



PROVINCIE  UTRECHT

Bijlage 1

Programma van Eisen

Bouw, Implementatie en Onderhoud Corporate Website Goedopweg

Drs. ing. E.C. Cauwels

31-3-2022

Versie 3.00



Inhoud

1.	Inleiding.....	2
2.	Eisen met betrekking tot de doelstellingen en resultaten	3
3.	Eisen met betrekking tot de Functionele werking v/d website.....	4
4.	Eisen met betrekking tot Functioneel beheer v/d website	6
5.	Technische Eisen v/d website	7
6.	Eisen ten behoeve van beheer en onderhoud (SLA)	9
7.	Eisen m.b.t. tot de implementatie, overleg en rapportage	10
8.	Eisen aan het personeel	11
9.	Akkoordverklaring	11



1. Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen voor de aanbesteding van de '**Bouw, Implementatie en Onderhoud Corporate Website Goedopweg**' ten behoeve van de regio Utrecht. Dit Programma van Eisen is bestemd voor marktpartijen die geïnteresseerd zijn in het verwerven van de opdracht zoals omschreven in de Aanbestedingsleidraad '**Bouw, Implementatie en Onderhoud Corporate Website Goedopweg**'.

In dit document vindt u de eisen voor de uitvoering van de Opdracht onderverdeeld in 7 categorieën. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen aan de opdracht. In het voorstel zien wij graag terug hoe u aan de eisen tegemoetkomt.

Raadpleeg vooraf aan dit Programma van Eisen het Beschrijvend Document Aanbestedingsleidraad '**Bouw, Implementatie en Onderhoud Corporate Website Goedopweg**'. In de Leidraad vindt u naast de informatie over het verloop van de aanbestedingsprocedure ook de eisen waar de (inhoud van de) Inschrijving aan moet voldoen, de Geschiktheidseisen en de Gunningscriteria die leiden tot het beoogde resultaat van de Opdracht.

De inschrijver dient onderstaande eisen te accorderen. Indien een eis met "nee" wordt geaccordeerd zal de inschrijving van verdere beoordeling worden uitgesloten. Tot slot dient de inschrijver het document te ondertekenen.



2. Eisen met betrekking tot de doelstellingen en resultaten

Nr	Eis	Voldoet
2.1	De hoofddoelstelling van de opdracht ' Bouw, Implementatie en Onderhoud Corporate Website Goedopweg ' is het werkend, conform alle eisen, opleveren van de nieuwe website: www.goedopweg.nl	Ja ☐ / Nee ☐



