

BIJLAGE - PROGRAMMA VAN EISEN BEHEER, ONDERHOUD EN DOORONTWIKKELING VAN WWW.FLEVOLAND.NL IN KENTICO CMS

In de onderstaande tabel zijn de eisen opgenomen die de Opdrachtgever stelt inzake de dienstverlening die ziet op het beheer, onderhoud en doorontwikkeling van www.flevoland.nl in Kentico CMS. Inschrijver dient hier onvoorwaardelijk mee in te stemmen en doet dit door middel van het rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

1.	Eisen algemeen
1.1	Op de te sluiten Overeenkomst is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Opdrachtnemer dient zich bij vervulling van de Opdracht te allen tijde te houden aan vigerende wet- en regelgeving.
1.2	De Opdrachtnemer is minimaal Kentico Bronze partner.
1.3	De authenticatie en security voor de website dient door de Opdrachtnemer te worden gewaarborgd.
1.4	Alle door de Opdrachtnemer opgeleverde (onderdelen van de) webomgevingen dienen te voldoen aan Digitoegankelijkheidseisen van de Nederlandse overheid (WCAG 2.1 en hoger), zonder dat daar extra kosten voor de Opdrachtgever aan verbonden zijn.
2.	Eisen aan Prijs
2.1	Alle gegeven prijzen op het prijzenblad zijn all-in prijzen (exclusief btw) en zijn inclusief alle bijkomende kosten. Dit geldt ook voor de op te geven uurtarieven voor eventuele meerwerk-werkzaamheden gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Onder de bijkomende kosten worden in elk geval de volgende kosten begrepen (niet limitatief): <ul style="list-style-type: none">• de ten behoeve van de opdracht gemaakte reis- en verblijfkosten;• de kosten, samenhangend met het keuren van materialen, constructies en installaties, alsmede de kosten samenhangend met andere eenvoudige beproevingen en analyses;• de kosten van het vermenigvuldigen van documenten en andere gegevensdragers;• de kosten gemoeid met het maken presentaties, indien deze door de provincie worden verlangd;• de kosten van telecommunicatie, porti;• premies van verzekeringen;• kosten van consumpties;• eventuele kosten ter zake van ondersteuning vanuit de eigen organisatie;• (overige) overheadkosten en bureaunkosten.
2.2	Inschrijver offreert op basis van een vaste prijs op jaarbasis voor de in de aanbestedingsleidraad beschreven werkzaamheden.
2.3	Ten aanzien van de in dit aanbestedingsdocument omschreven werkzaamheden of een Nadere uitvraag onder de Overeenkomst kan door Opdrachtnemer geen meerwerk geclaimd en gedeclareerd worden, anders dan na Schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. Deze goedkeuring dient vóór de uitvoering van de werkzaamheden te zijn gegeven.
3.	Eisen aan personeel
3.1	De Kentico webdeveloper dient één (1) keer per kwartaal op locatie in Flevoland (provinciehuis) te werken aan deze Opdracht, mits dit in lijn is met de voorschriften van het RIVM omtrent het coronavirus. Tijdens het startoverleg wordt afgestemd op welke dag de Kentico webdeveloper aanwezig zal zijn.

4.	Eisen aan contractmanagement en communicatie	
4.1	Per half jaar en indien noodzakelijk vindt overleg plaats op een vast, vooraf overeengekomen moment tussen de provincie en de SLA manager/accountmanager. Het overleg vindt plaats op het provinciehuis te Lelystad. Van dit overleg wordt door de Opdrachtnemer een beknopte en overzichtelijke besluitenlijst gemaakt die ter goedkeuring binnen zeven (7) dagen aan de provincie wordt toegestuurd.	
4.2	Na gunning stellen de provincie en Opdrachtnemer de gewenste vorm van rapportage in onderling overleg vast.	
4.3	In onderling overleg worden jaarlijkse wederzijdse afspraken gemaakt alsmede een tijdschema opgesteld, waarbij de opzet en uitvoering van de werkzaamheden van de provincie en Opdrachtnemer op elkaar worden afgestemd. De planning van de provincie is hierin leidend.	
4.4	Afspraken die in overleg door de contactpersonen van partijen zijn overeengekomen, worden geacht een aanvulling van deze overeenkomst te zijn. De partijen regelen in overleg de consequenties en leggen deze schriftelijk vast.	
4.5	De provincie wil dat de Functioneel beheerder van de provincie een actieve rol heeft in de doorontwikkeling van de webomgeving(en). Daar horen activiteiten bij zoals optimaliseren en of uitbreiden van nieuwe functionaliteiten op de omgeving(en). Denk hierbij aan de toegang tot Custom Stylesheet (CSS), het onderhouden/aanpassen van de templates, het implementeren van webparts en Widgets, het beheer van de metadata en de taxonomieën, etc.	
5	Eisen aan kosten en Facturering	
5.1	Facturen dienen tenminste aan de wettelijke vereisten te voldoen. De provincie kan nadere aanwijzingen geven voor de inhoud van de in te zenden facturen.	
6.	Eisen aan systemen	
6.1	Alle documentatie en maatwerkbroncode die de Opdrachtnemer voor de provincie ontwikkelt, wordt eigendom van de provincie.	
6.2	De provincie is eigenaar van de code en de content van haar eigen webomgeving. De Opdrachtnemer, kan in enige vorm (open source, Escrow of anderszins) de provincie laten beschikken over de broncode van de software, inclusief het voor de provincie ontwikkelde maatwerk.	
6.3	De Opdrachtnemer is op de hoogte van en heeft aantoonbare ervaring met de voor de provincie geldende eisen op het gebied van security en privacy zoals beschreven in de Bijlage.	
6.4	Continuïteit van de webomgeving(en) is van bedrijfskritiek belang voor de provincie. Na upgrades/updates van het CMS of andere relevante onderdelen van de webomgeving(en) door de Opdrachtnemer, moet de werking van die webomgeving(en) gegarandeerd zijn, ook wat het eventuele maatwerk betreft.	
6.5	De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van gescheiden omgevingen (OTAP) voor ontwikkelingen aan de software en te werken met duidelijke (test) procedures. Nieuwe functionaliteiten worden na het testen door de Opdrachtnemer aangeboden aan Opdrachtgever voor acceptatie.	
7.	Eisen aan de helpdesk voor deze opdracht	
7.1	De Opdrachtnemer dient een helpdesk te hebben die minimaal op werkdagen tijdens het service window bereikbaar is. Voor ernstige storingen (Prio Hoog zie 8.2 Eisen aan de uptime) buiten kantooruren dient een noodnummer en een stand-by medewerker beschikbaar te zijn. Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van de storing.	
7.2	Voor storingen die door de Opdrachtnemer buiten kantoor tijd (maandag tot en met vrijdag tussen 18.00 uur-8.00 uur) moeten worden opgelost, is het volgende toeslagpercentage op het uurtarief oplossen storingen van toepassing.	
	Omschrijving tijd	Percentage

