

Waar kunnen wij u mee helpen?

 Zoek

CORONAVIRUS COVID-19

Wij houden u graag op de hoogte van de laatste ontwikkelingen

VERKIEZINGEN

Informatie verkiezing 17 maart 2021 en uitslagen vorige verkiezingen

ONDERNEMEN

Ondernemen in Meierijstad, starten, bedrijventerreinen, bouwgrond, subsidie en persoonlijk advies, coronadossier

PASPOORT, ID-KAART EN RIJBEWIJS

BELASTINGEN EN SUBSIDIES

Afvalstoffenheffing, digitale belastingbalie, onroerendezaakbelasting (OZB). Waardering onroerende zaken (WOZ), kwijschelding, bezwaar en beroep, MijnOverheid

AFSPRAAK, CONTACT, OPENINGSTIJDEN

Afspraak maken, contact, openingstijden, adresgegevens

UITTREKSELS EN VERKLARINGEN

Aanvragen uittreksels burgerlijke stand, basisregistratie personen, VOG, bewijs van in leven zijn, legaliseren documenten

UW REACTIE



Aanbestedingsdocument

Vernieuwing diensten voor communicatie via websites gemeente Meierijstad

Datum aanmaak 12 – 3 - 2021

Status

Definitief

Versie

1.0

Inhoudsopgave

1	Algemene informatie aanbesteding	1
1.1	Aanleiding	1
1.2	Globale opdracht	1
1.3	Gebruikte termen en begrippen	1
1.4	Planning invoering	2
2	Omschrijving van de opdracht	3
2.1	Huidige situatie	3
2.2	Afbakening van de opdracht	3
2.3	Visie en ambitie rond communicatie via de website	4
2.4	Uitgangspunten en kaders	4
3	Programma van eisen	5
3.1	Techniek en toegang	5
3.2	Informatieveiligheid en privacy	5
3.3	Eisen Informatiearchitectuur en koppelingen	6
3.4	Dienstverlener	7
3.4.1	Eisen Contractmanagement	7
3.4.2	Eisen beheer, support en onderhoud	7
3.5	Rapportages en managementinformatie	7
3.6	Duurzaamheid	8
3.7	Plan van aanpak invoering	8
3.7.1	Gunningscriterium plan van aanpak	8
3.8	Toegankelijk CMS en toegankelijke websites	9
3.8.1	Eisen digitale toegankelijkheid	9
3.8.2	Gunningscriteria digitale toegankelijkheid	9
3.9	Content managementsysteem (CMS)	9
3.9.1	Eisen Content managementsysteem (CMS)	9
3.9.2	Gunningscriteria Content managementsysteem (CMS)	10
3.10	Websites	11
3.10.1	Eisen websites	11
3.10.2	Eisen startpagina MijnMeerijstad	12
3.10.3	Gunningscriteria startpagina MijnMeerijstad	12
3.11	Zoekmachine	12
3.11.1	Eisen Zoeken	12
3.11.2	Gunningscriteria Zoeken	13
3.12	Productinformatie	13
3.12.1	Eisen productinformatie	13
3.12.2	Gunningscriteria productinformatie	13
3.13	Optie Portaal Sociaal Domein	13
3.13.1	Eisen Portaal Sociaal Domein	13
3.13.2	Gunningscriteria portaal sociaal domein	14
3.14	Optie formulierengenerator	14
3.14.1	Eisen formulierengenerator	14
3.14.2	Gunningscriterium formulierengenerator	15
4	Demonstratie	16
4.1	Demonstratie	16



1 ALGEMENE INFORMATIE AANBESTEDING

1.1 Aanleiding

De gemeente Meierijstad wil haar huidige frontoffice-omgeving vervangen. Deze omgeving bevat vooral de functies informatie delen en dienstverlening. Het aanbod bestaat uit een aantal websites, productinformatie, formulieren en persoonlijke internetpagina.

Gezien de hoogte van de kosten voor de hele levensduur en de mogelijkheid om de innovaties van de markt mee te nemen, wordt een Europese aanbesteding uitgevoerd.

De gemeente Meierijstad zal in dit document verder worden aangeduid als Meierijstad of als Opdrachtgever.

Het doel van deze aanbesteding is te kunnen beschikken over een nieuwe, toegankelijke frontoffice-omgeving voor Meierijstad. Ook alle diensten of onderliggende programmatuur die nodig zijn voor de realisatie, onderhoud en beheer maken hier deel van uit.

De eisen die Meierijstad stelt aan de te leveren ICT-prestatie, zijn omschreven in dit aanbestedingsdocument. Dit aanbestedingsdocument is bedoeld om inschrijvers de mogelijkheid te bieden om op een goede en juiste wijze mee te dingen naar de gunning van de opdracht.

De gunning geschiedt na volledige afweging en analyse door Meierijstad. De Opdrachtgever handelt als gunningcriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. In de aanbestedingsleidraad¹ is de werkwijze rond de aanbesteding vastgelegd.

1.2 Globale opdracht

De gemeente Meierijstad wil een website waarbij digitale dienstverlening nadrukkelijk voorop staat: digitaal waar kan, persoonlijk waar nodig.

Met frontoffice-omgeving bedoelt Meierijstad een informatiesysteem waarin in ieder geval de volgende bedrijfsfuncties verwerkt kunnen worden:

- Zes websites met mogelijk verschillende vormgeving (gemeente met startpagina voor MijnMeierijstad, museum, zwembaden, sportbedrijf, nieuweideeenfonds.nl en duurzaamheid) met naadloze integratie met KlantInFocus en SiteImprove en eenvoudige formulieren met goede vindbaarheid op internet.
- Het beheren van de content van de websites via een content managementsysteem (CMS).
- Goed configureerbaar in te stellen zoekmogelijkheid.
- Productinformatie die met de landelijke voorziening van Samenwerkende Catalogi communiceert en onder andere koppelt met het klantcontactstelsel en JCCAfspraken.
- Als optie een formulierengenerator met authenticatie, online betaalmogelijkheden en koppelingen met o.a. KlantInFocus, SiteImprove, JCCAfspraken en gebruik in de persoonlijke internetpagina MijnMeierijstad.
- Als optie de basis voor een portaal sociaaldomein om per client uitkeringspecificaties en jaaropgaven te tonen en de mogelijkheid om inkomstenbriefjes te uploaden.

1.3 Gebruikte termen en begrippen

Om verwarring te voorkomen geven we hier enkele definities van veelgebruikte termen:

- **Website:** verzameling webpagina's met content en veel gestelde vragen.
- **PIP:** persoonlijke internetpagina (MijnMeierijstad), waar je na inloggen veilig transacties kunt doen en zaken en openstaande acties kunt regelen en inzien.
- **Formulierengenerator:** invulbaar informatie-object, dat elektronisch verstuurd kan worden naar de aanbiedende organisatie.
- **Invulbaar PDF:** een PDF/A-1a of PDF/A-2a die invulbaar is via internet en opgeslagen kan worden.

¹ Zie Aanbestedingsleidraad ,,,,

- **Productinformatie:** informatie over te leveren producten of diensten van de organisatie (o.a. wet- en regelgeving, kosten, hoe te krijgen, levertijden enz.) voor intern en extern gebruik. Dit wordt vaak producten en dienstencatalogus (PDC) genoemd.

Voor ICT- termen en begrippen hanteren we definities uit de Gibit-2020, zoals gepubliceerd op de website van VNG Realisatie op het moment van het publiceren van deze aanbesteding.

EIS is een knock out-criterium waaraan het geboden ICT-prestatie moet voldoen. Een eis kan een gunningseis zijn of een uitvoeringseis.

Aan een **Gunningseisen** (EIS) moet de ICT-prestatie voldoen op het moment van Inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan.

Uitvoeringseisen (UE) zijn de voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden. Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst voor ICT-prestatie.

Gunningscriterium (GC) is een onderdeel waarop beoordeeld wordt met het volgende puntensysteem (0, 4, 8,10) en met een maximaal aantal pagina's waarin het criterium besproken mag worden.

Optie is functionaliteit die voor Meierijstad mogelijk meerwaarde heeft en extra aangeboden kan worden. Aan de inschrijver wordt gevraagd om voor deze aanvullende functionaliteiten aan te geven in hoeverre hij hier een oplossing voor kan bieden.

Om een gunningscriterium of een optie te beschrijven, wordt steeds een maximaal aantal pagina's genoemd.

1.4 Planning invoering

Vanwege het niet toegankelijk zijn van de huidige sites en het aflopen van het contract voor het CMS per 1-1-2022 heeft Meierijstad een strakke planning voor de invoering. Daarom willen we zo spoedig mogelijk na contractondertekening starten met de werkzaamheden volgens het te leveren plan van aanpak. De planning voor de op te leveren websites ziet er als volgt uit:

1. De gemeentelijke website, met vormgeving en functioneel ontwerp, vulling, productinformatie, CMS en koppelingen moet uiterlijk 1 november 2021 in gebruik zijn.
2. De websites van het museum, duurzaamheid, nieuwe ideeënfonds en zwembaden moeten voor 1 januari 2022 in gebruik zijn.
3. De website voor binnen- en buitensportaccommodaties moet in het eerste kwartaal 2022 in gebruik genomen kunnen worden.

Voor de opties worden bij afname concrete afspraken gemaakt voor de invoering. Voor het plan van aanpak kunt u van de volgende planning uitgaan.

4. De formulierengenerator moet in het eerste kwartaal 2022 in gebruik genomen kunnen worden. Tot de in gebruik name wordt de huidige formulieren omgeving tijdelijk langer gebruikt.
5. De pip moet in het eerste kwartaal 2022 in gebruik genomen kunnen worden. Tot de in gebruik name wordt de huidige pip tijdelijk langer gebruikt.

Voor het te leveren plan van aanpak gaan wij er van uit dat bovenstaande tijdsfasering gehanteerd wordt.

We begrijpen dat dit een krappe termijn is en dat de gemeente hier zelf ook een verantwoordelijkheid in heeft.

2 OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT

2.1 Huidige situatie

Op moment van aanbesteden maakt Meierijstad gebruik van verschillende informatiesystemen voor frontoffice functionaliteit. Hieronder zijn de namen van de leveranciers aangegeven.

Soort ICT-prestatie	Leverancier
Website	SIM
Formulierengenerator	SIM
PDC (Producten en dienstencatalogus)	SIM
Publicatie agenda en stukken gemeenteraad	iBabs
Opname en uitzenden vergaderingen	Company webcast
Vergaderapp	iBabs
Afspraken maken via de website	JCCAfspraken
Persoonlijk Internet Pagina (PIP)	SIM
Gegevensdistributie en servicebus	Centric Key2Datadistributie en Conductor
E-mailsysteem	Exchange met Zivver
Extra webdiensten	Diverse partijen

Denk bij extra webdiensten aan bijvoorbeeld www.verlorenofgevonden.nl, www.mijnafvalwijzer.nl/, <https://www.mijn-melding.nl/meierijstad/melding.php>, <https://belastingbalie.meierijstad.nl> en <https://www.nieuweideeenfonds.nl/>.

Voor de vervanging van het zaakstelsel voor de afhandeling van generieke processen en de servicebus lopen al verwervingen.

Uit de Monitor Digitale Dienstverlening blijkt dat elektronische dienstverlening in Meierijstad op een hoog niveau staat. In 2020 werden ruim 6.000 aanvragen via webformulieren ingediend. Er zijn 107 webformulieren in gebruik, waarvan een groot deel rechtstreeks het zaakstelsel in gaan. Voor een flink aantal producten is het aandeel van de aanvragen via de website zelfs 90% of meer. De persoonlijke internetpagina biedt de mogelijkheden voor het sociaal domein, lopende zaken, belastingen en leges en de gegevens in te zien zoals die bij de MijnOverheid zijn vastgelegd.



Figuur 1: schermafbeelding mogelijkheden PiP Meierijstad

2.2 Afbakening van de opdracht

Meierijstad wil diensten en functionaliteit contracteren om de bovenstaande ambities in te vullen.