3. Eisen met betrekking tot de Functionele werking v/d website

Nr	Eis	Voldoet
3.1	Het is door websitebezoekers mogelijk om op de website in te schrijven voor events, initiatieven en/of acties die lopen bij Goedopweg.	Ja ☐ / Nee ☐
3.2	Inschrijvingen/aanmeldingen worden automatisch in het CRM systeem opgenomen.	Ja ☐ / Nee ☐
3.3	Het is door een gebruiker/bezoeker van de website mogelijk om een lokaal/persoonlijk "gebied" op de interactieve kaart te selecteren.	Ja ☐ / Nee ☐
3.4	Het is door een gebruiker/bezoeker van de website mogelijk om een lokaal/persoonlijk "gebied" op de interactieve kaart te selecteren via de opgave van een postcode.	Ja ☐ / Nee ☐
3.5	Door met de muis over de interactieve kaart te 'scrollen/surfen' verschijnen visuele pop-up's met tekst en afbeelding(-en) die duidelijk maken op welke locatie er een project van Goedopweg plaatsvindt. Door te (muis)klikken op de pop-up wordt meer informatie over het betreffende project getoond.	Ja ☐ / Nee ☐
3.6	Per pop-up uit eis 3.5 wordt visueel duidelijk gemaakt of is deel te nemen aan het project, door te klikken op 'Deelname' (of door u voorgestelde button) wordt de pagina geopend met de deelnameformulier.	Ja ☐ / Nee ☐
3.7	Op de website is het mogelijk om te zoeken op trefwoorden, Tags, thema's etc. . Deze informatie dient aan de content gekoppeld te worden, ook of het een Goedopweg-project is of een andere initiatief.	Ja ☐ / Nee ☐
3.8	Op de website is het mogelijk om te filteren op basis van tags, data, doelgroepen, en overige nader te bepalen metadata.	Ja ☐ / Nee ☐
3.9	Op de website is het mogelijk om aan nieuwsberichten metadata toe te voegen - zoals auteur, publicatiedatum, laatste update, trefwoorden, en overige nader te bepalen info.	Ja ☐ / Nee ☐
3.10	Voor een gebruiker/websitebezoeker is het mogelijk om via een button/link op de website direct een -e-mailprogramma te starten die het e-mailadres van de ontvanger ingeeft en een titel/onderwerp opgeeft zodat een adviseur van Goedopweg deze ontvangt, voor bijvoorbeeld het maken van een afspraak.	Ja ☐ / Nee ☐
3.11	Vanuit de website is het mogelijk om via een dataplanner een afspraak in te plannen met een adviseur van Goedopweg. De dataplanner is interactief waardoor ook is aangegeven wat de vrije en bezette tijdsblokken zijn, op bezette tijdsblokken is het niet mogelijk om een afspraak in te plannen.	Ja ☐ / Nee ☐
3.12	Mobiliteitsscan formulier: het formulier dient een aantal korte vragen te bevatten met invovelden en links naar meer informatie en mogelijkheid om het formulier door te sturen.	Ja ☐ / Nee ☐
3.13	Mobiliteitsscan aanvragen dienen direct in het CRM systeem te worden opgeslagen.	Ja ☐ / Nee ☐
3.14	De zoekfunctie van de website dient intelligent plaats te vinden, zoals: autocomplete, autosuggestie, zoekassistentie, spellingscorrectie, zoeken in alle contenttypen, op inhoud en op tags.	Ja ☐ / Nee ☐
3.15	Bij de zoekresultaten dient de volgende informatie getoond te worden: - Wie is de auteur(s) en de of bron; - Wat, de preview van de tekst; - Wanneer, wat was de publicatiedatum, wat was de datum van de laatste wijziging; - en ging het om een Goedopweg project of een ander initiatief.	Ja ☐ / Nee ☐
3.16	Van de gepresenteerde downloads na een zoekactie dienen verschillende formats, zoals PDF, WORD, GIF, JPEG, MPEG etc. te downloaden zijn.	Ja ☐ / Nee ☐
3.17	Er dienen verschillende mogelijkheden van het opnemen van contact met de Goedopweg organisatie mogelijk te zijn, zoals via e-mail, WhatsApp, Chatbot, Live Chat, formulier etc.	Ja ☐ / Nee ☐



3.18	Bij het verschijnen van pop-ups, zoals bij de interactieve kaart, dienen er buttons/links aanwezig te zijn om doorgelinkt te worden naar meer informatie over deelnemende partijen, extra content etc.	Ja ☐ / Nee ☐
3.19	Bij zoekopdrachten dient personalisatie van de getoonde content mogelijk te zijn door gebruik te maken van de zoekhistorie en de opgeslagen interesses van een gebruiker in het CRM systeem, waardoor content voor deze gebruiker bovenaan de lijst worden geplaatst.	Ja ☐ / Nee ☐
3.20	Bepaalde onderwerpen kunnen populair zijn in een bepaald tijdslot, bij resultaten van zoekopdrachten in de kennisbank dient vermeld te worden of deze 'Meest gelezen' of 'Vaak bezocht' zijn.	Ja ☐ / Nee ☐
3.21	Om actuele onderwerpen extra onder de aandacht te brengen dient Goedopweg de mogelijkheid te hebben om deze onderwerpen (handmatig) te 'pushen', bij zoekresultaten dienen deze onderwerpen dan geplaatst te worden boven de gepersonaliseerde onderwerpen.	Ja ☐ / Nee ☐
3.22	Via onder andere Banners dient het mogelijk te zijn om lopende campagnes van Goedopweg onder de aandacht te brengen, in de Banners dient dan mogelijk te zijn van de startdatum en einddatum is van de Banner presentatie op de website.	Ja ☐ / Nee ☐
3.23	Forum functionaliteit: Er dient één of meerdere forum functies geïntegreerd op de website aanwezig te zijn met forumbeheer.	Ja ☐ / Nee ☐
3.24	Voor collectieven is er een beveiligde samenwerkingsomgeving via de website te benaderen (bijv. SharePoint) waarop informatie gedeeld kan worden.	Ja ☐ / Nee ☐



