

Bijlage 1: Programma van eisen

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

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

ICT-/ inrichtingseisen	
Eis	Omschrijving
7.	Geïntegreerde functionaliteit voor rooster- en formatieplanning De applicatie voor rooster- en formatieplanning moet zodanig geïntegreerd zijn dat gebruikers geen dubbele handelingen hoeven te verrichten en/of geen dubbele gegevens hoeven te verwerken.
8.	Gebruikersvriendelijkheid De gebruiker mag geen hinder ondervinden van het feit dat de applicatie mogelijk uit meerdere onderdelen bestaat. De optimale gebruikerservaring staat voorop: de functionaliteiten moeten naadloos samenwerken binnen één gebruiksomgeving, met gedeelde gegevens en een intuïtieve bediening.
9.	Onderwijsvormen De applicatie moet alle vormen van onderwijs (van traditioneel klassikaal tot volledig gepersonaliseerd) ondersteunen. Uitzondering hierop is het praktijkonderwijs. Per praktijkonderwijslocatie zal bepaald worden of deze wel of niet gebruik gaat maken van de applicatie. SCC wil één uniforme inrichting die alle vormen van onderwijs faciliteert en ondersteunt.
10.	Inrichting individuele scholen Scholen maken in de basis gebruik van de uniforme inrichting. Het is mogelijk om per school binnen deze uniforme inrichting de eigen inrichting verder uit te werken. Waarbij niet gebruikte functies en/of onderwijskundige inrichtingen verborgen kunnen worden.
11.	Wettelijke kaders De applicatie voldoet nu en in de toekomst aan eisen die worden gesteld op grond van de geldende wettelijke kaders, waaronder minimaal: • Wettelijke bepalingen van rijksbelastingen, zoals omzetbelasting e.d.; • Wet Primair Onderwijs (PO) en Voortgezet Onderwijs (VO); • Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG); • Normenkader IBP; • Archiefwet.
12.	Beschikbaarheid Gebruikers kunnen te allen tijde vanaf iedere locatie (school, thuis enz.) met de applicatie werken.
13.	Meerdere gebruikers De applicatie voor de rooster- en formatiemodule kan door meerdere gebruikers tegelijk worden gebruikt.
14.	(Web)app / Selfservice module Voor leerlingen, docenten en ouders is er een (web)app / selfservice module beschikbaar. In de (web)app / selfservice module zijn minimaal de volgende functies beschikbaar: • Roosters raadplegen door leerlingen en docenten; • Inschrijvingen voor (keuze)lessen door leerlingen; • Invullen vakkenpakket door de leerlingen; • Vakkenpakketten accorderen door ouders; • Docenten kunnen zien welke leerlingen verwacht worden; • Docenten kunnen een opmerking toevoegen aan de les; • Weergave voor online of fysieke lessen.
15.	Cloudverwerking De applicatie vereist geen extra zware laptops voor roostermakers. De roosterberekeningen vinden plaats in de cloud. Via een webinterface of via de roosterapplicatie is deze berekening eenvoudig te starten, zonder dat daar aanvullende maatregelen voor nodig zijn die inrichting vereisen in de IT-architectuur van SCC.
16.	SaaS+ De gevraagde functionaliteit wordt voor eindgebruikers (leerlingen, docenten) als SaaS aangeboden. Het runnen (operations) en door-ontwikkelen (development) van de oplossing worden als dienst geleverd door opdrachtnemer, waarbij het technisch beheer van de SaaS-omgeving volledig bij opdrachtnemer ligt. Voor de medewerkers die direct betrokken zijn bij het proces (roosteraars & formatieplanners) is het toegestaan om softwarecomponenten voor specifieke taken binnen SaaS of 'on premise' te gebruiken. Bij 'on premise' onderdelen dienen deze naadloos te integreren met de SaaS-oplossing.

17.	Browsers Het webbased deel van de aangeboden applicatie functioneert in de meest gangbare en ondersteunde browsers Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, zonder gebruik te maken van third party extensies.
18.	Dataopslag Het datacenter waar de SaaS-oplossing wordt gehost, bevindt zich aantoonbaar binnen de Europese Unie. Opgeslagen gegevens mogen niet zonder expliciete toestemming van SCC buiten de Europese Unie geplaatst worden.
19.	Standaarden en maatstaven Alle verbindingen bij het gebruik van de SaaS, inclusief uitwisseling van gegevens zijn volgens actuele gebruikelijke standaarden en maatstaven beveiligd.
20.	Bewezen functionaliteit De door opdrachtnemer aangeboden technische functionaliteit is bewezen. En eventueel maatwerk mag geen invloed op onderhoud en updates van de applicatie hebben.
21.	MultiBRIN De roosterapplicatie ondersteunt meerdere BRIN nummers (multiBRIN) binnen 1 database/omgeving.
22.	Additionele plugins Er zijn geen additionele plugins vereist voor een goede werking van de software, anders dan de componenten die in eis 16 (SaaS) expliciet zijn benoemd.
23.	Nederlandse normen De applicatie gebruikt de Nederlandse taal. Notatie van getallen en datums volgt de Nederlandse norm. Alle documentatie die opgeleverd wordt, zal in het Nederlands zijn gesteld. Alle communicatie met medewerkers van SCC zal in het Nederlands plaatsvinden, zowel tijdens de implementatie, tijdens de nazorg, als daarna in de beheerfase.
24.	UTF8 Invoervelden maken gebruik van UTF8.
25.	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.
26.	Autorisatie 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. • Aan elke rol kunnen specifieke autorisaties/ rechten worden gekoppeld. • SCC kan zelf rollen definiëren/aanmaken/wijzigen/verwijderen. • In de applicatie kan vanuit één centraal punt rollen en rechten worden toegekend.
27.	Autorisatiestructuur De autorisatiestructuur van de applicatie-omgeving(en) is op één centraal punt in de betreffende applicatie-omgeving(en) te beheren. Centraal worden rollen en rechten inclusief autorisaties vastgesteld. Decentraal worden de rollen en rechten toegekend. Zowel voor de formatieplanning als ook voor de roosterplanning kan een medewerker voor meerdere schoolinstellingen binnen een cluster (van meerdere instellingen) zijn of haar werkzaamheden uitvoeren.

Koppelingseisen	
Eis	Omschrijving
28.	Dynamische koppeling De applicatie sluit aan bij de referentiearchitectuur (FORA: Funderend Onderwijs Referentie Architectuur). Relevante koppelingen zijn tenminste: • Somtoday; • AFAS.

29.	Updatebestendige koppelingen Bij nieuwe versies en/of updates blijven bestaande koppelingen met externe applicaties in stand. Wijzigingen die invloed kunnen hebben op afnemende dan wel gekoppelde systemen dienen vooraf gecommuniceerd en getest te kunnen worden. Bij implementatie van nieuwe releases dienen de interfaces van SCC volledig operationeel te blijven.
30.	Regie opdrachtnemer Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de algehele communicatie en aansturing rondom de uitvoering van de opdracht voor SCC (bijvoorbeeld ook als er door opdrachtnemer derden ingezet worden voor de realisatie van koppelingen). SCC schakelt alleen met opdrachtnemer. De verantwoordelijkheid voor het functioneren van de koppelingen berust bij opdrachtnemer.
31.	SSO/ Authenticatie De applicatie ondersteunt SSO, op Microsoft Entra. Hierbij ook rekening houdende met de eis van User Provisioning.
32.	User Provisioning Users worden preferent aangemaakt door middel van SCIM (System for Cross Domain Identity Management) of Just-In-Time Provisioning tijdens het inloggen. Niet in alle gevallen volstaat deze methode. Daarom mag er ook een goed gedocumenteerde SOAP of REST-interface aangeboden worden waar het IDM-systeem van SCC mee koppelt en Users mee kan aanmaken en uitschakelen.
33.	Eén account beleid Medewerkers van SCC kunnen op meerdere instellingen van SCC werkzaam zijn. Ze hebben maar één account. Er is dus nooit sprake van meerdere accounts voor eindgebruikers.
34.	Rollen via provisioning Indien er een rollen-en-rechten-systeem aanwezig is, dienen deze middels hetzelfde koppelveld als waarmiddels user provisioning plaatsvindt gemanipuleerd te kunnen worden; rollen moeten dus in de Identity Vault toegewezen kunnen worden.
35.	Testomgeving Opdrachtnemer biedt SCC een test- en productieomgeving aan. De 'T' en de 'P' binnen 'OTAP'. De data op deze testomgeving kan op aanvraag verversd en geleegd worden. Ook wordt verzocht om een tijdelijke trainingsomgeving voor de opleiding van beheerders en gebruikers voorafgaand aan de 'go live'.

Functionele eisen	
Eis	Omschrijving
36.	Functionaliteiten formatieplanning De applicatie beschikt over de volgende functionaliteiten t.a.v. de formatieplanning: - Schoolstructuur inrichten (vestigingen, lesaanbod, lessentabellen, bevoegdheden, secties, taakgroepen, taken, geldstromen), formatieve instellingen (AST, DESK, ontwikkeltijd, lesvergoeding, PB-keuzes), schoolfuncties (decaan, formatiebeheerder, leerling-administratie, maatwerk coördinator, mentor, roostermaker, sectieleider, teamleider, directie); - Tijdvakken inrichten, vakanties inrichten, afdelingen en lesgroepen inrichten, lokalen inrichten; - Inschrijfkaders voor keuze lessen inrichten; - Leerlingprognoses; - Pakket van leerlingen inrichten, pakketkeuzeformulieren inrichten voor leerlingen zodat zij dit zelf kunnen invullen; - Personeel: (planning en onderhoudsaanstellingen), inzet per vestiging, verlopen, startersregeling, financieel (schaal+trede invoeren volgens van toepassing zijnde CAO); - Budgetbeheer; - Docenten verdelen over secties; - Lessenverdelingen registratie; - Taakverdeling registratie; - Afwezigheden verwerken; - Schooljaarinstellingen door kopiëren van huidig schooljaar naar het volgende schooljaar; - Instellingen voor een standaard normjaartaak; - Instellen hoeveel lesweken per jaar;

	• Rapportage m.b.t. functiemix; • De mogelijkheid om het format van de taakbrief aan te passen; • De mogelijkheid om groepen te combineren voor de formatie; • Bijhouden van mutaties in een logboek; • Vervangingen kunnen verwerken; • Kapitalisatie PB verlof als functionaliteit; • Startersregeling als functionaliteit.
37.	Functionaliteiten roosterplanning De applicatie beschikt over de volgende functionaliteiten t.a.v. de roosterplanning: • Functionaliteit om te dagroosteren, ziekte/activiteiten te verwerken in het rooster; • Functionaliteit voor rapportvergaderingen en ouderavonden; • Dagroosteren: benodigde functionaliteiten; • De afwezigheden er in kunnen verwerken; • Activiteiten in het dagrooster kunnen verwerken; • Zelf activiteiten kunnen toevoegen en bewerken; • Aparte lesgroepjes kunnen maken voor bepaalde activiteiten in het dagrooster; • De applicatie moet duidelijk voor de gebruikers kunnen laten zien wat de wijzigingen in het rooster zijn; • Dagroosters moeten gearchiveerd kunnen worden en ook weer terug te halen zijn; • Roosters moeten via verschillende invalshoeken inzichtelijk zijn; leerlingroosters, docentroosters, lokaalroosters, lesgroeproosters, afdelingsroosters; • De mogelijkheid om meerdere soorten verlof te verwerken.
38.	Meerdere tijdvarianten In de roosterapplicatie is het mogelijk met verschillende tijdvarianten te werken. Op schoolniveau (een verkort rooster), op afdelingsniveau (verschil onder- en bovenbouw) en op lesniveau (online les korter dan fysieke les).
39.	Informatie beschikbaar Minimaal de volgende informatie dient eenvoudig beschikbaar te zijn: • Lessen per klas en per docent; • Beschikbaarheid van docenten en lokalen per tijdseenheid. Ook voor de docenten moet de beschikbaarheid van lokalen zichtbaar zijn; • Individueel leerling- en klasrooster; • De namen van de leerlingen per les (voor docenten) inclusief wie fysiek aanwezig en wie online de les volgt.
40.	Overzichten Het is mogelijk om overzichten te genereren uit het rooster. Dusdanig dat alles wat geregistreerd staat, binnen de AVG regels, voor alle gebruikers in te zien is, via verschillende ingangen (lokaal, docent, klas etc.)
41.	Individueel roosteren De applicatie biedt de mogelijkheid voor individueel roosteren met keuzedelen (zoals in het vmbo basis/kader) en voor maatwerklerlingen (bv. vak op hoger of lager niveau).
42.	Keuzevakken Keuzevakken voor leerlingen kunnen individueel geroosterd worden.
43.	Extra vakken Een leerling kan extra vakken, bovenop het reguliere curriculum kiezen. Dit kunnen bijvoorbeeld ook vakken op andere afdelingen zijn (leerling zit in havo 4 en wil alvast een vak afronden op havo 5).
44.	Clusteren Clusters van verschillende afdelingen (of scholen) kunnen tegelijk gebouwd en geoptimaliseerd worden. Wanneer de applicatie bezig is met clusteren, kan de roostermaker verder werken aan het nieuwe schooljaar.
45.	Aanpassen lessen Lessen kunnen gefixeerd en handmatig aangepast worden.

46.	Fysiek of online les De applicatie maakt duidelijk zichtbaar of een les online, fysiek of gecombineerd plaats vindt. Voor de individuele leerling wordt duidelijk waar hij/zij verwacht wordt. Ook voor de docenten is het inzichtelijk welke leerling waar de les volgt.
47.	Meerdere versies De applicatie biedt de mogelijkheid om meerdere versies (zoals een proefversie) van het rooster te maken.
48.	Inschrijven keuzelessen Leerlingen kunnen zich in- en uitschrijven voor keuzelessen. Het kan ook zo ingericht worden, dat leerlingen alleen maar een keuze mogen inruilen voor een andere keuze. De mentor en/of de maatwerkcoördinator heeft daarnaast de mogelijkheid de keuzes van leerlingen aan te passen, of aan te vullen.
49.	Vervangpool Het is mogelijk om met een vervangpool te werken. Bij het zoeken naar een geschikte vervanger, kan dan waar nodig uit deze vervangpool een docent gevonden worden. De roostermaker kan deze posities alvast reserveren in het rooster.
50.	Beschikbaarheid docenten Docenten kunnen online roosterwensen opgeven, die na goedkeuring van de teamleider/schoolleiding verwerkt kunnen worden in het rooster.
51.	Personaliseren Leerlingen hebben de mogelijkheid om, als dat wordt toegestaan, zelf hun rooster samen te stellen (personaliseren).
52.	Reserveren De roosterapplicatie biedt functionaliteit voor het reserveren van een ruimte. Leerlingen en medewerkers kunnen een ruimte reserveren voor een vergadering, project of andere doeleinden.
53.	Roostervoorwaarden In de applicatie kunnen specifieke roostervoorwaarden voor leerlingen, docenten, lokalen en onderwijskundige aspecten worden opgenomen waarbij de applicatie toetst of daar in het rooster aan kan worden voldaan.
54.	Toetsrooster De applicatie biedt de mogelijkheid om een toetsrooster te maken. Mogelijkheid om: • Toetsgroepen te maken/toe te voegen; • Bijhouden verdeling surveillanten; • Toetsen onafhankelijk van de lestijden; • Inlezen examenrooster; • Rooster voor mondelingen.
55.	Roosteren zonder docenten De applicatie moet de mogelijkheid bieden om een rooster te realiseren, zonder dat er vooraf een docent aan de les is gekoppeld.
56.	Meerdere groepen in één lokaal De applicatie biedt de mogelijkheid om meerdere lessen, groepen en docenten in één lokaal te plannen.
57.	Zoekfunctie De applicatie bevat een snel toegankelijke zoekfunctie waardoor benodigde overzichten, informatie en functies van de applicatie makkelijk te vinden zijn.
58.	Publiceren rooster Roostermaker bepaalt op welk moment een rooster gepubliceerd wordt waarbij er gedifferentieerd kan worden in het moment van publicatie voor leerlingen en docenten. Vanaf dat moment is er een realtime koppeling met de vragende pakketten. Dit geldt voor het basisrooster en dagrooster.
59.	Reken capaciteit De reken capaciteit is altijd passend en ruim voldoende voor de omvang van de school. Werkt snel en efficiënt. Er is geen aanvullende capaciteit nodig.

60.	Stuurinformatie Opdrachtnemer is in staat om periodiek (wekelijks, maandelijks, per kwartaal, jaar) managementrapportages te genereren en exporteren (minimaal Excel) op zowel het niveau per locatie, per instelling en Stichtingsniveau (alle instellingen samen) met kengetallen, trends en/of afwijkingen. Er dient minimaal inzicht te zijn in: • Klassengrootte; • Uitgegeven taken (type en hoeveelheid); • Lessentabellen; • Aantal leerlingen per vak, leerjaar, afdeling en profiel; • Aantal fte en personen per functiecategorie, vervangingsinzet en projectformatie (inzicht per type aanstelling/kostendrager); • Lesbevoegdheden per docent; • Lesuitval – inzicht in geplande lesvraag en gerealiseerde lessen; • Profielkeuzes en bijbehorende clustering; • Beschikbaarheid personeel, bezettingsgraad verhouding les- en taakbeleid, bezettingsgraad docenten en verlopen; • Gegevens functiemix OP (aantal fte en percentages per schaal) per peildatum en op basis van gehele schooljaar; • Tussenuren per afdeling; • Ongewenste onderwijspatronen zoals extreme tussenuren en hoeveelheid 8e uur lessen voor leerlingen.
-----	---

Opleidingseisen	
Eis	Omschrijving
61.	Opleidingsplan Opdrachtnemer garandeert een adequaat opleidingsplan op te stellen en uit te voeren dat passend is bij de verschillende gebruikersniveaus.
62.	Coachingsplan Opdrachtnemer garandeert een adequaat en passend coachingsplan op te stellen en uit te voeren. In dit coachingsplan voorziet opdrachtnemer in het coachen van roostermakers en applicatiebeheerders en andere gebruikers na de implementatie en tijdens de operationele uitvoering van de overeenkomst.
63.	Handleidingen Relevante en voldoende up-to-date handleidingen en technische beschrijvingen van de applicatie zijn online in het Nederlands beschikbaar, zowel voor eindgebruikers als voor functioneel beheer. De applicatie kent een goede 'Help functie'.
64.	Bijscholing Voor zowel de rooster- en formatiefunctiefunctionaliteit geldt dat bijscholingscursussen te volgen zijn, bij voorkeur fysiek voor personen die er intensief mee werken en online voor personen die gebruik maken van delen van de applicatie. Bijscholing dient voor de verschillende functies binnen een school aangeboden te worden: cursus -basisrooster, dagrooster, toetsrooster, maatwerk, formatie, management.

ICT-eisen SLA	
Eis	Omschrijving
65.	SLA / DAP Inschrijver dient na voorlopige gunning een concept SLA toe te sturen waarin de minimale beschikbaarheid en performance staat vastgelegd. Na gunning wordt, in overleg met SCC de definitieve SLA vastgesteld. De SLA moet in ieder geval voldoen aan het gestelde in de aanbestedingsdocumenten en in ieder geval ingaan op: • Escalatiemogelijkheden; • Communicatiematrix t.b.v. escalaties; • Openingstijden servicedesk; • Doorlooptijd / oplostijd verstoringen.

66.	Regulier onderhoud Voor regulier onderhoud wordt een jaarkalender opgeleverd.
67.	Beschikbaarheid De applicatie is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar voor gebruik door SCC. Over het gehele jaar gezien is de minimale beschikbaarheid 99,8% (maximaal 18 uur down).
68.	Helpdesk Opdrachtnemer beschikt over een deskundige Nederlandstalige helpdesk die in ieder geval tijdens kantoor tijden telefonisch bereikbaar is, waar door de gebruikers van SCC vragen gesteld kunnen worden, waar storingen aangemeld kunnen worden en waar klachten ingediend kunnen worden. Opdrachtnemer registreert vragen, storingen en klachten.
69.	Kantoor tijden Kantoor tijden zijn 08:00-17:00 uur van maandag tot en met vrijdag, exclusief Nederlandse feestdagen.
70.	Buiten kantoor tijden Problemen kunnen 7x24 uur worden gemeld. Er is een noodnummer/calamiteitenservice beschikbaar buiten kantoor tijden van 6.00 - 8.00 uur en van 17.00 – 23.00 uur, waarbij de responstijd niet langer is dan 60 minuten. Buiten deze tijden, in het weekend en op feestdagen geldt een responstijd binnen 1 werkdag.
71.	Storingspagina Opdrachtnemer vermeld storingen aan de applicatie proactief via hun website op een speciale storingspagina inclusief voortgang.
72.	RTO 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 van opdrachtnemer. Dit betreft toegang, gebruik van de dienst (incl. toegang, verbinding, hosting, SaaS dienst, back-up, koppelingen met andere systemen, enz.).
73.	RPO Het maximaal toegestane gegevensverlies (Recovery Point Objective) in geval van calamiteiten is voor alle omgevingen 24 uur, dan wel korter indien en zoals opgenomen in de SLA.
74.	Performance De responstijd voor het opvragen van webpagina's mag in 95% (i.o.m. SCC) van de gevallen niet meer dan 2 seconden zijn.