De opdracht omvat de volgende onderdelen:

1. Realiseren van veilige, goed functionerende toegankelijke websites en startpagina pip die voldoen aan de geldende wettelijke bepalingen met een fijnmazig te configureren zoekmachine.
2. Hostingomgeving waarbij de Nederlandse wet- en regelgeving van toepassing is.
3. Contentmanagementsysteem waarin webpagina's flexibel kunnen worden samengesteld met vooraf gedefinieerde blokken (zoals een vast format voor productinformatie)

4. Training voor alle medewerkers (max 12) die een rol in contentbeheer en website-inrichting hebben.
5. Onderhoud, service en optimalisatie van de bestaande omgeving en koppelingen. Beschikbaarheid van de website (99,5%, monitoring 24 uur per dag en 7 dagen per week). (Inclusief hot fixes, updates).
6. Een strippenkaart voor 8 uur consultancy of programmering per week, voor de realisatie van aanpassingen en nieuwe functionaliteiten.
7. Een productie-omgeving en een acceptatie-omgeving die schaalbaar zijn en mee kunnen groeien met het sitegebruik. De aangeboden hostingomgeving moet passen bij een gemeente met ruim 81.000 inwoners.
8. De gemeentelijke website dient ook een crisisfunctionaliteit te hebben in de vorm van een liveblog en een crisisbanner.
9. De Leverancier en de ICT-prestatie dient zich te conformeren aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Meer informatie: www.ibd.gemeenten.nl. Met leverancier zal een verwerkersovereenkomst worden gesloten, zoals opgenomen in Bijlage 6.
10. Optioneel een formulierengenerator.
11. Optioneel een portaal voor transacties in het sociaal domein.

2.3 Visie en ambitie rond communicatie via de website

Meerijstad heeft een visie op communicatie via websites.

Als doelstellingen zijn daarin opgenomen:

- De website zal vraaggericht worden ingericht.
- De informatie moet snel en gemakkelijk te vinden zijn.
- De informatie op de website is toegankelijk en de teksten zijn in begrijpelijke taal.
- Eén centrale website als ingang voor informatie en algemene dienstverlening.

Op basis van deze visie beschikt Meerijstad al over een gemeentelijke website die op toptaken gebaseerd is.

De gemeente heeft ambitie om met chatbots en webchat te gaan werken.

2.4 Uitgangspunten en kaders

Door Meerijstad zijn uitgangspunten opgesteld en vastgesteld welke richting geven aan de invulling van de informatievoorziening.

Hieronder staan de meest relevante uitgangspunten weergegeven.

- Meerijstad werkt onder architectuur op basis van Gemma met de standaard koppelvlakken en de principes en standaarden van Common Ground.
De belangrijkste Common Ground principes zijn: open, transparant, eenmalige registratie van gegevens en meervoudig te gebruiken (Scheiding van gegevens en functionaliteit).
- Digitaal, tenzij....
- De digitale dienstverlening moet veilig zijn.
- De gebruikersvraag staat centraal.

3 PROGRAMMA VAN EISEN

Dit programma van eisen bevat een aantal onderdelen die algemeen zijn en een aantal onderdelen die specifiek zijn. De in de algemene delen genoemde eisen gelden voor alle mogelijk te leveren specifieke onderdelen. Bijv. de eisen rond toegankelijkheid gelden ook voor de formulieren generator of pip.

De algemene delen zijn:

- Informatieveiligheid, privacy en toegankelijkheid.
- Techniek en toegang
- Informatie-architectuur en koppelingen.
- Dienstverlener.
- Rapportage en managementinformatie.
- Plan van aanpak invoering.

De specifieke onderdelen zijn:

- Content managementsysteem (CMS).
- Websites.
- Zoekmachine.
- Productinformatie.
- Optie portaal SociaalDomein.
- Optie formulierengenerator.

3.1 Techniek en toegang

Nr.	Soort	EIS met bewijslast
1.	UE	Toegang tot het CMS vanuit de werkplek van Meierijstad gaat via Single Sign On, op basis van Azure AD met twee of multi factor authenticatie.
2.	UE	Toegang tot het CMS buiten de werkplek van Meierijstad om, gaat via ADFS (SAML).
3.	EIS	De ICT-prestatie maakt volledig gebruik van IPV6 en op alle onderdelen van de testen van https://internet.nl worden groene vinkjes gehaald voor de hoofdsite en subsites met een eigen A-record.
4.	EIS	De ICT-prestatie bevat responsive website met optimale weergave op mobiele apparaten.
5.	EIS	Voor het beheer is de ICT-prestatie benaderbaar via GGI-netwerk.
6.	UE	De websites functioneren in de laatste versie van gangbare browsers (Chrome, Safari, Firefox, Edge) zonder hapering.
7.	UE	De ICT-prestatie levert een gemiddelde laadtijd bij 10 willekeurige webpagina's beneden de 1 seconden na de klik of enter op het toetsenbord. Dit geldt voor de gangbare browsers vanuit het netwerk van de gemeente.

3.2 Informatieveiligheid en privacy

Nr.	Soort	EIS met bewijslast	Bijlage
8.	EIS	De bijgeleverde standaard verwerkersovereenkomst van de opdrachtgever dient bij de contractondertekening overeengekomen en ondertekend te worden door inschrijver en opdrachtgever.	Zie bijlage A
9.	EIS	De ICT-prestatie, programmatuur, hosting en de berichtuitwisseling voldoet aan eisen voor informatieveiligheid en privacy die gelden voor de Nederlandse Overheden van de (U)AVG en BIO middels de ISO 27001 en 27002 certificering. Als bewijs hiervan dient de inschrijver het certificaat mee te sturen met de inschrijving (maximaal 1 jaar oud op moment van inschrijven).	Bijlage 2a. Toelichting maximaal 2 pagina's

Nr.	Soort	EIS met bewijslast	Bijlage
		Wanneer inschrijver niet beschikt over een certificaat dient aan-gegeven te worden of en hoe voldaan wordt aan de eisen in de BIO en AVG.	
10.	UE	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de inschrijver jaarlijks te toetsen via een risicoanalyse op de gebieden uit eis 9.	
11.	EIS	De hostingpartij uit de inschrijving heeft een actuele ISAE 3402 Certificering (maximaal 1 jaar oud op moment van inschrijven). Deze wordt beschikbaar gesteld als bijlage.	Bijlage 2b.
12.	UE	De ICT-prestatie voldoet aan de eisen voor duurzame beschik-baarheid van content zoals die gesteld worden in de NEN 2082	
13.	UE	Autorisatie in de ICT-prestatie is mogelijk op basis van rol en persoon specifiek.	
14.	UE	Wijziging in autorisatie worden gelogd, zijn raadpleegbaar en zijn niet wijzigbaar.	

3.3 Eisen Informatiearchitectuur en koppelingen

Nr.	Soort	EIS met bewijslast	Bijlage
15.	EIS	De opdrachtgever vraagt de inschrijver een overzicht te geven van alle koppelingen met andere informatiesystemen op basis van de standaarden (StUF en API-koppelingen). Toetsing vindt plaats via de Softwarecatalogus.	Bijlage 3a.
16.	EIS	De inschrijver levert bij de inschrijving een technische en logi-sche beschrijving van de informatie-architectuur.	Bijlage 3b. 1 A3 figuur en 2 pagina's beschrijving.
17.	UE	De inschrijver werkt mee aan de ontwikkeling van API-services vanuit de Common Ground ontwikkelingen voor een betere en efficiëntere functionaliteit en gegevensuitwisseling tussen sys-temen.	
18.	UE	De ICT-prestatie ondersteunt het gebruik van MS-office 2013 en opvolgende versies incl. MS-office 365.	
19.	UE	Voor het gebruik van de basis- en kernregistratie wordt gekop-peld met Key2Datadistributie of met de API's van HaalCentraal, KvK, PDOK of BAG.	
20.	UE	Het interne berichtenverkeer verloopt via de servicebus van Meierijstad.	
21.	UE	Meierijstad gebruikt zoveel mogelijk open standaarden of de standaarden van de pas-toe-leg-uit lijst.	
22.	UE	De ICT-prestatie is een geïntegreerde omgeving, volgens het principe eenmalige registratie, meervoudig gebruik. Dit betekent dat content eenmalig wordt ingevoerd, vastgelegd en bijgehou-den en dat deze in meerdere websites gebruikt kunnen worden.	
23.	UE	Alle onderdelen zijn integraal verbonden waarmee stuurgege-vens overal kunnen worden gebruikt, bijv. autorisaties of leges.	

3.4 Dienstverlener

3.4.1 EISEN CONTRACTMANAGEMENT

Nr.	Soort	EIS met bewijslast	Bijlage
24.	UE	De inschrijver dient gedurende de hele looptijd van het contract een vaste contactpersoon toe te wijzen aan de opdrachtgever, die de totale dienstverlening zoals die wordt geleverd kan overzien en beoordelen. Deze beschikt over voldoende bevoegdheden om, als noodzakelijk, de dienstverlening bij te sturen. Deze heeft minimaal twee keer per jaar een gesprek met de contractmanager van de opdrachtgever, zonder dat hier kosten voor in rekening worden gebracht.	
25.	UE	De facturering dient via e-facturering te verlopen. Voor jaarlijkse kosten willen we maximaal twee keer per jaar een factuur ontvangen.	
26.	UE	De inschrijver garandeert gedurende de contractperiode de beschikbaarheid van onderhoud van de te leveren ICT-prestatie (waaronder benodigde aanpassingen i.v.m. nieuwe wetgeving).	
27.	EIS	De opdrachtgever vraagt de inschrijver bij zijn inschrijving een Service Level Agreement toe te voegen, gebaseerd op bijgevoegde standaard SLA van de opdrachtgever, waarin de minimale eisen opgenomen zijn. <i>N.B.: De definitieve SLA wordt bij gunning overeengekomen, maar mag – naar oordeel van de opdrachtgever - niet substantieel afwijken van die aangeleverde SLA.</i>	Bijlage 4.

3.4.2 EISEN BEHEER, SUPPORT EN ONDERHOUD

Nr.	Soort	Omschrijving eisen
28.	UE	De opdrachtgever kan de voortgang van telefonische en digitale meldingen volgen in een klantenportaal.
29.	UE	De opdrachtgever heeft toegang tot een kennisbank van de inschrijver over de aangeboden ICT-prestatie.
30.	UE	De opdrachtgever heeft invloed op de ontwikkeling van de ICT-prestatie bijvoorbeeld via een gebruikersvereniging of community.
31.	UE	De inschrijver biedt trainingen voor zowel functioneel beheer als content beheer.
32.	UE	Trainingen worden in het Nederlands gegeven. Documentatie is in het Nederlands beschikbaar.
33.	UE	Medewerkers van inschrijver bieden ondersteuning in de Nederlandse taal in woord en geschrift.
34.	UE	De ICT-prestatie inclusief alle gebruikersschermen is volledig in de Nederlandse taal.
35.	UE	De aangeboden ICT-prestatie voldoet aan de geldende wet en regelgeving voor digitale dienstverlening door overheden.
36.	UE	Inschrijver voert wijzigingen in wet- en regelgeving uiterlijk een maand na vaststelling door in de ICT-prestatie.

3.5 Rapportages en managementinformatie

Nr.	Soort	Omschrijving eisen
37.	UE	De ICT-prestatie kan rapporten naar gangbare bestandsformatie exporteren zoals csv, xlsx en PDF/A-1a of PDF/A-2a.

3.6 Duurzaamheid

De gemeente Meierijstad vindt duurzaamheid belangrijk. Dit uit zich in de ontwikkeling, maar ook in de gebruiksduur van producten. Daarom wil de gemeente na afloop van het contract de mogelijkheid hebben om over te stappen op een andere Opdrachtnemer voor software ontwikkeling, onderhoud en hosting. Hierbij moeten alle opgebouwde gegevens en instellingen/inrichting overgedragen kunnen worden.

Nr.	Soort	Omschrijving gunningscriterium	Bijlage
38.	GC	Beschrijf op welke manier de Opdrachtnemer zorgt voor duurzaamheid in haar software. Beschrijf op welke manier de Opdrachtnemer de overdracht van de gegevens en instellingen/inrichting uit de ICT-prestatie in geval van de overstap van de Opdrachtgever naar een nieuwe softwareontwikkelaar en/of hostingpartij binnen drie maanden voor het einde van het contract. Ga hierbij specifiek in op de aanpak en de kosten voor de beschreven uitwerking.	Bijlage 6. Maximaal 3 pagina's

3.7 Plan van aanpak invoering

Een ICT-prestatie kan een nog zo mooi product zijn, het succes valt of staat met de invoering en de acceptatie. Het plan van aanpak is een belangrijke eerste stap om de verwachtingen goed te managen.