4. Eisen met betrekking tot Functioneel beheer v/d website

Nr	Eis	Voldoet
4.1	De CMS content functionaliteiten betreffen: creëren, bewerken, verwijderen, archiveren, uploaden en tijdslijnen zetten voor content zichtbaarheid.	Ja ☐ / Nee ☐
4.2	De website heeft de mogelijkheid om content te kunnen beheren door de Opdrachtgever zelf.	Ja ☐ / Nee ☐
4.3	Er dienen rollen en rechten te zijn voor administrators, voor het beheren van gebruikers, zoals contentmanagers.	Ja ☐ / Nee ☐
4.4	Er dienen templates ingesteld te kunnen worden, dat wil zeggen verschillende templates passend bij de verschillende soorten pagina's.	Ja ☐ / Nee ☐
4.5	Binnen de templates dienen 'bouwblokken' verplaatst te kunnen worden of onzichtbaar gemaakt te worden.	Ja ☐ / Nee ☐
4.6	Indien een bouwblok een afbeelding of andere media bevat, dan is er de mogelijkheid om deze te kunnen vervangen en/of andere content in te kunnen plaatsen.	Ja ☐ / Nee ☐
4.7	De content dient te markeren te zijn met tags, labels etc.	Ja ☐ / Nee ☐
4.8	Met thema-gerelateerde informatie is het mogelijk om deze te kunnen bundelen en presenteren, zoals bijvoorbeeld content aan thema's te kunnen hangen.	Ja ☐ / Nee ☐
4.9	Het is mogelijk om gearchiveerde content te kunnen terugplaatsen.	Ja ☐ / Nee ☐
4.10	Het is mogelijk om meerdere sites te kunnen beheren, zoals bijvoorbeeld de campagne site.	Ja ☐ / Nee ☐
4.11	Het is mogelijk om de Look&Feel en stijl per subsite te kunnen inrichten.	Ja ☐ / Nee ☐
4.12	Het is mogelijk om AB testing uit te voeren.	Ja ☐ / Nee ☐
4.13	Bij nieuwsberichten is het mogelijk om deze (handmatig) te beïnvloeden, zodat bijvoorbeeld een bepaald bericht de meeste 'real estate' krijgt en/of hoe lang een bepaald bericht op de homepage staat.	Ja ☐ / Nee ☐
4.14	Meertaligheid van de website (waaronder in elk geval Engels) dient binnen het sitebeheer door te voeren te zijn.	Ja ☐ / Nee ☐
4.15	De website heeft de mogelijkheid tot automatisch signaleren van defecte links.	Ja ☐ / Nee ☐
4.16	Het CMS dient zo ingericht te zijn, dat voor Opdrachtgever SEO eenvoudig is toe te passen op in te voeren content	Ja ☐ / Nee ☐
4.17	Verschiede typen content dienen geplaatst te worden in het CMS: tekst, podcasts, video's, formulieren	Ja ☐ / Nee ☐
4.18	Webpagina's moeten gedupliceerd kunnen worden door Opdrachtgever	Ja ☐ / Nee ☐
4.19	Opdrachtgever dient zelf landingspagina's aan te kunnen maken in het CMS	Ja ☐ / Nee ☐



5. Technische Eisen v/d website

Nr	Eis	Voldoet
5.1	Bij optioneel migreren (verwijzing naar sectie in Aanbestedingsdocument) van de huidige content naar de nieuwe website zorgt de Inschrijver ervoor dat alle huidige links blijven werken (naar bestanden, pagina's binnen de website en andere URL's naar externe sites).	Ja ☐ / Nee ☐
5.2	De huidige koppeling op de huidige goedopweg website met 'web analytics tool' blijft werken op de nieuwe door u op te leveren website. Daarnaast dient koppeling met nieuwe data-analyse tools mogelijk te zijn.	Ja ☐ / Nee ☐
5.3	Koppelingen met Social Media voor feeds zoals LinkedIn en Facebook zijn mogelijk.	Ja ☐ / Nee ☐
5.4	De Inschrijver doet in de aanbieding een voorstel op welke wijze de .html gebouwd wordt, op een zodanige manier dat deze voldoet aan de webrichtlijnen niveau AA (wettelijk verplicht).	Ja ☐ / Nee ☐
5.5	Google vindbaarheid en ranking: de belangrijke subonderdelen van de website (To Do: bepalen) moeten verschijnen onder het zoekresultaat „Goedopweg” in Google. (http://www.google.nl/search?hl=nl&q=goedopweg&meta)	Ja ☐ / Nee ☐
5.6	Updates in de content dienen direct zichtbaar te zijn op de acceptatie-omgeving, en daarna direct te kunnen worden doorgezet naar de live-omgeving.	Ja ☐ / Nee ☐
5.7	Afbeeldingen en andere media dienen (semi-) automatisch geoptimaliseerd te worden voor het tonen op het web.	Ja ☐ / Nee ☐
5.8	Content dient geïntegreerd te kunnen worden uit andere bronnen (live).	Ja ☐ / Nee ☐
5.9	Behaalde initiatieven/projectresultaten gericht op doelgroep/deelnemers dienen ingelezen te kunnen worden uit een ander systeem bijvoorbeeld: CRM. Resultaten van acties waaraan de doelgroepen deel kunnen nemen of hebben genomen dient de impact en kwantificeerbaarheid hiervan getoond te kunnen worden. Het gaat hier om een ander soort resultaat dan de resultaten vanuit de Goedopweg organisatie zelf.	Ja ☐ / Nee ☐
5.10	Het dient mogelijk te zijn om behaalde gebiedsresultaten en projecten vanuit Goedopweg in te lezen vanuit een ander systeem, bijvoorbeeld: CRM. Resultaten van acties waaraan de doelgroepen deel kunnen nemen of hebben genomen dient de impact en kwantificeerbaarheid hiervan getoond te kunnen worden.	Ja ☐ / Nee ☐
5.11	Het aanmelden voor de nieuwsbrief door gebruikers/bezoekers verloopt met behulp van de koppeling met het CRM systeem.	Ja ☐ / Nee ☐
5.12	De aanmelding voor de nieuwsbrief en de geselecteerde onderwerpen/thema's per gebruiker/bezoeker worden in het CRM opgeslagen.	Ja ☐ / Nee ☐
5.13	De aanmelding voor events per gebruiker/bezoeker verloopt met behulp van de koppeling met het CRM systeem.	Ja ☐ / Nee ☐
5.14	Bij het aanmelden voor event dienen de tags per gebruiker/bezoeker bewaard te worden in het CRM systeem.	Ja ☐ / Nee ☐
5.15	Het dient mogelijk te zijn om inschrijvingen en uitschrijvingen van events te kunnen analyseren en bij te houden, zodat onder andere duidelijk wordt wie daadwerkelijk aan een Webinar heeft deelgenomen.	Ja ☐ / Nee ☐
5.16	Indien cookies niet worden geaccepteerd voor het tonen van video's van YouTube, dan wordt op de pagina waar een video wordt getoond gemeld dat voor vertoning eerst de cookies geaccepteerd dienen te worden.	Ja ☐ / Nee ☐
5.17	De website is volledig 'responsive'.	Ja ☐ / Nee ☐
5.18	Inschrijver voldoet op het gebied van de gegevensverwerking aan de AVG (GDPR).	Ja ☐ / Nee ☐
5.19	Data en gegevensverwerkende applicatie(onderdelen) staan in de Europese Economische Zone.	Ja ☐ / Nee ☐
5.20	Tests op correcte werking van de website functioneren op tenminste de volgende browsers: Safari, Firefox, Edge en Chrome.	Ja ☐ / Nee ☐
5.21	Inloggen op het CMS systeem vindt plaats op basis van federatieve authenticatie.	Ja ☐ / Nee ☐



5.22	Een scheiding ten behoeve van het CMS systeem van content en ontsluiting dienen decoupled of headless te zijn.	Ja ☐ / Nee ☐
5.23	Ten aanzien van duurzaamheid en performance dient de website gebruik te maken van Lazy loading - foto's en video's dienen pas geladen te worden indien een gebruiker/bezoeker naar beneden scrolt.	Ja ☐ / Nee ☐
5.24	De website heeft een cookiemelding, waarbij de bezoeker zelf kan aangeven welke type cookies wel of niet geplaatst mogen worden	Ja ☐ / Nee ☐



6. Eisen ten behoeve van beheer en onderhoud (SLA)

Nr	Eis	Voldoet
6.1	De Leverancier (de winnende Inschrijver) en Opdrachtgever sluiten een Service Level Agreement (SLA) af, deze is in bijlage 20 te vinden, voor het onderhoud en beheer van de website. Leverancier installeert en configureert updates en patches op de complete OTAP- omgeving	Ja ☐ / Nee ☐
6.2	De Leverancier loopt logbestanden door om problemen te analyseren en waar mogelijk te voorkomen. Dit gebeurt minimaal één keer per maand, waarbij de Leverancier steeds een rapport met daarin een verslag over de gezondheid van de OTAP-omgeving aan de Opdrachtgever oplevert.	Ja ☐ / Nee ☐
6.3	De Leverancier loopt de back-up en restore procedure door. Dit zal in overleg met Opdrachtgever worden uitgevoerd, omdat Opdrachtgever de omgeving host. Opdrachtgever wil van de winnende Inschrijver na de gunning (voor de start van de SLA) ook een backup en restore-procedure op papier. De Inschrijver test tijdens de looptijd van de SLA elk kwartaal of de procedure goed werkt. Opdrachtgever vraagt aan de Inschrijver om in de aanbieding op basis van deze eis een goed plan van aanpak rond de volledige SLA te geven.	Ja ☐ / Nee ☐
6.4	De uren die voor de back-up en restore procedure benodigd zijn maken onderdeel uit van de SLA (verwijzing naar sectie in Aanbestedingsdocument). Daar waar mogelijk zullen deze activiteiten zoveel mogelijk op tijdstippen plaatsvinden waarop er weinig activiteit is (tussen 22:00 en 07:00 uur), om verstoring voor de (eind)gebruikers te voorkomen.	Ja ☐ / Nee ☐
6.5	De winnende Inschrijver neemt het technisch beheer van de website, het beheren van de database van de website en ondersteuning op zich: • het verlenen van assistentie, hulp en advies bij vragen. Hiervoor heeft de Inschrijver een helpdesk beschikbaar op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur; • In de SLA is er sprake van maximale response- en oplostijden.	Ja ☐ / Nee ☐
6.6	Leverancier garandeert een up-time van de geleverde website van 99,9%.	Ja ☐ / Nee ☐
6.7	Data wordt aantoonbaar uitsluitend in EU-landen opgeslagen.	Ja ☐ / Nee ☐
6.8	Hosting vindt plaats binnen een HTTPS-omgeving.	Ja ☐ / Nee ☐
6.9	Caching en compressie dient te worden toegepast.	Ja ☐ / Nee ☐
6.10	De laadtijd is maximaal 2.000 milliseconden.	Ja ☐ / Nee ☐
6.11	Inschrijver en de software van de inschrijver voldoet aan de SURF Stitch 1.0 checklist (zie bijlage 19)	Ja ☐ / Nee ☐
6.12	Het CMS platform kan als Software-as-a-Service (SaaS) worden aangeboden.	Ja ☐ / Nee ☐
6.13	Ten aanzien van duurzaamheid, de te selecteren hostingprovider dient gebruik te maken van groene stroom.	Ja ☐ / Nee ☐
6.14	Data kan minimaal één maand lang gebackupt en hersteld worden.	Ja ☐ / Nee ☐



7. Eisen m.b.t. tot de implementatie, overleg en rapportage

Nr	Eis	Voldoet
7.1	Direct na aanvang van de Overeenkomst voeren Opdrachtgever en Opdrachtnemer een startgesprek. Tijdens dit startgesprek worden nadere afspraken gemaakt tussen Opdrachtnemer(-s) en de Opdrachtgever over de implementatie van de Overeenkomst. In het startgesprek wordt minimaal het volgende besproken: • Vaststelling van de contactpersonen • Aanpak en overlegmomenten implementatie en voorbereiding • Totstandkoming van het werkafsprakenboek • Globale planning uitvoering van activiteiten in 2022/2023.	Ja ☐ / Nee ☐
7.2	Opdrachtnemer heeft een vast aanspreekpunt bij de Opdrachtgever. Het aanspreekpunt is iemand die zich bezighoudt met de scope van de uitvoering van de opdracht. De Opdrachtgever kan gemakkelijk afstemmen met het eigen aanspreekpunt over de voortgang en uitvoering van de opdracht en indien nodig bijsturen. Het aanspreekpunt is aanwezig bij de overleggen tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever.	Ja ☐ / Nee ☐



8. Eisen aan het personeel

Nr	Eis	Voldoet
8.1	Opdrachtnemer garandeert continuïteit en kwaliteit van de uitvoering gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtnemer spant zich in een projectorganisatie in te richten met zo veel als mogelijk een vaste bezetting van sleutelfunctionarissen en overig in te zetten direct en indirect personeel.	Ja ☐ / Nee ☐
8.2	Tijdens ziekte, verlof en vertrek van medewerkers beschikt Opdrachtnemer over mogelijkheden om medewerkers te vervangen met medewerkers van hetzelfde functieniveau.	Ja ☐ / Nee ☐
8.3	Het gestelde in artikel 24.3 van de Algemene Inkoopvoorwaarden is uitsluitend van toepassing op de sleutelfunctionarissen die Opdrachtnemer inzet binnen de Overeenkomst. Voor vervanging van overig in te zetten direct en indirect personeel van Opdrachtnemer, is vooraf geen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever nodig.	Ja ☐ / Nee ☐
8.4	Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken afspraken over vaste contactpersonen op strategisch, tactisch en operationeel niveau, en leggen deze vast in het werkafsprakenboek.	Ja ☐ / Nee ☐

9. Akkoordverklaring

Ondergetekende verklaart bovenstaand Programma van Eisen naar waarheid te hebben ingevuld, en volledig en onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen te voldoen.

Naam Deelnemer	
Naam rechtsgeldige vertegenwoordiger Deelnemer	
Functie	
Handtekening rechtsgeldige vertegenwoordiger Deelnemer	
Plaats en datum	