ICT-eisen AVG, Security en Performance	
Eis	Omschrijving
75.	AVG / Verwerkingsregister Ten behoeve van het verwerkingsregister is er in de applicatie een overzicht van alle datavelden die persoonsgegevens bevatten (van beperkt t/m in sterke mate). Daarnaast is inzichtelijk welke koppeling zijn gemaakt en welke data daarover gedeeld worden.
76.	Privacy door rollen Binnen de applicatie worden - door middel van rollen - privacygevoelige gegevens afgeschermd.
77.	Back-up Er worden periodiek back-ups gemaakt om SCC in staat te stellen om data en systemen terug te zetten als hier aanleiding voor is. Er wordt periodiek getest of de back-ups succesvol teruggezet kunnen worden.
78.	Back-up locaties Back-ups worden op een andere locatie bewaard dan waar de primaire data en systemen opgeslagen zijn, waarbij de locaties dusdanig geselecteerd zijn dat een calamiteit niet de verschillende locaties tegelijkertijd kan treffen.
79.	Release kalender Bij nieuwe releases van (onderdelen van) de applicatie hanteert opdrachtnemer een release kalender.
80.	Release notes beschikbaar Voor elke nieuwe release zijn gegevens beschikbaar (release notes) waarin helder voor SCC 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.

81.	Release notes informatie Voor elke nieuwe release is informatie beschikbaar wat SCC moet doen om nieuwe/gewijzigde functionaliteit goed te kunnen gebruiken en te integreren in de organisatie.
82.	ISO 27001 Opdrachtnemer dient ISO27001 gecertificeerd te zijn en te blijven zolang de overeenkomst loopt.
83.	Datalek Opdrachtnemer stelt SCC conform de te tekenen verwerkersovereenkomst zonder onredelijke vertraging danwel onverwijld op de hoogte indien er een datalek is opgetreden waarbij gegevens van SCC betrokken zijn geweest (conform AVG) of een ander security-probleem dat mogelijk van invloed is op data van SCC.
84.	Escrow regeling Opdrachtnemer biedt een SaaS Escrow Regeling om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen garanderen.
85.	AVG Wat informatiebeveiliging en privacy betreft voldoet Opdrachtnemer aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (of GDPR: General Data Protection Regulation) van de Europese Unie.
86.	Data Protection Impact Assessment Opdrachtnemer zal, na gunning, meewerken aan een Data Protection Impact Assessment in het kader van compliance aan de AVG.

Project-eisen, gegevensmigratie, opleiding	
Eis	Omschrijving
87.	Gegevensmigratie Gegevens worden tijdens de implementatie van de software gemigreerd van de oude naar de nieuwe applicatie. De gegevens worden door SCC aangeleverd vanuit de oude applicaties en door opdrachtnemer i.o.m. SCC ingevoerd in de nieuwe applicatie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het behoud van de data.
88.	Migratieplan Opdrachtnemer zal met SCC 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 hebben.
89.	Migratie verslaglegging Opdrachtnemer dient duidelijke verslaglegging te bieden (waaronder tenminste verwerkings- en mutatieverslag, signaal- c.q. uitvallijst) van records die gecontroleerd dienen te worden vóór de migratie en na de migratie.
90.	Migratie opleidingsplan Opdrachtnemer biedt opleiding voor gebruikers, professionals en systeembeheerders, zodat deze groepen getraind worden in het gebruik van de applicatie. Train de trainer kan ook van toepassing zijn. Opdrachtnemer zal met SCC 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. Opdrachtnemer verstrekt bij de opleiding materialen.