegde rapportages te vergelijken met lopende invoer/begroting
b-e-44	Signaleringsfunctionaliteiten De applicatie biedt minimaal onderstaande signaleringsfunctionaliteiten binnen de instellingsschermen. - Afwijking kostenplaats - Afwijking grootboekrekening
Autorisaties	
b-e-45	Rollen Alle gebruikers moeten in de applicatie gekoppeld kunnen worden aan één of meerdere rollen. • De rechten van een gebruiker worden afgeleid uit de rol(len), waaraan hij is gekoppeld. Toekenning van rechten aan een rol wordt gedaan via het 4-ogen principe; • Aan elke rol kunnen specifieke autorisaties/ rechten worden gekoppeld; • Stichting Carmelcollege kan zelf rollen definiëren/aanmaken/wijzigen/verwijderen; • In de applicatie kunnen vanuit één centraal punt rollen en rechten worden toegekend.
b-e-46	Beheren autorisatiestructuur De volledige autorisatiestructuur van de applicatie moet op één centraal punt in de betreffende applicatie te beheren zijn.

IT eisen	
i-e-1	SaaS-oplossing De gevraagde functionaliteit dient te worden geleverd in de vorm van een SaaS-oplossing, waarbij zowel het runnen (operations) als het door ontwikkelen (development) als dienst door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd. Het technisch beheer ligt volledig bij Opdrachtnemer.
i-e-2	Beveiliging Alle verbindingen bij het gebruik van de SaaS, inclusief uitwisseling van gegevens zijn volgens actuele gebruikelijke standaarden en maatstaven beveiligd. Opdrachtnemer hanteert gangbare beveiligingsmiddelen, zoals beveiligde verbindingen en beveiliging op toegang tot database en toegang tot back-ups, om te voorkomen dat derden ongeoorloofd toegang krijgen tot gegevens van Stichting Carmelcollege.
i-e-3	Bewezen technologie De door Opdrachtnemer aangeboden technische functionaliteit is bewezen. Er is geen sprake van klant specifiek maatwerk.
i-e-4	Browsers De aangeboden applicatie functioneert in de meest gangbare en ondersteunde browsers Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari, Mozilla Firefox, zonder gebruik te maken van extensies.
i-e-5	Open standaarden De aangeboden applicatie voldoet aan de verplichte open standaarden voor het domein "Internet en beveiliging" op de lijst open standaarden van Forum Standaardisatie.
i-e-6	Authenticatie/Single Sign-On Opdrachtnemer wil meewerken om SSO, op Microsoft Entra, tot stand te brengen. Als er gewerkt gaat worden met SSO, dan worden users preferent aangemaakt door middel van Just-In-Time provisioning (User (de-)Provisioning) tijdens het inloggen. In niet alle gevallen volstaat deze methode. Daarom mag er ook een goed gedocumenteerde SOAP of REST-interface aangeboden worden waar het IDM-systeem van Stichting Carmelcollege mee koppelt en users mee kan aanmaken en uitfasen.

i-e-7	Test- en productieomgeving Opdrachtnemer biedt Stichting Carmelcollege een test- en productieomgeving aan.
i-e-8	Europese Unie Het datacentrum waar de SaaS-oplossing wordt gehost, bevindt zich aantoonbaar binnen de Europese Unie. Opgeslagen gegevens mogen niet zonder expliciete schriftelijk toestemming van Stichting Carmelcollege buiten de Europese Unie geplaatst worden.
i-e-9	Koppeling AFAS De applicatie heeft een bewezen koppeling met AFAS, zowel qua financiële als HRM-gerelateerde data. Deze koppeling garandeert dat minimaal één keer per 24 uur de relevante data vanuit AFAS in de begrotingsapplicatie worden verwerkt.
i-e-10	Single point of contact 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.
i-e-11	Updates 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 interfaces van Stichting Carmelcollege volledig operationeel te blijven.
i-e-12	Eén account Medewerkers van Stichting Carmelcollege kunnen op meerdere Carmel-instellingen werken. Ze hebben echter altijd maar één account. Er wordt ingelogd met het mailadres; het mailadres is géén statisch attribuut maar er is uiteraard een statisch attribuut beschikbaar.
i-e-13	Bescherming Opdrachtnemer ontzorgt Stichting Carmelcollege maximaal door bescherming tegen virussen, malware, worms en andere softwarematige attacks.
i-e-14	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 AVG en de opslag van gegevens plaatsvindt binnen de EER.
i-e-15	Maximale uitvalsduur De maximale uitvalsduur (Recovery Time Objective) in geval van calamiteiten is 8 uur, dan wel korter indien en zoals opgenomen in de SLA. Dit betreft toegang, gebruik van de dienst (incl. toegang, verbinding, hosting, SaaS dienst, back-up, koppelingen met andere systemen, enz.).
i-e-16	Maximale gegevensverlies 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.
i-e-17	Back-up-, disaster- en recoveryprocedures Er zijn back-up-, disaster- en recoveryprocedures aanwezig, gedocumenteerd, getest, en operationeel. Er vinden periodiek testen plaats op genoemde procedures.
i-e-18	Back-up Back-up van alle data dient op een locatie, buiten het datacenter, in versleuteld formaat te worden veiliggesteld. De versleutelingskey dient alleen toegankelijk te zijn voor personen met een need-to-know.
i-e-19	Logging Opdrachtnemer moet kunnen achterhalen wie als laatste een handeling heeft verricht op een bepaald object.
i-e-20	Responsetijd De responsetijd voor het opvragen van webpagina's moet over het algemeen als acceptabel worden beschouwd. Rekenintensieve taken mogen niet naar een lokale CPU worden verschoven.

