

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen en draagt zorg voor een probleemloze koppeling/overgang. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de inschrijver inbegrepen.
2.	Alle online opleveringen (website, internet) voldoen volledig aan de webrichtlijnen 2.0 van de overheid, ofwel het eindproduct is volledig toegankelijk conform www.drempelvrij.nl . Alle bezoekers kunnen dus de websites goed gebruiken. Kosten voor accreditatie zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Als de content van de opdrachtgever niet voldoet aan de richtlijnen zal de opdrachtgever nieuwe content aanleveren. Als de techniek niet voldoet aan de richtlijnen zal de opdrachtnemer dit kosteloos aanpassen.
3.	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de huidige websites van de opdrachtgever zich ontwikkelen tot het moment van de start van de dienstverlening. Dit geldt voor zowel het ontwerp (design), de techniek, de content en de structuur. Bij start van de dienstverlening zal de opdrachtnemer de versie van dat moment hanteren voor de verdere dienstverlening (as-is). Mutaties die tussen publicatie van deze aanbesteding en het moment van aanvang van de dienstverlening plaatsvinden mogen geen aanleiding zijn voor meerwerk of hogere kosten, inschrijver houdt hier rekening mee met haar calculatie.
4.	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens, waaronder het meest recente besluit 'voorschrift informatiebeveiliging Rijksoverheid' (zie voor meer informatie wetten.overheid.nl). Alle applicaties en gegevens mogen UITSLUITEND op Nederlandse servers worden opgeslagen. Bij eventuele datalekken of andere beveiligingsissues (in welke vorm dan ook) rapporteert de opdrachtnemer dit na constatering binnen 4 werkuren bij de contactpersoon van de opdrachtgever, waarbij er een oplossing voor het probleem geboden en gerapporteerd wordt. Het door opdrachtnemer niet naleven van de wettelijke verplichtingen in het kader van datalekken kan leiden tot het verleggen van de aansprakelijkheid van opdrachtgever naar opdrachtnemer. Indien opdrachtnemer gebruik maakt van derden voor hosting dan is er sprake van een verwerker en zal er een verwerkersovereenkomst (toegevoegd als bijlage 10) moeten worden aangegaan. Alle maatregelen inzake beveiliging zal in deze overeenkomst worden vastgelegd.
5.	Opdrachtnemer haar medewerkers beschikken desgevraagd over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) inzake de werkzaamheden voor opdrachtgever.
6.	Opdrachtnemer biedt een vast team van deskundige medewerkers voor de uitvoering van de onderhavige opdracht. Dit team heeft voldoende ervaring met vergelijkbare opdrachten, zij hoeft niet te worden ingewerkt of nog cursussen te volgen. Naast dit team mogen uiteraard new-hire medewerkers meedraaien, echter deze mogen niet als contactpersoon fungeren, voor zover deze niet over de voorgaande competenties beschikt.
7.	Opdrachtnemer levert op een eerste verzoek (binnen 1 werkdag) de broncodes aan opdrachtgever, indien (naar beoordeling van de opdrachtgever) de situatie daarom vraagt. Dit kan ook een structureel karakter krijgen om de continuïteit op termijn te kunnen waarborgen. Het intellectuele eigendom en volledig gebruikersrecht, de source codes, broncodes, de handleidingen etc. blijven of worden eigendom van de opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om door een onafhankelijke externe deskundige audits uit te laten voeren op de codes.

8.	<p>Opdrachtgever maakt gebruik van een eigen Sitecore licentie (Enterprise Edition, additional licensing 1x temporary XP production Server) en een testlicentie. Deze worden op basis hosting op een IE platform op externe servers beschikbaar gesteld. Opdrachtnemer draagt zorg voor een probleemloze overgang (AS-IS) van deze hosting, de websites mogen niet langer dan 30 minuten offline zijn bij een overgang, maar uitsluitend tussen 22.00 uur en 06.00 uur. De gekoppelde websites zijn momenteel:</p> <p>Zie bijlage 14.</p> <p>Sites en subsites en daarbij behorende URL's die gekoppeld zijn aan Aeres. Deze sites, subsites, URL's mogen niet langer dan 30 minuten offline zijn bij een overgang, en alleen na 20:00 uur 's-avonds tot uiterlijk 06:00u 's-morgens. Het is noodzakelijk dat er gedurende de offlineperiode een Aeres-offlinepagina zichtbaar is.</p> <p>Andere URL's zoals van Instant Magazine publicaties, YouTube en Facebook vallen buiten de scope. Koppelingen moeten wel mogelijk zijn, zie eis 9.</p> <p>De huidige hosting verloopt via The Factor E / Azure.</p> <p>Tijdens de aanbestedingsprocedure worden er wellicht meer aan gekoppeld, deze vormen dan gelijk een onderdeel van de implementatie na gunning. Aeres Tech heeft een partnersite (GO), die binnen het platform is gemaakt, zodat opleidingen die Aeres Tech voor GO verzorgt door Tech maar 1x in het systeem geplaatst hoeven te worden en ze bij GO ook meteen zichtbaar zijn. De URL van GO zal dusdanig worden dat niet herkenbaar is dat het om een Aeres-site gaat. Dit betreft een intensieve samenwerking.</p>
9.	<p>De volgende koppelingen zijn gemaakt en dienen behouden te blijven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Social Media zoals Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn • Chatfuncties • CRM: Coachview • Recruitment software: Easycruit • Recruitment software: Otys • Mogelijk op komst: Summit <p>Nieuw te maken koppelingen en toepassingen worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lytho (mediabank)
10.	<p>Van toepassing zijn de voorwaarden ARBIT2018 zoals toegevoegd als bijlage 3 van deze aanbesteding.</p>
11.	<p>De volgende rapporten/ statistieken, plus interpretatie en daarop gebaseerd advies op corporate niveau EN instellingsniveau moeten minimaal mogelijk zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Google Analytics • Google Data Studio • Sitecore analytics
12.	<p>Design moet minimaal mogelijk zijn op basis van HTTPS en HTML5, ondersteuning van JAVA-script. De huidige fonts, kleuren, lay-out, look and feel en functionele ontwerp inclusief responsiveness, blijven behouden bij de implementatie.</p>
13.	<p>Opdrachtnemer zal een verwerkersovereenkomst (toegevoegd als bijlage 10) aangaan met opdrachtgever, conform de eisen die de Rijksoverheid daaraan stelt.</p>
14.	<p>Opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per week een audit uit op de snelheid van de websites qua laadtijd. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de laadtijd wordt versneld indien deze lager is dan 1,7 seconde.</p>

15.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de aanlevering van technische criteria waaraan vormgeving van websites door vormgevers die de opdrachtgever inschakelt moet voldoen.
16.	Opdrachtnemer dient bekend te zijn en zich te conformeren met de rollen en rechtenstructuur van Aeres, conform bijlage 11.
Nr.	Technische eisen en wensen
17.	Alle websites en overige online producten zijn volledig responsive op de meest gangbare browsers. Voor desktop zijn dat: Safari, Chrome, Firefox, Edge en Opera. Voor mobile devices: Chrome, Safari, Samsung Internet en een klein segment UC Browser / Firefox / Opera. Er gaat geen informatie verloren door het gebruik van 1 van de hiervoor genoemde browsers. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er fonts en afbeeldingen gebruikt worden die geen hinderlijke of onacceptabele verschillen tussen de browsers veroorzaken. Opdrachtnemer test voor publicatie ALTIJD op de hiervoor genoemde browsers of er problemen vastgesteld kunnen worden, wanneer er problemen optreden worden deze door opdrachtnemer hersteld voor websites / online producten 'live' gaan. Tevens zal de opdrachtnemer eenzelfde test uitvoeren op gangbare OS.x / Android en Windows mobile devices. In Mobile devices hebben een aangepaste vorm van responsive design, waarbij de leesbaarheid van de content het belangrijkste is. Design voor tablets en overige beeldschermen moet leiden tot een passend schermformaat.
18.	Voordat een pagina of ander online product 'live' gaat kan de opdrachtgever dit in een ontwikkelomgeving bekijken en beoordelen. Technische issues worden door de opdrachtnemer kosteloos aangepast, content (tekst/foto's) aanpassingen worden door de opdrachtgever vergoed. Design issues die bestaan uit het niet opvolgen van een briefing of huisstijleisen worden kosteloos door opdrachtnemer aangepast. Design mutaties op verzoek van de opdrachtgever mogen in rekening worden gebracht.
19.	Alle huidige content en ontwerpen, functionaliteiten en technieken dienen integraal te worden voortgezet door de opdrachtnemer. Als de migratie naar de opdrachtnemer meerwerk veroorzaakt, is dit voor rekening van de opdrachtnemer. Opdrachtnemer informeert (indien nodig) bij de Nota van Inlichtingen bij opdrachtgever naar alle aspecten die zij moet weten voor een geruisloze migratie. Alle content (inclusief zoekresultaten, design, knoppenstructuur, kleuren, links, etc.) moet volledig behouden blijven.
20.	Opdrachtgever wil uitsluitend met SAAS-oplossingen werken. Opdrachtnemer faciliteert oplossingen op haar eigen server of op externe (Nederlandse) servers.
21.	De pagespeed (geldend voor zowel desktops als devices) conform de Google standaard ligt minimaal tussen de 80 en de 100 punten.
22.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een volledige documentatie van alle instellingen, wachtwoorden, codes etc. en wel dusdanig dat dit installatiedocument aan een derde kan worden verstrekt op basis waarvan zij de continuïteit van de websites en het beheer ongehinderd kan voortzetten. Opdrachtnemer levert de eerste versie 3 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst en vervolgens per iedere 12 maanden en aan het einde van de overeenkomst. Deze werkzaamheden zitten bij de aangeboden prijzen inbegrepen.
23.	Alle oplevering voldoen aan de standaarden conform w3.org/Standards.
24.	Opdrachtgever maakt gebruik van onderstaande ICT-omgeving: <u>OS en browser versies:</u> OS: Windows 7 Enterprise en Windows 10 met webbrowser Chrome 94.0.4606.81 en opvolgende versies. <i>Overige browsers:</i> Firefox 93.0 en opvolgende versies. Bovenstaande browserversies worden steeds volgens een bestaande policy actueel gehouden.

Nr.	Niveau van dienstverlening (SLA)
25.	<p>Zodra een of meerdere websites niet meer beschikbaar zijn zal opdrachtnemer dit binnen 1 uur herstellen. Deze situatie krijgt de hoogste prioriteit van de opdrachtnemer en opdrachtnemer rapporteert aan opdrachtgever de oorzaak, de oplossing en de duur van de storing. De website dienen een beschikbaarheidspercentage te hebben van 99% per website gemeten per maand.</p> <p>Onder herstellen wordt verstaan: het terugzetten naar de oorspronkelijke pagina en NIET bijvoorbeeld een "error page".</p>
26.	<p>De volgende storingen worden binnen 4 werkuur opgelost:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teksten staan niet meer goed in kolommen; - Afbeeldingen zijn niet meer zichtbaar; - De applicatie geeft niet goed gekeurde fonts weer; - De gebruikte kleuren van design elementen in de website (knoppen, balken etc.) zijn niet conform de huisstijl van opdrachtgever.
27.	<p>Back-up en restore: opdrachtnemer draagt zorg voor dagelijkse back-ups en draagt ook zorg voor een noodzakelijke restore. De back-ups worden gedurende een periode van minimaal 48 uur in veilige bewaring opgeslagen. Het betreft hier alle data/vormgeving/content etc. die binnen de scope van deze aanbesteding valt.</p>
28.	<p>Voor alle aanpassingen (grote en kleine) geldt dat opdrachtgever vooraf inzichtelijk wil hebben wat de kosten zullen zijn voor de aanpassing, opdrachtgever zal dan aan de hand van de hoogte van de kosten wel of niet akkoord geven op de aanpassing.</p>
29.	<p>Inschrijver biedt 1 vast uurtarief voor support op het prijzenblad voor werkzaamheden op werkdagen tussen 07.30 uur en 20.00 uur Nederlandse tijd.</p> <p>Voor werkzaamheden (nadat dit nadrukkelijk is overeengekomen als 'opdracht') tussen 20.00 uur en 07.30 uur mag de opdrachtnemer een maximale toeslag rekenen van 20% op het tarief wat zij voor support rekent.</p>
30.	<p>Minimaal tweemaal per jaar organiseert de opdrachtnemer een gebruikersbijeenkomst waarin ontwikkelingen m.b.t. Sitecore, webdevelopments, ontwikkel- en verbeterpunten en statistieken (Google Analytics, aantal storingen, spamaanvallen) op corporate en instellingsniveau besproken worden.</p>
31.	<p>Overleg op locatie van de opdrachtgever inzake de overeenkomst en uitvoering vindt minimaal 2x per jaar plaats.</p> <p>De opdrachtgever beschikt over een werkgroep Online waarin alle Aeres-onderdelen zijn vertegenwoordigd; het voorzitterschap ligt bij Corporate Communicatie. In deze werkgroep bespreken de content beheerders de doorontwikkeling van de site op tactisch-operationeel niveau. Centraal aanspreekpunt voor de hele organisatie is de senior online marketeer van Corporate Communicatie (bij diens afwezigheid het Hoofd Corporate Communicatie).</p>
32.	<p>In de orderregistratie maakt opdrachtnemer minimaal gebruik van de volgende gegevens die via Spend Cloud (de orderapplicatie van de opdrachtgever) worden aangemaakt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het ordernummer - Naam besteller incl. contactgegevens van de besteller (minimaal e-mailadres) - Datum van de bestelling - Gewenste/ vereiste leverdatum - Het factuuradres inclusief e-mailadres (deze kan per bestelling verschillen) voor de factuur

	<ul style="list-style-type: none"> - Orderregels met alle specificaties - Aanvullende informatie van de besteller (via een vrij tekstveld in te voeren) - Eventuele bijlagen van de besteller <p>Voor iedere order maakt opdrachtnemer een factuur aan. Een factuur dient volledig aan de Nederlandse wettelijke vereisten te voldoen. De factuur mag alleen naar het bij de bestelling opgegeven factuuradres worden verzonden. Op de factuur staat in ieder geval het ordernummer van Aeres. Als deze ontbreekt of de factuur gaat naar het verkeerde e-mailadres zal de factuur opnieuw aangeboden moeten worden. Iedere factuur bestaat uit een PDF waarbij de inhoud automatisch gelezen kan worden (dus geen scan).</p>
33.	<p>De kosten voor alle gesprekskosten anders dan support dienen gratis te zijn. Er mogen geen kosten (zoals gesprekskosten, etc.) hiervoor worden gerekend. Reiskosten en reistijd mogen niet in rekening worden gebracht door de opdrachtnemer bij de opdrachtgever.</p>