

Bijlage A: Programma van Eisen

De door de opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden dienen te geschieden conform de eisen als beschreven in dit programma van eisen en conform de contractuele voorwaarden van de als bijlage C bij dit aanbestedingsdocument gevoegde conceptovereenkomst. Door een Inschrijving in te dienen verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen in het Programma van eisen.

Daar waar in dit programma van eisen wordt gesproken over een werkdag wordt hiermee bedoeld een kalenderdag behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet.

Eisen t.a.v. oplossing en dienstverlening

1.1 Functioneel

#	Omschrijving	Eis / Wens
1	De oplossing dienst op basis van een proven concept te zijn. Dit betekent dat een soortgelijke oplossing al werkt bij een andere Veiligheidsregio of een soortgelijke organisatie die crisiscommunicatie verzorgt en om kan gaan met grote piekbelasting.	Eis
2	Aan alle content moet een termijn (bijvoorbeeld 5 jaar) kunnen worden toegekend en volgt een melding bij het verlopen van de termijn (aan de persoon die plaatst en beheerder van de site).	Wens
3	De oplossing moet het mogelijk maken om statistieken bij te houden via Google Analytics of Piwik/Matomo	Eis
4	De website heeft een voorleesfunctie, deze moet digi-toegankelijk worden toegepast conform EN301549 met WCAG2.1 niveau A en AA standaard.	Eis
5	Het systeem heeft een goede zoekfunctie, zowel aan voor- als achterkant.	Eis
5a	zoekfunctie: enkelvoudig én uitgebreid: zoeken op publicatiedatum/tijd, locatie, op GRIP-niveau, op soort incident (brand, nucleair, terrorisme), onderwerp zoals handelingsperspectieven en risico's, enz.	Eis
6	Er moet sprake zijn van een koppeling met de website vru.nl: Bezoekers komen op vru.nl binnen.	Eis
7	Het risico- en crisiscommunicatieplatform omgeving heeft dezelfde look and feel als vru.nl (extern wordt één site in de markt gezet).	Eis
8	Het is mogelijk om informatie uit de oplossing weer te geven op een andere website.	Wens
9	De oplossing heeft de mogelijkheid om nieuwsartikelen, incidentartikelen en losse elementen op één en dezelfde pagina te tonen.	Eis
10	De verschillende onderdelen van de site zijn voor bezoekers toegankelijk via een menu, via links in de nieuwsartikelen, via een landkaart die de locaties toont van de gerapporteerde incidenten, enz.	Eis
11	De incidentpagina's moeten op een eenvoudige manier te linken zijn vanuit andere media, zoals NL-alert, Twitter, etc. Dit moet in de publicatie-interface eenvoudig aan te klikken zijn.	Eis
12	publicatie-interface met * tekstverwerkersfunctie, * landkaart met incidentlocatie (waarbij rekening wordt gehouden met de privacy eisen vanuit de AVG), * te selecteren publicatiemodules met algemene veiligheidsinfo (gerangschikt per soort) voorbeeld: schoorsteenbrand in het nieuwsartikel: toegevoegde module: hoe voorkom ik een schoorsteenbrand?	Eis

#	Omschrijving	Eis / Wens
13	Incident-informatie kan worden opgehaald uit de MOI of het GMS en getoond in de publicatie-interface.	Wens
14	De publicatie-interface is makkelijk te gebruiken op een smartphone of tablet.	Eis
15	Naast de incidentpublicatie-interface heeft de oplossing een artikel-editor waarin nieuwspagina's kunnen worden gepubliceerd.	Eis
16	In de publicatie-interface kan eenvoudig content gepubliceerd worden op het risico- en crisiscommunicatieplatform en gelijktijdig op sociale media, bijvoorbeeld Twitter, maar bij nieuwe ontwikkelingen ook andere sociale media.	Eis
17	Door een collega (niet woordvoerder) kan via het systeem een suggestie worden gedaan voor een boodschap of handelingsperspectief via de publicatie interface.	Wens
18	SEO, metadata kunnen eenvoudig worden ingebracht in het bericht.	Eis
19	in dezelfde publicatie-interface kunnen updates worden toegevoegd die als zodanig herkenbaar zijn in het nieuwsartikel met timestamp van het moment van update.	Eis
20	te selecteren landkaart met locatie waar het incident heeft plaatsgevonden; deze locaties worden meteen op een landkaart op de nieuwsberichtenpagina verzameld. Incidenten die zijn afgesloten worden niet meer getoond.	Eis
21	Op het kaartje op de incidentpagina kan in plaats van een incidentlocatie ook een incidentgebied worden aangegeven. Bijvoorbeeld de Utrechtse Heuvelrug als gebied waar verhoogd natuurbrandrisico geldt.	Wens
22	Op de voorpagina wordt alleen de intro van het artikel getoond met datum en tijd en met een link naar de rest van het artikel	Eis
23	Op vru.nl worden actuele incidenten kort ingeleid met link naar het risico- en crisiscommunicatieplatform (zijn er geen actuele incidenten, dan wordt daar niks getoond). Op vru.nl wordt een extra navigatie-element getoond, dat verwijst naar het risico- en crisiscommunicatieplatform.	Eis
24	Er is een mogelijkheid voor bezoekers om commentaar achter te laten met privacyvriendelijke spam-captchabescherming. Die kan worden aangezet als de VRU daarvoor kiest.	Eis
25	Op elke pagina staat een blok met links naar sociale media van de VRU.	Eis
26	De oplossing heeft een mogelijkheid om gepubliceerde incidentberichten op te nemen op gemeentepagina's en/of vru.nl met aanpassing van de vormgeving.	Eis
27	Incidentartikelen worden na een vaste periode automatisch gedepubliceerd. Bij andere artikelen krijgt een functionaris na een vaste periode een signaal dat er naar de inhoud moet worden gekeken.	Eis
28	In de interface kan een nieuwsbericht/incident worden aangeduid als afgesloten; als een incident is afgesloten wordt dat getoond in het overzicht.	Eis

1.2 Niet-functionele eisen

Hieronder worden de niet-functionele eisen beschreven m.b.t. de oplossing en de eisen m.b.t. de dienstverlening door Opdrachtnemer.

1.2 Algemeen

#	Omschrijving	Eis / Wens
29	Gebruikers van het risico- en crisiscommunicatieplatform kunnen desgewenst een berichtje op hun mobiel krijgen tijdens een incident. Zij kunnen deze berichtgeving desgewenst finetunen d.m.v. locatiegegevens (net zoals bij een NL Alert). Daarnaast kunnen zij desgewenst ook gealarmeerd worden indien er een incident is op andere locaties dan waar zij zich bevinden. (bijvoorbeeld: school kinderen, woonadres ouders, thuisadres, werkadres, etc). Dit kan zonder app.	Wens
30	De oplossing laat zich snel bijwerken, content updates worden direct doorgevoerd. De oplossing biedt de gebruikers dat wat conform een moderne en snelle website verwacht mag worden. Hierbij gelden minimaal de volgende zaken: <ul style="list-style-type: none"> • Oproepen van een pagina in het CMS duurt maximaal 1,5 seconden (gemeten nadat de opdracht is gegeven en er voor de gebruiker zichtbaar resultaat is op zijn/haar scherm). • De mutatie van een pagina in het CMS dient binnen 2 seconden opgeslagen te zijn, zodat het vervolgscherm weer getoond wordt. • Na het ingeven van een zoekopdracht zijn de zoekresultaten binnen 2 seconden voor een gebruiker zichtbaar. • Opgevraagde pagina's dienen binnen 1 seconde beschikbaar te zijn. • Uploaden van een bestand van 2 MB naar het CMS duurt maximaal 5 seconden. • Downloaden van een bestand 2 MB duurt maximaal 4 seconden. • Rapportages dienen binnen 10 seconden uitgevoerd te worden waarna de resultaten zichtbaar zijn voor de gebruiker op het scherm. • Batchprocessen hebben geen negatief effect op de performance van de website, zowel voor bezoekers van de website(s) als voor gebruikers. • Gelijktijdig met meerdere gebruikers in het CMS bewerkingen uitvoeren leidt niet tot terugloop in reactietijd ofwel: 10 redacteurs kunnen tegelijkertijd in het CMS aan het werk zijn zonder enige nadelige invloed op de performance. • Er is sprake van versiebeheer, er moet zichtbaar zijn wie de redacteur is wanneer de laatste wijziging is gedaan (in het CMS). 	Eis
31	Van de oplossing worden bezoekersstatistieken bijgehouden via Google Analytics.	Eis
32	Opdrachtnemer conformeert zich aan de eisen van de GIBIT 2020 en ICT-kwaliteitsnormen voor de Veiligheidsregio.	Eis
33	Opdrachtnemer voldoet aan alle eisen zoals gesteld in de AVG.	Eis
34	Opdrachtnemer rapporteert aan de VRU over de in de SLA overeengekomen servicelevels en KPI's. Periodiek wordt gerapporteerd over de afgesproken indicatoren met aggregatieniveau van 1 kalendermaand, bijv. <ul style="list-style-type: none"> • Aantal calls, openstaand en afgehandeld; • Hoeveelheid gemelde incidenten, classificatie en oplostijden verdeeld naar categorie; • Aantal escalaties, inclusief evaluatie. 	Eis

#	Omschrijving	Eis / Wens
35	Voor het bewaken van de afgesproken kwaliteit, het realiseren van de afgesproken servicelevels en het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen (vastgelegd in evt. verbeterplannen) is regelmatig overleg op diverse organisatieniveaus noodzakelijk. Periodiek vindt overleg plaats tussen de VRU en Opdrachtnemer over deze KPI's / performance. Daarnaast zullen in het kader van verlengingen van het contract evaluaties tussen beide Partijen plaatsvinden. Deze structuren worden vastgelegd in de SLA.	Eis
36	Alle gegevens binnen de oplossing, dan wel ter beschikking gesteld aan de opdrachtnemer blijven te allen tijde eigendom van de VRU.	Eis
37	Indien de overeenkomst ter rechtswege wordt beëindigd dienen alle gegevens van de VRU ter beschikking worden gesteld.	Eis
38	De oplossing is webbased en volgt de W3C-standaarden. Het design van de oplossing is responsive.	Eis
39	De oplossing wordt als SAAS-dienst afgenomen; geen omgeving op servers en/of in beheer van de VRU zelf. De VRU verwacht dat de partij het CMS technisch voor de VRU beheert, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> • Applicatie- en technisch beheer (functioneel beheer, link tussen opdrachtnemer en gebruiker, wordt uitgevoerd door de VRU). • Het aantoonbaar beheren en monitoren van de genomen beveiligingsmaatregelen. 	
40	De oplossing biedt een intuïtieve, marktconforme gebruikersinterface in tenminste de Nederlandse taal.	Eis
41	De oplossing is bereikbaar via IPv4 en IPv6	Eis

1.3 Beschikbaarheid

#	Omschrijving	Eis / Wens
42	Er kan 24 uur per dag / 7 dagen per week gebruik worden gemaakt van de oplossing. De beschikbaarheid van de oplossing is voor minimaal 99,9 % per dag? 24/7 gegarandeerd. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van de VRU wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico tot downtime, wordt buiten deze tijden uitgevoerd. Gepland onderhoud kan worden uitgesteld in geval van een lopende crisis.	Eis

1.4 Projectplan en implementatie

#	Omschrijving	Eis / Wens
43	De opdrachtnemer dient voor de uitvoering van het project een projectplan en implementatieplan op te stellen.	Eis
44	Er zijn geen installaties nodig in de VRU-omgeving om gebruik te kunnen maken van de oplossing. Indien het voor de oplossing noodzakelijk is dat er wijzigingen plaatsvinden binnen de omgeving van de VRU, dan zijn hiervoor (ook in de testfase) de handleidingen voor systeembeheer beschikbaar en worden gespecificeerd voor de inrichting van de VRU.	Eis
45	De Opdrachtnemer levert de oplossing met een volledig technisch ontwerp/beschrijving van de inrichting voor de VRU. Dit ontwerp beschrijft de wijze waarop de oplossing binnen de architectuur van de VRU is geïmplementeerd en ingebed. Hierin worden ook de afwijkingen op de architectuur beschreven. <i>Toelichting: Het betreft niet het technisch ontwerp van de oplossing zelf.</i>	Eis

1.5 Testen en acceptatie

#	Omschrijving	Eis / Wens
46	De opdrachtnemer levert tijdens de implementatiefase een uitgewerkte testaanpak/testplan op. Deze testaanpak wordt afgestemd met de VRU en omvat zowel technische, functionele als gebruikerstesten. Basis voor deze testen zijn de in deze aanbesteding gestelde eisen. De Opdrachtnemer zal assisteren bij de uitvoering van de acceptatietesten.	Eis
47	De opdrachtnemer levert de oplossing compleet en bedrijfsvaardig op.	Eis
48	De opdrachtnemer levert voor go-live een lijst met "known errors" van de oplossing op en een inschatting wanneer deze worden opgelost.	Eis

1.6 Continuïteit en conformiteit

#	Omschrijving	Eis / Wens
49	De opdrachtnemer verplicht zich om in het geval van een calamiteit of ramp de afgesproken dienstverlening binnen een half uur te continueren.	Eis
50	De opdrachtnemer garandeert d.m.v. backup & restore-procedures dat gegevensverlies maximaal 24 uur kan bedragen.	Eis
51	De opdrachtnemer verplicht zich de data redundant op te slaan in geografisch gescheiden fysieke locaties. Deze locaties bevinden zich niet binnen dezelfde dijkkring.	Eis
52	De opdrachtnemer houdt de aangeboden oplossing proactief in lijn met de landelijke afgesproken standaarden die betrekking hebben op ICT-standaarden.	Eis
53	De aangeboden oplossing volgt de ontwikkelingen binnen moderne browser technologie, zoals nu HTML5 en CSS3 evenals de toekomstige mogelijkheden en ontwikkelingen.	Eis
54	De opdrachtnemer heeft met een derde partij een escrow-regeling waaruit blijkt dat continuïteit van het gebruik van de oplossing gewaarborgd is in geval van rampen en calamiteiten (zoals faillissement).	Eis
55	De oplossing beschikt over een rapportage waaruit de integriteit van het systeem blijkt.	Eis
56	De oplossing is toegankelijk en onafhankelijk van tijd en plaats (via bedrijfsnetwerk en direct-access) te gebruiken.	Eis
57	Archivering van de website: de publieksinformatie van de oplossing moet door archiefweb.eu geïndexeerd kunnen worden.	Eis
58	Het is mogelijk individuele informatieobjecten vanuit de back-up te herstellen zonder dat de gehele inhoud van de oplossing teruggezet dient te worden.	Wens

1.7 Informatiebeveiliging

#	Omschrijving	Eis / Wens
59	De opdrachtnemer maakt bij de opslag van persoonsgegevens gebruik van fysieke opslag en verwerking binnen de Europese Unie (EER) en zorgt ervoor dat doorgifte van gegevens naar landen buiten de Europese unie uitgesloten is.	Eis
60	Opdrachtnemer zorgt voor adequate functiescheiding en daarmee in overeenstemming zijnde Identity & Acces Management zodat slechts bevoegd personeel toegang heeft tot de data. Daarbij zijn verschillende permissie/rechten-niveaus door de Opdrachtgever te configureren na oplevering.	Eis
61	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruik, de behandeling, de bescherming en uitwisseling van vertrouwelijke gegevens die gedeeld worden met zijn onderaannemers. Daarbij is een door Opdrachtgever goedgekeurde verwerkingsovereenkomst van kracht voor opdrachtnemer en onderaannemers.	Eis
62	Opdrachtnemer zorgt voor minimaal 256 bits versleuteling volgens Advanced Encryption Standard (AES) voor opslag en transport van gevoelige gegevens.	Eis

#	Omschrijving	Eis / Wens
63	De opdrachtnemer treft maatregelen om de kans op hackeraanvallen en/of kwaadaardige software te minimaliseren, waaronder minimaal het in gebruik hebben en up-to-date houden van technologieën als firewalling, antivirus, IDS, IPS, hardening en encryptie.	Eis
64	Opdrachtnemer zorgt voor patchmanagementbeleid, zodat alle ICT-componenten zijn gehard tegen aanvallen.	Eis
65	De opdrachtnemer zorgt voor (fysieke en logische) toegangsbeveiliging en brandpreventie van de IT-systemen.	Eis
66	De oplossing heeft en houdt tijdens de loop van het contract een 100% score op internet.nl	Eis
67	Opdrachtnemer maakt gebruik van HTTPS en HSTS voor webverkeer. Zie https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/https-en-hsts De opdrachtnemer maakt hierbij gebruik van een door Opdrachtgever voorgeschreven SSL-certificaat.	Eis
68	Alle door opdrachtnemer aangeboden diensten vallen binnen een door opdrachtnemer of zijn onderaannemers gebruikt ISMS (Information Security Management System), dat gecertificeerd is conform de ISO27001.	Eis
69	De SoA (Statement of Applicability) van opdrachtnemer behorend bij de ISO27001 wordt voor VRU inzichtelijk gemaakt (evt. meegestuurd), of opdrachtnemer geeft inzicht in de relevante beheersmaatregelen die zijn ingesteld binnen zijn organisatie.	Eis
70	De opdrachtnemer voert periodiek (minimaal 1x per jaar) een pentest en kwetsbaarheidscans uit op de aangeboden omgevingen. Opdrachtnemer verschaft over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage aan de VRU.	Eis
71	Eventuele gebleken tekortkomingen m.b.t. beveiliging n.a.v. dergelijke beveiligingstest/-audits dienen te worden meegenomen bij de doorontwikkeling van de oplossing (als onderdeel van het onderhoud) en zo nodig op de kortst mogelijke termijn te worden gepatcht.	Eis
72	Beveiligingspatches voor het CMS worden zo snel als technisch mogelijk geïnstalleerd	Eis
73	In de rapportage over de dienstverlening is informatiebeveiliging een specifiek onderdeel. Bij het opstellen van de SLA wordt bepaald over welke KPI's er gerapporteerd wordt.	Eis
74	Indien opdrachtnemer software ontwikkelt (zelf of via subcontractsoors), hanteert opdrachtnemer aantoonbaar het principe "security by design" en "privacy by design".	Eis
75	De webapplicaties die opdrachtnemer aanbiedt, zijn ingericht conform de richtlijnen van het NSCS (Nationaal Cyber Security Centrum) "ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties - Verdieping".	Eis
76	Opdrachtnemer heeft met alle onderaannemers een contract met hierin een clausule informatiebeveiliging/geheimhouding.	Eis
77	Medewerkers (en onderaannemers) van opdrachtnemer hebben een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) of opdrachtnemer heeft een VOG Rechtspersoon.	Eis
78	Opdrachtnemer heeft een actieve incidentprocedure m.b.t. de communicatie rondom informatiebeveiligingsincidenten met haar klanten. De VRU wordt door de opdrachtnemer benaderd als zij een incident constateren.	Eis
79	De VRU sluit met opdrachtnemer een verwerkerovereenkomst af die ook van toepassing is op eventuele onderaannemers van opdrachtnemer indien dit nodig mocht zijn als verwerker van persoonsgegevens.	Eis
80	De VRU heeft te allen tijde recht op het uitvoeren van een onafhankelijke externe audit of opdrachtnemer laat door een onafhankelijke externe partij een audit uitvoeren (minimaal 1x per jaar) en deelt de uitkomst transparant met de VRU.	Eis
81	In het rapport of de bijlage bij de uitkomst van de audit staat wat er is geconstateerd, welke maatregelen opdrachtnemer gaat nemen en binnen welke periode dit zal zijn uitgevoerd.	Eis

#	Omschrijving	Eis / Wens
82	Opdrachtnemer heeft een actieve procedure "meldplicht datalekken". Opdrachtnemer informeert de VRU hier onmiddellijk na constateren over en geeft aan welke eisen opdrachtnemer aan de VRU hierover stelt. Wanneer er sprake is van een datalek vanuit de oplossing door een lek in de software/programmatuur dan dient de opdrachtnemer hier direct actie op te ondernemen en de VRU hierop te attenderen. Indien de oorsprong van de oorzaak betrekking heeft op de infrastructuur van VRU dan zal de opdrachtnemer de VRU daarop direct moeten attenderen alsmede te adviseren wat de VRU daaraan kan doen.	Eis
83	Opdrachtnemer overlegt eerst met de VRU in het geval opdrachtnemer een datalek constateert voordat opdrachtnemer een melding maakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).	Eis
84	Opdrachtnemer is in staat voor de afgenomen dienst voldoende logging beschikbaar te stellen voor het aanleveren van een audittrail in geval een melding gemaakt moet worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).	Eis
85	In het geval van aanval/security breach dient opdrachtnemer verzamelde data ter beschikking te stellen. De data dienen minimaal 60 dagen na aanval nog beschikbaar te zijn. Opdrachtnemer stelt de verzamelde data beschikbaar voor eventueel onderzoek bij een derde partij.	Eis
86	De VRU heeft toestemming de componenten/diensten die onderdeel zijn van dienstverlening van opdrachtnemer aan de VRU permanent op te nemen in kwetsbaarheden-scanners van VRU.	Eis
87	De oplossing is voorzien van DDOS bescherming	Eis
88	Op het moment dat de incidentpagina van het risico- en crisiscommunicatieplatform wordt geopend, krijgen de sociale media bedrijven geen informatie over de bezoeker aan onze site. Op het moment dat de bezoeker doorklikt naar de VRU-pagina op één van de sociale media platforms krijgen die bedrijven pas informatie over de bezoeker van hun site. Ook andere statistieken die bijgehouden worden moeten geanonimiseerd worden.	Eis
89	Op het moment dat er nu een video op de vru.nl site wordt geladen vanaf Youtube (ingebod in de pagina) is er een beschermingsconstructie ("Privacy-Enhanced Mode"), waardoor er geen of minimale informatie met Youtube wordt gedeeld over de bezoekers van onze site aan Youtube	Eis
90	De oplossing voldoet aan de Wet digitale toegankelijkheid WCAG 2.1 AA.	Eis

1.8 Authenticatie en autorisaties

#	Omschrijving	Eis / Wens
91	De oplossing is in staat autorisaties aan te brengen op minimaal de volgende niveaus: lezen van content, creëren van content, aanpassen van content, publiceren van content en het verwijderen van content.	Eis
92	Het is mogelijk autorisaties in te richten per individuele gebruiker, per gebruikersgroep en/of per organisatieonderdeel.	Eis
93	Het systeem heeft een helder rechten- en rollensysteem (toegang en autorisatie). Er moet voor aparte gedeeltes van de site apart lees- en/of schrijfrechten kunnen worden toegekend aan individuele (en groepen) gebruikers of bezoekers. Rechten moeten toegekend kunnen worden aan mensen binnen en buiten de organisatie. Denk hierbij aan medewerkers van gemeenten of partnerorganisaties.	Eis
94	Een gebruiker kan meerdere rollen hebben binnen de oplossing. Hij of zij kan toegang hebben tot meerdere autorisatieniveaus.	Eis
95	Als de oplossing gebruik maakt van standaard autorisatirollen levert de opdrachtnemer een autorisatiematrix op, met daarin de standaardrollen en welke functies die rol mag uitvoeren b.v. invoeren, muteren, publiceren, verwijderen etc.	Eis
96	Aan iedere gebruiker kunnen automatisch basis autorisaties worden toegewezen.	Eis

#	Omschrijving	Eis / Wens
97	Het is mogelijk specifieke profielen/rollen in te richten voor autorisaties .	Eis
98	Voor gebruikers die bekend zijn in de Active Directory van de VRU die toegang zoeken tot de oplossing geldt "single sign-on" (SSO) via ADFS met behulp van SAML2 (SHA-2) of ADFS met behulp van OpenID Connect. Vanaf een VRU-werkplek wordt een gebruiker automatisch ingelogd zonder login prompt.	Eis
99	Autorisaties kunnen door de functioneel-/applicatiebeheerders worden ingesteld, beheerd en gecontroleerd.	Eis
100	Alle functionele beheertaken met betrekking tot de oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd.	Eis
101	Er kunnen voor de verschillende registratievormen door de beheerder specifieke registraties ingericht worden met eigen metadata. Hier kan dan ook een vaste vertrouwelijkheid op gezet worden.	Eis
102	De oplossing ondersteunt het gebruik van lange en/of complexe wachtwoorden (wachtwoord van minimaal 64 karakters moet mogelijk zijn). Gebruik van speciale tekens is hierbij toegestaan.	Eis
103	De opdrachtnemer draagt zorg voor gebruikersauthenticatie alvorens gebruikers toegang tot de data verkrijgen. Hieronder verstaan wij een gebruikersnaam en sterk wachtwoord, conform het geldende VRU-wachtwoordbeleid.	Eis
104	Binnen de aangeboden oplossing kan de beheerder een overzicht genereren van alle gebruikers met toegekende autorisaties.	Eis
105	De oplossing voorziet naast de genoemde SSO methodiek tevens in een alternatieve authenticatiemethode voor gebruikers op basis van een gebruikersnaam en wachtwoord. De mogelijkheid tot afdwingen van sterke wachtwoorden, conform het VRU-wachtwoordbeleid, is aanwezig.	Eis
106	Autorisaties op rollen en andere groepen kunnen genest worden. Dit betekent bijvoorbeeld dat een rol een andere rol kan bevatten. Voorbeeld: een redacteur kan algemene redactierechten hebben, maar ook rechten voor specifieke onderdelen van de website, terwijl een andere redacteur die rechten niet heeft, maar b.v. weer andere dingen op de site kan doen.	Wens

1.8.1 Capaciteit en prestaties

#	Omschrijving	Eis / Wens
107	Voor de homepage en pagina's die verband houden met wat is beschreven over het risico- en crisiscommunicatieplatform geldt: De website is berekend op hoge aantallen bezoekers (zie geformuleerde eis), dit kan gezien het doel (bijvoorbeeld na een NL-Alert) exponentieel toenemen. Tijdens een calamiteit zal de geschatte belasting het volgende zijn: 4000 pageviews per seconde. 20 redacteuren, 10 eindredacteur rollen.	Eis
108	Alle interactieve - niet zijnde batchverwerkingen - gebruikersinterfaces van de oplossing voor de gebruikers - zowel intern (medewerkers) als extern - en functioneel beheerders worden in 95% van de gevallen binnen 3 seconden getoond. Dit geldt ook voor het tonen van documenten tot 2 MB.	Eis
109	De performance van de oplossing dient te allen tijde stabiel te blijven, ongeacht de hoeveelheid opgeslagen data binnen de oplossing.	Eis
110	De hostingcapaciteit is automatisch schaalbaar.	Eis

1.8.2 Onderhoud

#	Omschrijving	Eis / Wens
111	Opdrachtnemer verplicht zich om tijdig correctief, perfectief, preventief, adaptief en vernieuwend onderhoud aan de oplossing te plegen. Opdrachtnemer verricht alle onderhoud op de oplossing zonder daarvoor kosten in rekening te brengen.	Eis

#	Omschrijving	Eis / Wens
112	Opdrachtnemer verplicht zich tot verbeteren/ vernieuwen / bijhouden van de oplossing naar aanleiding van nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving en landelijke standaarden voor overheden zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen.	Eis
113	De opdrachtnemer hanteert een releasekalender en geeft vooraf inzage in de wijzigingen die per toekomstige release worden uitgerold en de invloed ervan op het gebruik van de oplossing door de VRU.	Eis
114	Opdrachtnemer houdt de VRU d.m.v. documentatie, bijv. release notes, op de hoogte van uitgevoerde functionele uitbreidingen en wijzigingen van de oplossing.	Eis
115	Opdrachtnemer zal voorafgaand aan de implementatie van upgrades, updates en/of andere wijzigingen van de functionaliteit in overleg treden met de VRU, indien deze een verlies van de prestatievermogens van de SaaS-dienst en/of verlies van functionaliteit en/of een verminderde beschikbaarheid met zich mee zullen brengen.	Eis
116	Tijdens installatie van de oplossing (ook in de testfase) zijn de handleidingen voor relevante acties die uitgevoerd dienen te worden door de VRU beschikbaar en worden gespecificeerd voor de inrichting van de VRU.	Eis
117	De oplossing wordt geleverd met: <ul style="list-style-type: none"> • Een functioneel ontwerp/beschrijving, waarin de processen en eventuele workflows beschreven zijn. • Documentatie van hoofdlijnen/keuzen die zijn gemaakt bij inrichting/configuratie van de oplossing. • Handleidingen voor beheerders. 	Eis
118	De opdrachtnemer levert een beschrijving van de (functionele) tabellen in de database van de oplossing en hun onderlinge relaties (inclusief Database schema) zodat de VRU de gekozen oplossing goed kent en optimaal gebruik kan maken van de oplossing voor bijvoorbeeld rapportages en een eventuele doorontwikkeling naar een BI-tool.	Eis
119	De opdrachtnemer stelt gedurende de implementatie en de contractduur, naast de productieomgeving, een acceptatie-omgeving beschikbaar aan de VRU.	Eis

1.9 Ondersteuning

#	Omschrijving	Eis / Wens
120	De opdrachtnemer van de oplossing verzorgt een helpdesk, welke als 'single point of contact' dienstdoet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 8.00 uur tot 18.00 uur op werkdagen. Buiten deze tijden wordt een calamiteitenregeling door opdrachtnemer beschikbaar gesteld. In de SLA geeft inschrijver de omgang, respons- en oplostijden aan met aangemelde incidenten. Daarbij wordt tevens de calamiteitenregeling beschreven.	Eis
121	De helpdesk is ook beschikbaar via internet (webportaal of e-mail). Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend (formulier). Dergelijke online vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch per mail bevestigd en daarmee geregistreerd. Tevens kan de voortgang van deze incidenten en wijzigingsmeldingen digitaal worden geraadpleegd en gevolgd.	Eis
122	Van iedere melding is de prioriteit en voortgang zichtbaar. Een melding wordt alleen in overleg met de VRU gesloten.	Eis
123	Opdrachtnemer hanteert een prioriteitenmethode of een andere methode waarbij er direct hulp wordt geboden bij incidenten met hoge impact en hoge urgentie, d.w.z. issues waarbij de oplossing niet werkt voor meer dan 1 persoon.	Eis

#	Omschrijving	Eis / Wens
124	Opdrachtnemer verplicht zich ondersteuning te bieden aan de VRU (m.n. functionele beheerders) rondom het beheer en onderhoud van de functionaliteit van de oplossing en de daarin gebruikte bedrijfsinformatie, d.w.z. het instellen van de (functionele) parameters en de inhoud van databases.	Eis
125	Opdrachtnemer verplicht zich ervoor te zorgen dat ondersteunende documentatie voor gebruikers en beheerders compleet, correct en up-to-date is.	Eis
126	De opdrachtnemer biedt Nederlandstalige opleidingen en opleidingsdocumentatie aan. Deze zijn actueel en gebaseerd op de door de opdrachtnemer aangeboden versie van de oplossing. Dit geldt ook bij updates van de oplossing.	Eis
127	De opdrachtnemer draagt zorg voor de uitvoering van opleidingen voor de volgende Gebruikers: 1. Functioneel Beheerders 2. Redacteuren 3. Woordvoerders	Eis
128	De oplossing dient dusdanig eenvoudig en gebruikersvriendelijk te zijn dat er weinig tot geen opleiding voor een "eindgebruiker" noodzakelijk is. De opdrachtnemer biedt voor de eindgebruikers digitale uitleg voor die elementen die ingewikkelder blijken. Dit alles in afstemming met de VRU.	Eis
129	De opdrachtnemer staat toe dat de digitale gebruikershandleiding van de oplossing wanneer niet beschikbaar via de oplossing) op het interne netwerk van de VRU beschikbaar wordt gesteld.	Eis
130	De opdrachtnemer levert handleidingen en het opleidingsmateriaal op aan functioneel beheerder vóór de start van de implementatie.	Eis
131	De opdrachtnemer voorziet in een basale eLearning, dan wel in de content voor een eLearning, toegespitst op de meestgebruikte functionaliteiten van de oplossing. Geef hierbij in de toelichting aan wat de opdrachtnemer hiervoor kan bieden.	Wens

1.10 (Door)Ontwikkeling

#	Omschrijving	Eis / Wens
132	Bij het ontwikkelen en implementeren van nieuwe diensten, producten of componenten geeft de opdrachtnemer, voorafgaand aan de daadwerkelijke ontwikkeling en implementatie van wijzigingen per geval, aan of er meerwerk gemoeid is bij het ontwikkelen en implementeren ervan, en of er sprake is van gewijzigde licentiekosten.	Eis
133	Opdrachtnemer verplicht zich om de VRU op de hoogte te houden van factoren die van invloed kunnen zijn op de bestaande dienstverlening, als input voor het verder ontwikkelen van de dienstverlening (bijv. nieuwe componenten).	Eis
134	Opdrachtnemer houdt de VRU op de hoogte van ontwikkelingen van de dienst, zoals in gebruik bij andere afnemers.	Eis