	Avonduren op werkdagen	150%	
	Zaterdag	150%	
	Zon- en feestdagen	200%	
7.3	De Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk met inhoudelijk deskundigen op het gebied van Kentico CMS voor deze Opdracht.		
7.4	De Opdrachtnemer houdt zich aan de in de SLA overeengekomen dienstenniveaus en in het bijzonder aan de reactie-, respons- en oplostijden en –procedures. Op het moment dat er een storing optreedt, moet zo snel mogelijk duidelijk zijn of het probleem op (een van de) webomgeving zit of in de onderliggende infrastructuur.		
7.5	De Opdrachtnemer dient mee te werken aan een naslagwerk van incidenten en/of bekende problemen en oplossingen op verzoek van de Opdrachtgever.		
7.6	De Opdrachtnemer moet open en transparant communiceren over de status van storingen en de melding van deze storingen. De Opdrachtnemer beschikt over een ticketsysteem waar ook de Opdrachtgever te allen tijde toegang tot de eigen tickets heeft. In dit systeem worden meldingen gedaan, aangegeven wat de oplossingstermijn is, wat de status is en de oplossing. De provincie moet te allen tijde duidelijk antwoord krijgen op vragen over de status van gemelde verstoringen.		
7.7	De medewerker van de Opdrachtnemer kan onderscheid maken tussen een incident of probleem en kan inschatten wat voor effect dit heeft op de dienstverlening van provincie. Bij een incident/probleem met grote impact wordt gezorgd voor een tijdige escalatie.		
8.	Eisen aan de uptime		
8.1	Gepland onderhoud op Kentico (buiten kantoor tijd) is mogelijk onder vooraankondiging van minimaal 5 (vijf) werkdagen.		
8.2	Meldingen worden opgelost afhankelijk van de prioriteiten, welke conform onderstaande tabel. De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit.		
	Prioriteit	Omschrijving	reactietijd
	Hoog	Site is down of belangrijke functionaliteiten werken niet en belemmeren functioneren van de site	Binnen 1 uur
	Middel	Voorbeeld: Een pagina laadt niet, maar belemmert het functioneren van de site niet	Binnen 2 uur
	Laag	Voorbeeld: Foto schaal niet mee, maar belemmert het functioneren van de site niet	Binnen 4 uur
			oplostijd
			Maximaal 8 werkuren dezelfde dag
			Binnen 2 werkdagen (max. 16 uur)
			Binnen 1 werkweek (max. 40 uur).
	*) Opdrachtnemer dient in minimaal 95% van de gevallen aan de betreffende tijden te voldoen.		
9.	Overige eisen		
9.1	Bij het niet nakomen van de in het SLA overeengekomen responstijden geldt een boete van 10% op de factuurprijs voor desbetreffende melding met gekoppelde oplostijd.		
9.2	Bij beëindiging van de Overeenkomst verschaft de Opdrachtnemer aan de provincie binnen 10 werkdagen inzicht in de documentatie en draagt de documentatie kosteloos over aan de provincie in een format dat door de provincie vrij te gebruiken is en overdraagbaar is aan Derden.		
9.3	Na afloop van onderhavige Overeenkomst is het mogelijk dat, al dan niet na aanbesteding, de provincie een Overeenkomst sluit met een andere partij dan Opdrachtnemer. In dat		

	geval dient Opdrachtnemer actief deel te nemen aan de transitieperiode en de benodigde gegevens over te dragen aan de provincie en lopende zaken af te ronden.
9.4	De provincie wenst, in het kader van de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties, op geen enkele manier verantwoordelijkheid te dragen voor de afdracht van loonheffingen voor enige in het kader van de onderhavige opdracht door de Opdrachtnemer in te zetten medewerker. De Opdrachtnemer vrijwaart de provincie dan ook volledig en onvoorwaardelijk voor deze aansprakelijkheid en zal, ingeval de provincie desondanks door de Belastingdienst een naheffing zal worden opgelegd, de provincie voor de volledige heffingen, rentes en boetes compenseren.
9.5	Na gunning dient de SLA manager/accountmanager in samenwerking met de provincie het SLA document nader in te vullen. De Opdrachtnemer dient het SLA document Schriftelijk vast te leggen en ter goedkeuring voor te leggen aan de provincie. Bij overeenstemming door beide partijen wordt de SLA ondertekend.