De opdrachtgever verwacht na de ingebruikname een installatiedocument met alle installatiedocumentatie, koppelingen met andere systemen met een beschrijving van de technische architectuur, voor zover die relevant is voor de beheerders van Meierijstad.

3.7.1 GUNNINGSCRITEIUM PLAN VAN AANPAK

Nr.	Soort	Omschrijving gunningscriterium	Bijlage
39.	GC	De opdrachtgever vraagt de inschrijver bij zijn inschrijving een plan van aanpak toe te voegen, rekening houdend met de Planning invoering uit paragraaf 1.4. Hierin worden volgende zaken minimaal nader toegelicht. • Organisatorische opzet invoering • Activiteitenplanning en afhankelijkheden • Risicoanalyse (inclusief maatregelen) • Migratie huidige gegevens. • Opleiding beheerders en gebruikers • Kwaliteitsbewaking ICT-prestatie • Overdracht naar beheer • Nazorg • Communicatie met belanghebbenden • Te verwachten doorlooptijd voor de uitvoering van elk van de bovenstaande onderdelen • Opzet documentatie Als de opdrachtgever wordt ontzorgd, heeft dit meerwaarde. Dit kan worden aangegeven door in het implementatieplan aan te geven welke acties worden uitgevoerd door de inschrijver en wat er van de opdrachtgever verwacht wordt.	Bijlage 7. Maximaal 15 pagina's

3.8 Toegankelijk CMS en toegankelijke websites

Meerijstad wil een inclusieve gemeente zijn, waar iedereen mee kan doen. Ze wil zelfs bij de top 25 van Nederland horen. Dit betekent ook iets voor digitale toegankelijkheid. Vandaar dat Meerijstad WCAG 3.0 en ATAG 2.0 compliant wil zijn voor alle programma's die medewerkers of klanten gebruiken. WCAG 2.2 is op moment van publiceren de geldende norm. Meerijstad wil uiterlijk 1 jaar na vaststelling van WCAG 3.0 voldoen aan deze norm. In de rest van dit document wordt steeds WCAG 3.0 genoemd. Dit moet gelezen worden als het binnen 1 jaar na vaststelling van de norm hieraan voldoen. Tot die tijd geldt WCAG 2.2.

ATAG 2.0 compliancy is erop gericht om gebruikers te faciliteren en verplichten om toegankelijke content te maken.

3.8.1 EISEN DIGITALE TOEGANKELIJKHEID

Nr.	Soort	Omschrijving	Bijlage
40.	UE	De ICT-prestatie voldoet vanaf in gebruik name aan de toegankelijkheidseisen die gesteld worden in EN 301549, WCAG 3.0 en ATAG 2.0. Dit moet aangetoond worden via een toetsingsrapport van een onafhankelijke partij die gemaakt is volgens de EM-methode. Tenminste elke 3 jaar wordt opnieuw getoetst. De kosten voor de initiële toetsing en het tenminste iedere 3 jaar toetsen is opgenomen in de inschrijving. Als bij een toetsing blijkt dat de ICT-prestatie niet voldoet aan de toegankelijkheidseisen, dan dienen deze issues binnen 30 werkdagen of in ieder geval voor de hertoetsing opgelost te zijn. De leverancier levert in geval van issues die niet binnen die termijn opgelost kunnen worden, ook een plan van aanpak hoe men deze issues op gaat lossen en wanneer en uiterlijk binnen een jaar na ingebruikname.	Bijlage 8a. Toetsingsrapport te leveren per website bij de oplevering van de website.

3.8.2 GUNNINGSCRITERIA DIGITALE TOEGANKELIJKHEID

Nr.	Soort	Omschrijving	Bijlage
41.	GC	Beschrijf de functionaliteit van het CMS rond digitale toegankelijkheid en geef in ieder geval aandacht aan de mogelijkheden voor: • Digitaal toegankelijke content te creëren, bijv. door het afdwingen van tabeltitel, tabelkop, alternatieve tekst voor plaatjes, links, weergave met bestandsgrootte bij pdf's, volgorde koppen, etc. • Checken van kleurcontrast; • Checken op andere toegankelijkheidsaspecten; • Hoe wordt rekening gehouden met dyslectici (denk bijv. Aan de vormgeving van kopjes zonder hoofdletters)? • Vormgeving en functioneel ontwerp?	Bijlage 8b. Maximaal 3 pagina's.

3.9 Content managementsysteem (CMS)

3.9.1 EISEN CONTENT MANAGEMENTSYSTEEM (CMS)

Het CMS dient autorisatiemogelijkheden te bevatten, die een strikte functiescheiding mogelijk maken. Hiermee moet het ook mogelijk zijn om bepaalde gebruikers verantwoordelijk te maken voor redactie op bepaalde delen van de website.

Nr.	Soort	Omschrijving
42.	EIS	Contentwijzigingen worden automatisch in een logging bijgehouden.
43.	EIS	Het CMS moet de mogelijkheid hebben om metadata toe te kennen, in overeenstemming met de zaaktypen uit iNavigator.
44.	EIS	Het moet mogelijk zijn om HTML-code te embedden in de website.
45.	EIS	Het CMS heeft uitgebreide edit-functionaliteiten voor beheerders zonder kennis van HTML.
46.	EIS	De beheerder moet zelf URL's kunnen bepalen (geen automatisch gegenereerde lange URL's) volgens de structuur: meierijstad.nl/onderwerp/titel
47.	EIS	Het CMS heeft uitgebreide functionaliteiten om een sitemap te genereren.
48.	EIS	Het CMS dient minimaal de volgende onderdelen te bevatten: versiebeheer, publicatie- en vervaldatum, auteur, trefwoorden, geografische parameters (bijv. postcode) en ondersteunt het beheer van meerdere (sub)sites.
49.	EIS	Content kan door de hele site (en evt. ook subsites) hergebruikt worden, denk aan leges (kosten, bedragen) of adressen van bijvoorbeeld sporthallen die ook stemlocaties kunnen zijn.
50.	EIS	Mogelijkheid om binnen hetzelfde CMS zelf onbeperkt subsites aan te maken met een flexibel aanpasbaar template.

3.9.2 GUNNINGSCRITEIA CONTENT MANAGEMENTSYSTEEM (CMS)

Nr.	Soort	Omschrijving	Bijlage
51.	GC	Beschrijf de functionaliteit van het CMS en geef in ieder geval aandacht aan de mogelijkheden om: • Workflow om op basis van rollen berichten klaar te zetten. De workflow is eenvoudig zelf in te richten, uit te breiden in aantallen, in aantal processtappen, gewenste velden en gewenste veldinformatie. • Te zoeken door op content te filteren op metadata; minimaal op auteur, contenttype, publicatiedatum, productverantwoordelijkheid, authenticatiemechanisme, leges etc. • Een wijziging van een bestaande pagina te plandelen (dus: huidige content blijft staan tot de datum/tijdstip waarop de wijziging moet worden doorgevoerd). • Medewerkers een preview (link) te sturen van de concept webpagina. • Een kopie van een webpagina te maken. • Eenvoudige formulieren te maken en de ingevulde velden in een lijst te ontvangen. Bijvoorbeeld inschrijvingen voor een informatieavond, in een CSV-bestandsformaat. • Gebruik van Progressive web app (pwa) voor de snelheid van de website en de mogelijkheid om de website van de gemeente of een subsite op het beginscherm op te slaan. • Afbeeldingen te kunnen uploaden en categoriseren. Uploaden in één formaat, bij gebruik is formaat op webpagina instelbaar of gebeurt automatisch. • Aanpassing in SiteImprove moet meteen in het CMS doorgevoerd worden. • Zelf een subsite te maken met een eigen vormgeving. • Stukken tekst op de site te kunnen coderen als een andere taal, zodat voorleesprogrammatuur dit correct voorleest.	Bijlage 9a. Maximaal 10 pagina's.
52.	GC	Beschrijf de mogelijkheid om een enquête uit te zetten en de reacties te verzamelen.	Bijlage 9b. Maximaal 1 pagina.

Nr.	Soort	Omschrijving	Bijlage
53.	GC	Beschrijf de functionaliteit van het gebruik van een feedbackformulier.	Bijlage 9c. Maximaal 1 pagina.
54.	GC	Beschrijf de functionaliteit om een internetpeiling (poll) op te zetten en reacties te verzamelen.	Bijlage 9d. Maximaal 1 pagina.
55.	GC	Beschrijf de functionaliteit van een Nieuwsbrievenmodule met minimaal de volgende functionaliteiten: • Maken van toegankelijke teksten • Aanpasbare sjablonen voor nieuwsbrieven • Inschrijven en opzeggen via de website en via de nieuwsbrief • Rapportage van het gebruik • In bedden op de website en doorzoekbaar	Bijlage 9e. Maximaal 2 pagina's.
56.	GC	Beschrijf de functionaliteit om met burgers en bedrijven interactie en participatie aan gaan? Hoe kan digitaal samengewerkt worden: ambtenaren met inwoners en bedrijven. Ideeën delen, promoten en er over discussiëren?	Bijlage 9f. Maximaal 2 pagina's.
57.	GC	Beschrijf de functionaliteit om A/B testen zelf uit te voeren, zonder tussenkomst van de leverancier.	Bijlage 9g. Maximaal 1 pagina.

3.10 Websites

Vanuit de visie hoe Meierijstad naast informatie ook persoonlijk dienstverlening wil bieden via de websites is er behoefte aan met een persoonlijke internetpagina of bedrijfsinternetpagina (MijnMeierijstad). Voorbeelden van de manier van werken zijn de webshops van banken, (zorg)verzekeringsmaatschappijen of DUO, UWV en SVB naast het informatieve deel van hun web. De PIP biedt klanten onder andere:

- Een communicatiekanaal met de gemeente via onder andere 'uitstaande acties' en 'notities';
- Toegang tot afgeronde en lopende zaken, persoonlijke documenten en conceptzaken.

3.10.1 EISEN WEBSITES

Nr.	Soort	Omschrijving
58.	EIS	De websites kunnen gemakkelijk gevonden worden, o.a. door zelf zoekresultaten aan te kunnen zetten (SEO)
59.	EIS	Google <title> tag en <description> tag zelf kunnen instellen zodat we de weergave bij Google zelf kunnen bepalen
60.	EIS	Het CSS van gemeentelijke website en subsites wordt gebaseerd zijn op de actuele digitale huisstijl.
61.	EIS	We willen zo min mogelijk cookies. De cookiemelder moet zo ingericht kunnen worden, door slechts 1 keer om toestemming te vragen. Er worden geen persoonsgegevens opgeslagen.
62.	EIS	Standaard meertaligheid van webpagina's bijv. door het gebruik van Google Translate of vergelijkbaar alternatief.
63.	EIS	Integratie met KlantInFocus.
64.	EIS	Integratie met SiteImprove.
65.	EIS	Op initiatief van de Inschrijver wordt het functioneel ontwerp gezamenlijk gemaakt.
66.	EIS	Vormgeving staat per website in een apart CSS, dat gebaseerd is op CSS van Meierijstad.
67.	EIS	De gemeentelijke website is een toptakensite (https://www.meerijstad.nl/).

Nr.	Soort	Omschrijving
68.	EIS	Een subsite met eigen vormgeving voor Museum Jan Heestershuis (https://www.museumjanheestershuis.nl).
69.	EIS	Een subsite met eigen vormgeving voor drie zwembaden (één template met mogelijkheid voor aanpassing van kleuren per zwembad) met koppeling met een reserveringssysteem (https://www.meerijstad.nl/sportbedrijf/over-zwembad-de-neul_3553/).
70.	EIS	Een subsite met eigen vormgeving voor Duurzaamheid (https://www.meerijstad.nl/duurzaamheid).
71.	EIS	Een subsite met eigen vormgeving voor het Nieuwe Ideeën Fonds (https://www.nieuweideefonds.nl/).
72.	EIS	Een subsite voor de sportaccommodaties (o.a. verhuur zalen) met eigen vormgeving.

3.10.2 EISEN STARTPAGINA MIJNMEERIJSTAD

Het moet mogelijk zijn om vanuit de startpagina MijnMeerijstad, meerdere portalen te laten werken, bijv. een digitale belastingbalie, e-diensten of een portaal sociaaldomein, afspraakmogelijkheden of een formulierenlijst. Voor de klant moet het één geheel lijken en na inloggen moet men zonder problemen en opnieuw inloggen op en neer kunnen springen tussen de verschillende portalen (Single Sign On).

MijnMeerijstad is de buitenkant (klantkant) van een proces soms het begin en/of het eindpunt.

Nr.	Soort	Omschrijving
73.	EIS	MijnMeerijstad is een webpagina, waarop deeplinks naar portalen staan, zoals de deeplink naar MijnOverheid.nl en de digitale belastingbalie.
74.	UE	De huisstijl moet via het CSS van de gemeentelijke website toegepast kunnen worden.
75.	EIS	De klant kan na inloggen zonder opnieuw inloggen op en neer springen tussen de verschillende portalen (Single Sign On).
76.	EIS	Authenticatie via DigiD gebruikersnaam, wachtwoord, sms en app is mogelijk voor natuurlijke personen.

3.10.3 GUNNINGSCRITEIA STARTPAGINA MIJNMEERIJSTAD

Nr.	Soort	Omschrijving	Bijlage
77.	GC	Beschrijf de functionaliteit van de startpagina MijnMeerijstad en geef in ieder geval aandacht aan de mogelijkheden voor: Andere authenticatiemogelijkheden zoals eHerkenning, eIDAS en Irma.	Bijlage 10. Maximaal 1 pagina

3.11 Zoekmachine

3.11.1 EISEN ZOEKEN

Nr.	Soort	Omschrijving
78.	EIS	De zoekmachine moet ook andere bronnen kunnen opnemen (bijv. subsites of Overheid.nl). Zoekmachines zoals SolR, elastic search of een vergelijkbaar alternatief.
79.	EIS	De zoekmachine moet uitgebreid configureerbaar zijn en gebruik maken van o.a. filters
80.	EIS	Andere bronnen en subsites moeten per website eenvoudig aan- en uitgezet kunnen worden

3.11.2 GUNNINGSCRITERIA ZOEKEN

Nr.	Soort	Omschrijving	Bijlage
81.	GC	Beschrijf de functionaliteit van de zoekmachine en geef in ieder geval aandacht aan de mogelijkheden voor: • Personalisatie, dus afhankelijk van doelgroep of locatie andere content aanbieden. Denk bijv. aan kern waar iemand woont. Wat is hierin mogelijk? • Publicatie van verordeningen en bekendmakingen vanuit de gemeentepagina van Overheid.nl. Of de gemeentepagina zo in te bedden dat duidelijk is dat die niet door Meierijstad beheerd wordt. • Slim zoeken (fuzzy zoeken), zodat ondanks typefouten in zoektermen, het bedoelde waarschijnlijk toch gevonden wordt.	Bijlage 11. Maximaal 2 pagina

3.12 Productinformatie

Meierijstad wil dat klanten gemakkelijk haar producten of diensten kunnen vinden, weten wat er voor nodig is, en hoe het aan te vragen. Hiervoor wordt vaak de term producten- en dienstencatalogus (PDC) gebruikt. Dit zijn webpagina's in een bepaald format met productinformatie. Deze informatie moet met samenwerkende catalogi, het afsprakensysteem en het klantcontactstelsel gekoppeld kunnen worden.

3.12.1 EISEN PRODUCTINFORMATIE

Nr.	Soort	Omschrijving
82.	EIS	Functionaliteit om eenmalig producten en diensten te beschrijven en die content meerdere keren te gebruiken in eigen websites en websites van derden
83.	EIS	Productpagina's met uniforme productnamen en opbouw volgens de standaarden en koppeling met Samenwerkende Catalogi.
84.	EIS	Aan de productpagina moet een extern formulier gelinkt kunnen worden van een andere leverancier (voorlopig SIMform), bij voorkeur ingebed.

3.12.2 GUNNINGSCRITERIA PRODUCTINFORMATIE

Nr.	Soort	Omschrijving	Bijlage
85.	GC	Beschrijf de functionaliteit van het onderdeel productinformatie en geef in ieder geval aandacht aan de mogelijkheden voor: • Centraal beheer van leges. • Koppeling aan een Klantcontactstelsel. Specificeer de koppeling. • Koppeling aan het afsprakensysteem JCCAfspraken. Bij voorkeur wordt de productinformatie ingebed inclusief het doorgeven van de productnaam.	Bijlage 12. Maximaal 3 pagina's

3.13 Optie Portaal Sociaal Domein

3.13.1 EISEN PORTAAL SOCIAAL DOMEIN

Nr.	Soort	Omschrijving
86.	UE	Huisstijl moet via het CSS van de gemeentelijke website toegepast kunnen worden.
87.	UE	Uitgangspunt is eenmalige vastlegging, meervoudig gebruik van gegevens. Het kan dus zijn dat basisgegevens uit de backoffice opgehaald moet worden. Hier voor wordt de Suite voor het Sociaal Domein van Centric gebruikt

Nr.	Soort	Omschrijving
88.	EIS	Documenten in het portaal worden 'automatisch' verwijderd zodra het document in het gekoppelde informatiesysteem vernietigd wordt.
89.	EIS	Een klant kan zelf inkomstspecificaties uploaden
90.	EIS	De gemeente kan zelf geautomatiseerd besluiten, documenten, uitkeringsspecificaties en jaaropgaven plaatsen vanuit de Suite voor het Sociaal Domein.
91.	EIS	Een door een klant toegevoegd document moet omgezet worden in een niet wijzigbare versie (PDF/A-1a of PDF/A-2a), een door de gemeente instelbare vertrouwelijkheid krijgen en de status definitief.

3.13.2 GUNNINGSCRITEIA PORTAAL SOCIAAL DOMEIN

Nr.	Soort	Omschrijving	Bijlage
92.	GC	Beschrijf de functionaliteit van het portaal sociaal domein en geef in ieder geval aandacht aan de mogelijkheden voor: • Metadatering van toegevoegde documenten (zoals auteur, documentstatus, documenttype, documentnaam, vertrouwelijkheid, datum ontvangst, datum creatie, ...) • Documentgrootte van toe te voegen documenten. • Koppeling MijnOverheid om bijv. een besluit of verslag te tonen? • Notificaties: Klant kan aangeven via welke kanalen hij/zij welke notificatie krijgt en wanneer en over welke wijzigingen hij/zij een notificatie krijgt. • Omzetten van toegevoegde documenten van het type PDF, xls(x), jpg, dwg en doc(x) worden geaccepteerd en omgezet worden in PDF/A-1a of PDF/A-2a.	Bijlage 13. Maximaal 2 pagina's

3.14 Optie formulierengenerator

De gemeente Meierijstad ziet webformulieren als een belangrijk onderdeel van het digitale kanaal en als middel om op een efficiënte wijze aanvragen en meldingen binnen te krijgen.

3.14.1 EISEN FORMULIERENGEGENERATOR

Nr.	Soort	Omschrijving
93.	EIS	De mogelijkheid om een formulier zelf te kunnen maken, zonder tussenkomst van de leverancier, met voorinvullen.
94.	EIS	Integratie met KlantInFocus, waarbij we kunnen zien in welk formulier en bij welke stap een opmerking is gemaakt
95.	EIS	Integratie met SiteImprove. (Stappen in formulier moeten registreerbaar zijn)
96.	EIS	Standaard meertaligheid van formulierengenerator, bijv. via het gebruik van Google Translate of vergelijkbaar alternatief
97.	EIS	Benaderbaar vanuit websites van Meierijstad en MijnMeierijstad, met in beide gevallen hetzelfde formulier
98.	EIS	De mogelijkheid van import en exportmogelijkheid van formulieren of een kopieermogelijkheid van een formulier.
99.	EIS	Een test- en productie omgeving die enerzijds gekoppeld is met (test) DigiD en anderzijds met de servicebus voor berichten
100.	EIS	Koppeling met DigiD, inclusief de aansluitaudit en het jaarlijks opleveren van een TPM-verklaring.
101.	EIS	Koppeling met Ingenico (internetkassa)

Nr.	Soort	Omschrijving
102.	EIS	Uitvoer van formulieren in STUF-ZKN 3.10 (patch 30 of hoger) formaat, Zaak- en Documentservices versie 1.2 of via ZGW-API's, om aan te kunnen sluiten op generieke en specifieke afhandelsystemen.
103.	EIS	Voorinvullen na authenticatie door: StUF-EF (versie 1.5 van de formulierengenerator met de bijbehorende StUF-EF 03.15 xsd schema's). De bron is Key2Datadistributie of de de API's van Haal Centraal, KvK, PDOK of BAG.
104.	EIS	Voor de koppeling met NHR, is het vestigingsnummer niet verplicht. Het moet wel mogelijk zijn om die in te vullen, of voor in te vullen

3.14.2 GUNNINGSCRITEIRIUM FORMULIERENGEGENERATOR

Nr.	Soort	Omschrijving	Bijlage
105.	GC	Beschrijf de functionaliteit van de formulierengenerator en geef in ieder geval aandacht aan de mogelijkheden voor: • Overslaan van authenticatie, omdat het formulier in de PIP aangeboden wordt, of aan de balie • Authenticatie via Irma te kunnen authenticiseren? • Authenticatie via twee DigiD's in één formulier? Bijv. voor formulier voorgenomen huwelijk. • Authenticatie via eHerkenning? • Authenticatie via eIDAS is mogelijk voor Europeanen • Tussentijds opslaan van een formulier en later verder gaan? • Tijdelijke beschikbaarheid in de formulieren omgeving, van ingediende aanvragen met bijlage(n), om bij een storing de ingediende aanvragen opnieuw te versturen. • Berekeningen te maken binnen de formulieren. • Gebruik centrale legespagina van de website. • Visuele weergave van keuzes in het formulier (boom)? • Afhankelijk van antwoorden verschillende prijzen in hetzelfde formulier te gebruiken? • Afhankelijk van een antwoord andere inhoud in het formulier te geven? • Zelf definieerbare velden gebruiken voor landing in applicaties zoals een zaakstelsel. • Metadatering van documenten (zoals: auteur, documentstatus, documenttype, documentnaam, vertrouwelijkheid, datum ontvangst, datum creatie, ...)? • Formulieren omzetten in PDF/A-1a of PDF/A-2a? • Hergebruik van zaakgegevens bijvoorbeeld bij herhaal-aanvragen. • Gebruik ZTC uit de iNavigator. Alle kenmerken uit de ZTC kunnen, op basis van zero coding, hergebruikt worden in de formulieren. • Gebruik maken van herbruikbare standaardblokken. Het is mogelijk om de volgorde van elementen binnen de webformulieren aan te passen. • Verplicht gebruik velden en per veld invoercontrole voor ten minste 'letters, datum, cijfers, waar/onwaar' • Doorsturen van één webformulier naar meerdere werkvoorraden.	Bijlage 14. Maximaal 10 pagina's

4 DEMONSTRATIE

4.1 Demonstratie

Casus

Tijdens de demonstratie willen we de volgende zaken zien:

Henk en Ingrid willen met hun gezin een buurt barbecue organiseren met een karaoke tent.

Daarom willen ze het volgende opzoeken:

- Hoe krijgen ze op de website gevonden hoe het aanvragen van een evenementenvergunning in Meierijstad werkt?
- Hoe kan men zien wat de voorwaarden en kosten van de vergunning zijn?
- Hoe gaat het online aanvragen van de vergunning?
- Worden gegevens van de aanvrager meegenomen of moeten ze worden ingevuld?
- Hoe kan men volgen dat een aanvraag in behandeling genomen is, en dat deze verwerkt zijn?
- Geavanceerd en slim zoeken (typfouten en iets wat alleen op de subsite staat)
- Het geven van feedback via KlantInFocus

Vanuit beheer

- Het maken van een subsite met andere vormgeving en huisstijl over duurzaamheid
- Het autoriseren van enkele mensen om redactie te doen op deze subsite
- Het toevoegen van productinformatie met een link naar een formulier
- Het gebruik van een centrale legespagina
- Het genereren van de sitemap
- Hoe worden contentbeheerder gedwongen om toegankelijke content te plaatsen?
- De integratie met SiteImprove
- Uitvoeren van een A/B test
- Uitzetten van een internetpeiling
- Het maken van een enquête
- Het maken van een feedbackformulier

Voor alle onderdelen geldt, dat we graag op meerdere manieren de resultaten willen bereiken.