i-e-21	Opschalen performance in piektijden In piektijden kan de performance (processor capaciteit, storage, bandbreedte) naadloos opgeschaald worden (en weer afgeschaald als de piektijd voorbij is).
i-e-22	Beschikbaarheid De minimale beschikbaarheid van de applicatie is: - Op werkdagen van 07:00 tot 19:00 uur voor minimaal 99,5% gegarandeerd per maand; - 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.
i-e-23	Release kalender Bij nieuwe releases van (onderdelen van) de applicatie hanteert Opdrachtnemer een functionele release kalender.
i-e-24	Release notes Voor elke nieuwe release zijn gegevens beschikbaar (Release notes) waarin helder voor Stichting Carmelcollege 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.
i-e-25	Release informatie Voor elke nieuwe release is informatie beschikbaar wat Stichting Carmelcollege moet doen om nieuwe/gewijzigde functionaliteit goed te kunnen gebruiken.

Implementatie eisen	
im-e-1	Procesmanager Opdrachtnemer stelt gedurende de implementatie een projectmanager beschikbaar die verantwoordelijk is voor alle implementatie activiteiten.
im-e-2	Migratie gegevens Gegevens worden tijdens de implementatie van de software gemigreerd van de oude naar de nieuwe applicatie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de coördinatie hiervan.
im-e-3	Migratieplan Opdrachtnemer zal met Stichting Carmelcollege een migratieplan overeenkomen die de migratie in goede banen leidt. Hierin zal minimaal worden geregeld: Hoe de vertaling van de gegevens tussen oude en nieuwe gegevens tot stand komt - De planning voor proefconversies; - De planning voor de definitieve conversie; - Er zal tenminste één succesvolle proefconversie plaatsvinden voor de definitieve conversie plaats kan vinden.
im-e-4	Opleiding Opdrachtnemer biedt opleiding voor gebruikers en applicatiebeheerders, zodat deze groepen getraind worden in het gebruik van de applicatie. Een 'train- de-trainer' benadering is hier niet van toepassing.
im-e-5	Opleidingsplan Opdrachtnemer zal met Stichting Carmelcollege een opleidingsplan overeenkomen, waarin de opleidingen worden afgestemd en waarin minimaal is vastgelegd: - Welke opleiding wordt gegeven aan welke doelgroep; - Hoe wordt vastgesteld dat de opleiding voldoende kwaliteit bevat om de doelgroep te ondersteunen in hun dagelijkse werk; - De planning voor de opleiding inclusief het vereiste beslag op de tijd van de deelnemers.
im-e-6	Opleidingsmateriaal Opdrachtnemer verstrekt bij de opleiding materialen.

im-e-7	Inrichting processen Bij de inrichting van de nieuwe applicatie stellen Stichting Carmelcollege en Opdrachtnemer gezamenlijk de inrichting van de nieuwe processen vast. Best practices van Opdrachtnemer zijn hierbij leidend.
---------------	---

Service eisen																																			
s-e-1	Service Level Agreement Opdrachtnemer levert, na voorlopige gunning, een concept-Service Level Agreement aan (zie tevens open vraag in de Aanbestedingsleidraad). Deze SLA omschrijft tenminste: • Incident management; • Problem management; • Change management; • Servicelevel rapportage; • Release & patch management; • Communicatie en afstemming tussen Stichting Carmelcollege en Opdrachtnemer; • Exit strategie: de afspraken bij het beëindigen van het contract. Hierin is tenminste voorzien in de overdracht van de gegevens die eigendom zijn van Stichting Carmelcollege, alsmede een beschrijving van de samenhang (datarelaties); • Performance; • Beschikbaarheid; • Geplande onderhoudsvensters.																																		
s-e-2	Reactie en oplostijden 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																																
s-e-3	Exit-plan Op eerste verzoek van Stichting Carmelcollege zullen partijen een exit-plan opstellen, waarin wordt vastgelegd wat er dient te gebeuren indien Stichting Carmelcollege naar een andere applicatie wenst over te stappen. Het exit-plan zal qua mate van detaillering vergelijkbaar zijn met het implementatieplan. In dit plan wordt geregeld: • Dat Opdrachtnemer datgene doet wat redelijkerwijs noodzakelijk is om ervoor te zorgen dat een nieuwe leverancier of Stichting Carmelcollege zelf zonder belemmeringen de nieuwe applicatie, dat een soortgelijke prestatie levert als de huidige applicatie, kan opereren;																																		

	• De overgangsperiode waarbinnen de huidige applicatie beschikbaar blijft voor Stichting Carmelcollege en het borgen van de beschikbaarheid van gegevens voor Stichting Carmelcollege gedurende de overgangsperiode; • Het aanleveren van de in de huidige applicatie opgeslagen gegevens op een dusdanige manier dat deze geschikt zijn voor het inlezen in de nieuwe applicatie; • Het vernietigen van de gegevens waarvoor Stichting Carmelcollege verantwoordelijk is (tegen afgifte van bewijs van vernietiging); • De condities die gelden voor bovenstaande afspraken.
s-e-4	Inkijklicentie Stichting Carmelcollege kan na afloop of beëindiging van de overeenkomst over een inkijklicentie beschikken, zolang als gewenst, om oude gegevens te kunnen raadplegen.
s-e-5	Helpdesk Er is één Nederlandstalige helpdesk voor vragen en problemen. Opdrachtnemer stelt een ITSM-tool beschikbaar die ook telefonisch bereikbaar is voor de contactpersonen van Stichting Carmelcollege. De helpdesk van Opdrachtnemer is op werkdagen tenminste telefonisch bereikbaar van 08.00 tot 17.00 uur.
s-e-6	Technisch- en systeembeheer Het technisch- en systeembeheer wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer.