

Bijlage 2 Programma van Eisen

Vrijwilligersvacaturebank (NL-EN) en -academie

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Toelichting: de leverancier dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te gaan met alle in dit document genoemde eisen.

Tevens dient de leverancier per eis (waar van toepassing) aan te geven of deze valt binnen de door leverancier geboden 'standaard-oplossing'. Hierbij wordt bedoeld dat deze al in gebruik is bij meerdere afnemers en eventueel met slechts minimale programmeer-technische aanpassingen (anders dan configuratie) geïmplementeerd kan worden.

Onderstaande lijst dient door de leverancier voor akkoord te worden getekend.

Nr.	Akkoord	Valt binnen 'standaard'	Algemeen leverancier
E-A-1		n.v.t.	Leverancier zorgt voor een vast contactpersoon voor contacten met PEP.
E-A-2		n.v.t.	Leverancier bevestigt dat zij zich in geval van opdracht volledig conformeert aan de procedures neergelegd in dit aanbestedingstraject.
E-A-3		n.v.t.	Mocht er sprake zijn van onderaanneming dan is Leverancier te allen tijde eindverantwoordelijk voor de gemaakte afspraken met PEP.
E-A-4		n.v.t.	Leverancier zorgt bij ziekte van medewerkers en/of ontstane vacatures voor continuïteit van de dienstverlening, zonder meerkosten voor PEP.
E-A-5		N.v.t.	De uitvoering van de dienstverlening dient volledig in de Nederlandse taal plaats te vinden en bijbehorende documenten dienen in het Nederlands te worden opgesteld.
Nr.	Akkoord	Valt binnen 'standaard'	Algemeen m.b.t. PEP 3.0
E-B-1			PEP 3.0 is een applicatie die geschikt is voor gebruik op PC, Mac, tablet en mobiel en in alle gangbare webbrowsers gebruikt kan worden, zonder aanvullend te installeren programmatuur, plugins e.d.
E-B-2			PEP 3.0 moet een belasting van 200 gelijktijdige gebruikers aankunnen. De responstijden van transacties en schermwisselingen dient voor 90% van de transacties minder dan 1 seconde te zijn.
E-B-3		n.v.t.	PEP 3.0 kent een beschikbaarheid tussen 6:00 en 23:00 van 99,5% op jaarbasis. Technisch onderhoud en beheer dat de beschikbaarheid kan beïnvloeden dient plaats te vinden buiten deze tijden. Groot onderhoud moet plaatsvinden in voorafgaand overleg met PEP.
E-B-4		n.v.t.	PEP 3.0 is schaalbaar: de infrastructuur en aantal gebruikte resources als servers, geheugen en andere resources kunnen worden uitgebreid als het gebruiksvolume daar aanleiding toe geeft
E-B-5			PEP 3.0 bestaat uit drie onderdelen met een gezamenlijke back-end : een Nederlandse vacaturebank (Den Haag Doet), een Engelse vacaturebank (Volunteer The Hague) en een Nederlandstalige academie voor cursussen (Den Haag Doet Vrijwilligersacademie).
E-B-6		n.v.t.	PEP 3.0 kan worden beschouwd als een standaardoplossing. Hiermee wordt in elk geval bedoeld dat in gebruik is bij meerdere afnemers en met slechts minimale programmeer-technische aanpassingen (anders dan configuratie) geïmplementeerd kan worden.
E-B-7		n.v.t.	Leverancier draagt er actief zorg voor dat PEP 3.0 bij de tijd blijft, dat wil zeggen dat de onderliggende techniek wordt doorontwikkeld aan nieuwe functionele en technologische inzichten/trends. PEP wordt hiervan op de hoogte gehouden, heeft stem hierin en kan automatisch gebruik maken (zonder additionele kosten) van deze

			doorontwikkelingen.
E-B-8			PEP 3.0 kent verschillende gebruikersrollen (hierna te noemen “gebruikers”) met bijbehorende rechten/mogelijkheden.
E-B-9			PEP 3.0 biedt gebruikers (met uitzondering van de rol “Beheerders”) zelf de mogelijkheid tot in ieder geval: 1. Het registreren als gebruiker in een bepaalde gebruikersrol en het daarbij aanmaken van een persoonlijk profiel. Hierbij moet akkoord gegaan worden met onze (te tonen) voorwaarden; 2. Het direct aanvragen van de digitale nieuwsbrief. 3. Het beheren (wijzigen/verwijderen) van het persoonlijke profiel. 4. Het in- en uitloggen middels een unieke en zelf te kiezen gebruikersnaam/wachtwoordcombinatie op PEP 3.0. Inclusief de Wachtwoord-vergeten functie.
E-B-10			Alle gebruikers hebben een overzichtelijk “klantportaal” waarin de voor de gebruiker relevante informatie over het eigen gebruik van PEP 3.0 (alle onderdelen) te vinden is. In dit klantportaal kan de gebruiker bijvoorbeeld vraag en aanbod beheren, inclusief de reacties. Alle mogelijkheden die per gebruiker benoemd zijn in dit document komen terug in het klantportaal.
E-B-11			In PEP 3.0 kan de vrijwilliger/cursist die meer wil weten over een vacature of cursus kan zónder in te loggen contact opnemen met de organisatie doordat het telefoonnummer en mailadres getoond worden.
E-B-12			Bij het aanmaken van een profiel mag PEP 3.0 alleen vragen naar de voor de functie van de gebruiker noodzakelijke persoonsgegevens, maar in ieder geval niet naar medische – en bankgegevens en BSN.
E-B-13			Bij het gebruik van de drie onderdelen van PEP 3.0 hoeft een gebruiker niet opnieuw in te loggen (single sign-on).
E-B-14			Op PEP 3.0 kan een nieuwe organisatie worden ingeschreven, degene die de inschrijving doet wordt automatisch ook contactpersoon van de organisatie. De organisatie kan direct gebruikmaken van PEP 3.0.
E-B-15			De gebruikersrol “Organisaties” kan meerdere contactpersonen hebben die vanuit de organisatie het account beheren. Elk van deze contactpersonen kan deze contactpersonen beheren (verwijderen, toevoegen e.d.).
E-B-16			Bij registratie van een nieuwe organisatie of vrijwilliger controleert het systeem automatisch of deze organisatie of vrijwilliger al in het systeem voor komt.
E-B-17			PEP 3.0 is gebruiksvriendelijk en werkt intuïtief. Hierbij worden de 10 UX principes van Jakob Nielsen (of soortgelijk) in acht genomen. Zie hiervoor bijlage 7 en sub-gunningscriterium 4.
E-B-18			PEP 3.0 beschikt over een zoekfunctie met ruime mogelijkheden om te filteren, te zoeken op afstand (met een instelbare straal vanaf 1 km), zoeken op trefwoord. De zoekfunctie van de website doorzoekt in ieder geval het vacature- en cursusaanbod.
E-B-19			PEP 3.0 geeft de gebruikers op de website informatie en tips hoe zij gebruik kunnen maken van PEP 3.0 (handleiding/helpfunctie).
E-B-20			Vacatures en cursussen kunnen door gebruikers geprint worden, gedeeld worden in de social media en verstuurd worden via e-mail.
E-B-21			PEP 3.0 kent automatische en innovatieve processen die de verschillende gebruikers stimuleert en activeert om het systeem optimaal te (blijven) gebruiken.
E-B-22			PEP 3.0 kent automatische processen die ervoor zorgen dat vraag en aanbod actueel is en blijft. Automatische opschoning van verouderde data geschiedt volgens een door – bij voorkeur – door PEP instelbaar schema waarbij voorafgaand aan daadwerkelijke opschoning de betreffende gebruiker op de hoogte wordt gebracht-

E-B-23			Bij de inrichting van PEP 3.0 kunnen de verschillende keuze-velden gezamenlijk bepaald worden tussen PEP en Leverancier.
E-B-24			PEP 3.0 bevestigt het handelen van de verschillende gebruikers (bevestigingsmails, pop-up).
E-B-25			PEP 3.0 biedt een mailprogramma voor digitale nieuwsbrieven, dit mag ook een koppeling zijn met een extern mailprogramma. (Mailchimp)
E-B-26			In PEP 3.0 wordt alleen vraag en aanbod getoond van de bij PEP 3.0 aangesloten organisaties.
Nr.	Akkoord	Valt binnen 'standaard'	Communicatie en Marketing
E-C-1		n.v.t.	De huidige domeinen denhaagdoet.nl, volunteertheague.nl en denhaagdoetvrijwilligersacademie.nl blijven behouden bij gebruik van PEP 3.0 en ten allen tijde zichtbaar in de adresbalk van de browser.
E-C-2			Bij PEP 3.0 kan PEP zelf (aanmeld- en reactie) formulieren ontwerpen en inrichten en kunnen koppelen aan specifieke contentpagina's. Denk hierbij b.v. bij het aanmelden voor een evenement.
E-C-3			PEP 3.0 biedt beheerders de ruimte om de homepage en andere pagina's naar eigen idee in te richten.
E-C-4			PEP kan o.a. op de homepage van de verschillende onderdelen bepaald aanbod uitlichten, méér dan een enkele vacature. Denk aan b.v. een top 3 van vrijwilligersvacatures. Of een aparte landingspagina met b.v. alle bestuurdersvacatures.
E-C-5			Alle correspondentie naar de gebruikers (automails) hebben minimaal het logo van de verschillende onderdelen.
E-C-6		n.v.t.	PEP 3.0 maakt gebruik van gangbare Open Source componenten voor het content-beheergedeelte. Dit resulteert in een gebruiksvriendelijk CMS dat meerdere talen ondersteunt (naast Nederlands ook minimaal Engels). Het CMS heeft een handige indeling van de mediamanager en de mogelijkheid om zelf bestanden van allerlei formaten (zoals .pdf, video) te gebruiken.
E-C-7			PEP 3.0 is ingericht voor SEO optimalisatie en is daarmee vindbaar via de meest gebruikte zoekmachines. De urls van PEP 3.0 zijn SEO friendly.
Nr.	Akkoord	Valt binnen 'standaard'	DEN HAAG DOET
E-D-1			Den Haag Doet biedt een vacaturebank met alle beschikbare Nederlandstalige vrijwilligersvacatures In de presentatie heeft elke vacature heeft een aantrekkelijke "card" met een functietitel, afbeelding en belangrijke kenmerken (zoals duur van de klus, éénmalig/vast/tijdelijk/flexibel, tijdstip etc.). De detailpagina biedt aanvullende informatie, mét informatie over de organisatie.
E-D-2			PEP 3.0 biedt automatische matchingprocessen tussen vacatures en vrijwilligers. De verschillende gebruikers 'vrijwilliger' en 'organisatie' krijgen hierdoor passend vraag en aanbod. Denk aan o.a. een jobalert, gepersonaliseerd aanbod.
E-D-3			Een gebruiker met rol "Organisatie" kan (na registratie) via de website zelf de vacatures plaatsen en beheren. De vacature is direct na plaatsing zichtbaar in het openbare gedeelte. Een organisatie kan de vacature zelf beheren c.q. aanpassen, herplaatsen, verwijderen of (tijdelijk) offline halen.
E-D-4			De gebruiker met de rol "Organisatie" heeft bij een reactie via het systeem toegang tot de relevante gegevens uit het profiel van de betreffende gebruiker met de rol "Vrijwilligers". Zodat de organisatie kan beoordelen of deze kandidaat een mogelijke match is.
E-D-5			De op het PEP 3.0 onderdeel "Den Haag Doet" geplaatste vacatures zijn allen enkel

			daar beschikbaar en in de Nederlandse taal.
E-D-6			Alle (geautomatiseerde) correspondentie vanuit PEP 3.0 vindt plaats in het Nederlands.
E-D-7			Het PEP 3.0 onderdeel "Den Haag Doet" wordt (enkel) in het Nederlands aangeboden, aan alle gebruikers.
E-D-8			De gebruiker met de rol 'Vrijwilliger' kan via het klantportaal zien op welke vacatures hij/zij heeft gereageerd.
E-D-9			Gebruikers met de rol "Vrijwilligers" hebben de (niet verplichte) mogelijkheid om een persoonlijke tekst bij hun profiel op te nemen.
E-D-10			Als bezoeker kunnen zien of een vacature vast is, tijdelijk en/of flexibel in te vullen.
Nr.	Akkoord	Valt binnen 'standaard'	Specifiek Volunteer The Hague
E-E-1			Volunteer The Hague heeft dezelfde functionaliteiten als Den Haag Doet.
E-E-2			Op het PEP 3.0 onderdeel "Volunteer The Hague" geplaatste vacatures zijn allen enkel daar beschikbaar en in de Engelse taal.
E-E-3			Taal is een matchingscriterium.
E-E-4			Alle (geautomatiseerde) correspondentie vanuit PEP 3.0 vindt plaats in het Engels.
E-E-5			Alle content van het PEP 3.0 onderdeel "Volunteer The Hague" wordt (enkel) in het Engels aangeboden, aan alle gebruikers.
E-E-6			De Engelse taal op "Volunteer The Hague" is maatwerk: vertaling door een mens heeft altijd prioriteit op vertaling met een vertaalmachine.
Nr.	Akkoord	Valt binnen 'standaard'	Specifiek m.b.t. Vrijwilligersacademie
E-F-1			De Academie toont het overzicht van cursussen, met goede zoekfuncties (filteren, zoeken op trefwoord, zoeken op afstand (straal tot 1 km) , datum). En kent – net als de vacaturebank – aantrekkelijke "cards" met de basisinformatie. De card aanklikken levert (een pagina met) detailinformatie. Hierbij is ook de informatie van de organisatie vindbaar.
E-F-2			Organisaties kunnen vanuit het organisatie-account zelf cursussen plaatsen en beheren (aanpassen/verwijderen/(tijdelijk offline halen).
E-F-3			Bij een cursus staat altijd een datum en tijd vermeld.
E-F-4			Een cursist kan zich via PEP 3.0 aanmelden voor een cursus.
Nr.	Akkoord	Valt binnen 'standaard'	Rapportage/Business Intelligence
E-G-1			PEP 3.0 biedt beheerder een "dashboard" met periodieke kwantitatieve en kwalitatieve informatie over de onderdelen van PEP 3.0 en het betreffende gebruik daarvan. Deze informatie is exporteerbaar naar gangbare formaten. Leverancier verstrekt bij inlevering van dit document een bijlage met alle mogelijke rapportages.
Nr.	Akkoord	Valt binnen 'standaard'	Implementatie
E-H-1		n.v.t.	PEP 3.0 is uiterlijk 1 april 2021 operationeel en online beschikbaar, inclusief de eventueel nog door Leverancier te maken aanpassingen en toevoegingen om te voldoen aan deze eisen. Leverancier maakt hiertoe een gedetailleerd implementatieplan met daarin ook de te verwachte tijdinvestering van PEP.
E-H-2		n.v.t.	Er is op verzoek (technische) en functionele documentatie beschikbaar.
E-H-3		n.v.t.	Er wordt een beheerdershandleiding voor functioneel beheer opgeleverd.
E-H-4		n.v.t.	Leverancier biedt de mogelijkheid om medewerkers van PEP te trainen in het gebruik van het systeem.
E-H-5		n.v.t.	Voor de implementatie wordt gebruikt gemaakt van een draaiboek inclusief fall back scenario's. Het draaiboek, met alle logische stappen, is getoetst voor livegang.

Nr.	Akkoord	Valt binnen 'standaard'	Beheer en monitoring
E-I-1		n.v.t.	Leverancier is bereid in een Service Level Agreement (SLA) nadere afspraken te maken over de beschikbaarheid en afhandeling van supportaanvragen. De SLA dient voor ondertekening van de overeenkomst klaar te zijn.
E-I-2			Gebruikers met de rol Beheerders, niveau hoofdbeheer, kunnen gebruikers van alle andere gebruikersrollen toevoegen, verwijderen en wijzigen.
E-I-3		n.v.t.	De continuïteit van PEP 3.0 dient geborgd te zijn. Bij een incident met gegevensverlies dient de situatie tot en met de laatste compleet uitgevoerde transactie voor het incident kunnen worden hersteld. Bij een calamiteit dient het proces en systeem binnen maximaal 1 dag op een ander locatie operationeel te zijn. Dit gebeurt op basis van een getest en bewezen uitwijksscenario voor de software en de meest recente data, uit de dagelijkse back-up.
E-I-4			PEP 3.0 beschikt over automatische testprocessen, zodat bugs en issues er automatisch gemeld worden en direct verwerkt worden door de leverancier.
E-I-5		n.v.t.	Leverancier heeft een Nederlandstalige helpdesk beschikbaar voor vragen over inrichting en gebruik van PEP 3.0. Deze helpdesk is zowel per e-mail als tijdens kantooruren (8.00 - 18:00 uur) telefonisch bereikbaar.
E-I-6		n.v.t.	Er is een overzicht beschikbaar van alle automatische mails binnen PEP 3.0.
E-I-7			Er moeten mogelijkheden zijn om de werking en het gebruik (en misbruik) van PEP 3.0 te kunnen controleren. Logging vanuit welke gebruikersaccount mutaties zijn uitgevoerd dient plaats te vinden.
E-I-8		n.v.t.	Technisch beheer ligt bij de leverancier. Leverancier stelt PEP op de hoogte wanneer technische disfunctionaliteiten plaatsvinden en houdt PEP op de hoogte van de oplossing hiervan.
E-I-9			De beheerder kan een wachtwoord voor een gebruiker instellen.
E-I-10			De beheerder kan alle gebruikersgegevens vinden, inzien en wijzigen.
E-I-11			Er is een melding/overzicht van nieuwe gebruikers en nieuw geplaatst aanbod in het systeem zodat beheer dit kan monitoren c.q. aanpassen of verwijderen.
Nr.	Akkoord	Valt binnen 'standaard'	Privacy en Informatiebeveiliging
E-J-1		n.v.t.	Leverancier zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen om vertrouwelijkheid en integriteit van systemen en informatie te waarborgen conform het niveau Vertrouwelijk.
E-J-2			PEP 3.0 voldoet aan de wetgeving rondom digitale toegankelijkheid (WCAG 2.0).
E-J-3		n.v.t.	Alle data zijn en blijven in eigendom van PEP Den Haag dan wel de diegene die logischerwijs eigenaar is van de data (de betreffende vrijwilligers/organisaties/cursisten).
E-J-4		n.v.t.	Leverancier garandeert compliancy aan relevante en geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, (bijv, AVG)
E-J-5		n.v.t.	Leverancier garandeert dat relevante wetswijzigingen worden opgevolgd en deze wijzigingen op functioneel, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum effectief zijn in het systeem.
E-J-6		n.v.t.	Bij gebruik van onderaannemers gelden dezelfde beveiligingseisen als voor Leverancier. Leverancier is verantwoordelijk voor de borging bij de onderaannemer van de gemaakte afspraken.
E-J-7		n.v.t.	PEP 3.0 dient gehost te worden, en de persoonsgegevens die in dat kader worden bewerkt dienen te worden bewerk en opgeslagen, in één van de volgende landen (dit

			geldt tevens voor door Leverancier ingeschakelde derde partijen): alle landen binnen de EU plus Noorwegen, Liechtenstein, IJsland (E.E.R) Guernsey, Isle of man, Argentinië, Canada, Zwitserland, of in een ander land, mits aldaar passend privacybeschermingsniveau is gewaarborgd van een vergelijkbaar niveau als dat van de EU.
E-J-8		n.v.t.	Leverancier verleent volledige medewerking aan het uitvoeren van een beveiligingsaudit op de software, danwel een kwaliteitsaudit op de geleverde softwarecode door PEP of door een daartoe door PEP aangewezen externe partij.
E-J-9			Leverancier is verplicht zo snel mogelijk beveiligingsincidenten te melden bij PEP. Leverancier levert op verzoek logging gegevens en rapportages over informatiebeveiliging.
E-J-10		n.v.t.	Datatoegang moet zijn beschermd en beperkt tot het relevante profiel/gebruiker.
E-J-11		n.v.t.	Leverancier moet PEP toegang geven tot de logfiles en audit trails indien gewenst door PEP.
Nr.	Akkoord	Valt binnen 'standaard'	Commerciële eisen
E-K-1		n.v.t.	De hanteerde tarieven zijn in Euro's exclusief BTW.
E-K-2		n.v.t.	Alleen de kosten die worden genoemd in de offerte komen gedurende de duur van de overeenkomst in aanmerking voor vergoeding. Eventuele andere kosten kunnen alleen in rekening gebracht worden na schriftelijke toestemming van PEP.

Akkoordverklaring Inhoudelijk eisen (Bijlage 2):

Akkoord datum:

Naam inschrijver:

Naam functionaris:

Ondertekening: