

Bijlage 8 Programma van Eisen

Het Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken en beschrijft de minimeisen van de Opdracht. Er kan niet worden afgeweken van deze minimeisen: niet bij inschrijving en niet in de uitvoering, tenzij nieuwe wet- en regelgeving anders gebiedt. Indien een inschrijving hieraan niet blijkt te voldoen volgt uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Vragen over het programma van eisen worden gesteld via de nota van inlichtingen. Eventuele nota('s) van inlichtingen gaan boven het gestelde in dit document.

Door in te schrijven op de aanbesteding garandeert Inschrijver (Opdrachtnemer) deze eisen gelezen en begrepen te hebben en hieraan te kunnen voldoen. Aan de Inschrijver (Opdrachtnemer) die in aanmerking komt voor gunning, zal verzocht worden om bij de door de Aanbestedende dienst aangegeven eisen eventuele bewijsstukken en/of toelichting aan te leveren waardoor de aanbestedende dienst in staat is om vast te stellen dat aan de betreffende eisen wordt voldaan door Inschrijver.

Nr.	Categorie	Inschrijver	
1	Algemene eisen	(Opdrachtnemer) voldoet aan deze eis (verificatie op het voldoen aan deze eisen vindt plaats op basis van op verzoek te overleggen bewijsstukken en/of tijdens de acceptatietest aan het einde van de implementatieperiode, voor de livegang)	Roadmap eis Inschrijver (Opdrachtnemer) zal voldoen aan deze eis tijdens de uitvoering van de Overeenkomst, op het moment als aangegeven in de eis)

1-1	Alle communicatie tijdens de aanbesteding, alsmede gedurende de looptijd van de Overeenkomst vereist is, geschiedt in de Nederlandse taal.	Ja	
1-2	De Inschrijving moet gebaseerd zijn op de volgende indicatieve omvang: - Verwacht aantal gebruikers: 175 personen Waarvan verwacht aantal functionele beheerders: 10 personen Aantal lezers: ongelimiteerd; (In praktijk zullen dit maximaal 3.500 medewerkers, bestuurders en raadsleden van de genoemde Drechtsteden-organisaties)	Ja	
2	Functionele eisen Applicatie Social media monitoring		
2-1	De Applicatie monitort alle openbare online bronnen: nieuwssites, blogs, fora en alle gangbare sociale media (zowel in NL als internationaal)	Ja	
2-2	De Applicatie monitort alle openbare beelden (afbeeldingen/foto's) behorend bij online uitingen en toont deze op basis van een zoekopdracht	Ja	
2-3	De Applicatie toont resultaten op basis van een ingestelde zoekopdracht	Ja	
2-4	De Applicatie speelt in op nieuwe mogelijkheden in monitoring: neemt ook nieuwe social media mee (bv. TikTok), mits binnen voorwaarden native platform	Ja	
2-5	De Applicatie biedt de mogelijkheid om dubbele nieuwsberichten van media (zelfde bericht, andere bron) in de resultaten automatisch uit te filteren	Ja	
2-6	De Applicatie biedt de mogelijkheid om resultaten van verschillende zoekopdrachten met elkaar te vergelijken.	Ja	
2-7	De Applicatie toont Twitterdata real time met een maximale delay van 45 seconden.	Ja	

2-8	De Applicatie moet zoekresultaten kunnen geven tot 5 jaar terug, voor zover dit niet strijdig is met de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Binnen de overheid is dit tevens een verplichting vanuit de Archiefwetgeving. Om te kunnen voldoen aan de archiefwetgeving moet door de Applicatie opgeslagen data o.b.v. selecties op de metadata en opgegeven datum/periode kunnen worden vernietigd vanaf een datum ouder dan bijvoorbeeld 1, 5 of 10 jaar, waarbij een logfile aantoont dat deze vernietigingsactie heeft plaatsgevonden. Andersom moet de vastgelegde data op datum/periode voor 1, 5 of 10 jaar kunnen worden bewaard o.b.v. relevante archiefcriteria.	Ja	
2-9	Informatiebronnen moeten toegevoegd en uitgesloten kunnen worden van gegevensverzameling. De mogelijkheid bestaat om diensten uit te breiden, dat wil zeggen eventuele nieuwe social media kanalen en/of websites toe te voegen. Dat geldt zowel voor uitbreiding van accounts, bestaande kanalen als nieuwe social media kanalen.	Ja	
2-10	De Data worden elke 5 minuten geïndexeerd.	Ja	
2-11	De Applicatie moet 24/7 beschikbaar en bereikbaar zijn. Leverancier garandeert daarbij een uptime van 99,8%. Toelichting: de uptime wordt berekend per (kalender)kwartaal, gemeten over 24 uur per dag, 7 dagen per week.	Ja	
2-12	De Applicatie heeft, of biedt binnen 2 jaar na aanschaf, de mogelijkheid om via API-connectoren alle Data, die voor de Gebruikersorganisaties door de Applicatie is verzameld en opgeslagen, uit te vragen.		Ja

	Het heeft hierbij de voorkeur dat de Applicatie voldoet aan de API standaard "zaken API" (zie https://www.gemmaonline.nl/index.php/API-standaarden), zodat er een koppeling kan worden gerealiseerd met een zaakstelsel op basis van deze standaard.		
2-13	Vanuit de Applicatie kunnen via de social media-accounts van de verschillende Gebruikersorganisaties berichten gepubliceerd worden. Het publiceren moet ingepland kunnen worden op een contentkalender. Hergebruik van teksten is mogelijk. De tool levert statistieken op die een beeld geven van bereik en interactie van via de Applicatie gepubliceerde berichten.	Ja	
2-14	Gebruikers van de Applicatie moeten onderling ook met elkaar kunnen communiceren via de Applicatie met duidelijke notificatie van ontvangst van nieuwe meldingen/berichten.	Ja	
2-15	Geschiedenis van berichtenverkeer/dialog moet eenvoudig te zien en terug te vinden te zijn. Bovendien dient het mogelijk te zijn om inzicht te hebben in de discussie rondom een thema/onderwerp met meerdere personen.	Ja	
2-16	De Applicatie biedt mogelijkheden om onderwerpen te clusteren.	Ja	
2-17	De Applicatie biedt de mogelijkheid (verkorte) links te maken en toegevoegde links aan te passen. Dit is van belang wanneer Gebruikersorganisaties berichten willen zenden vanuit de Applicatie.	Ja	
2-18	De Applicatie monitort/filtert op tijd, bron, sentiment, invloed, herkenning, geografie en taal.	Ja	
2-19	De Applicatie kan gericht zoeken op basis van Geo-informatie. Naast het zoeken op GPS gegevens is het ook van belang om te kunnen zoeken op alle Geo-informatie uit de tekst van het bericht, gebaseerd op lokale kenmerken binnen de betreffende Gebruikersorganisatie (zoals straatnamen, voetbalstadion, kerk, kengetal, etc.).	Ja	

2-20	De Applicatie kan zoekopdrachten filteren op: bron (zoals websites en nieuwssites), onderwerp, auteur, woonplaats, plaats van verzenden, (social) media kanaal, post en of reacties, vooraf opgestelde lijsten met zoektermen of bepaalde informatiebronnen.	Ja	
2-21	De Applicatie geeft inzicht in de 'invloed-score' van een auteur. Toelichting: Invloedscore heeft betrekking op het aantal volgers en de hoeveelheid reacties die iemand ontvangt. Hoe meer volgers en reacties des te hoger de invloedscore.	Ja	
2-22	Sentiment is handmatig aan te passen in de Applicatie. Bijvoorbeeld wanneer de Applicatie een sentiment niet goed herkent en de automatische koppeling van berichten aan een sentiment plaatsvind dat niet passend is.	Ja	
2-23	De Applicatie biedt de mogelijkheid om berichten te markeren (labelen) om ze makkelijk in één oogopslag vindbaar te maken. Deze labels moeten door de Gebruikersorganisatie zelf ongelimiteerd gemaakt kunnen worden.	Ja	
2-24	In de Applicatie kunnen lijsten gemaakt worden, te vergelijken met twitterlijsten. Zo kan er een lijst 'nieuws/media' gemaakt worden waarin alleen berichten van toegekende afzenders verschijnen, een lijst 'gemeenteraadsleden', een lijst 'toerisme en recreatie', enzovoort, enzovoort.	Ja	
2-25	Artikelen en posts kunnen direct aan een groep mensen verzonden worden, ook als daar mensen tussen zitten die geen gebruiker van bepaalde content zijn. Verzenden kan via meerdere deelfuncties, zoals via e-mail.	Ja	
2-26	Posts kunnen onafhankelijk van het herkomstkanaal ook worden gedeeld op andere kanalen.	Ja	
2-27	De Applicatie biedt de mogelijkheid tot het maken van monitoringsrapportages voor analyse en selectie op basis van zoekopdrachten, tags en issues.	Ja	

2-28	Rapportages moeten in de Applicatie in bestandsformaat, zoals PDF- of Word-bestandsformaat, opgeslagen en vanuit de Applicatie geëxporteerd kunnen worden. Dit moet op een overzichtelijke wijze te raadplegen zijn.	Ja	
2-29	De Applicatie biedt de mogelijkheid om een dashboard te generen vanuit een zoekopdracht. Dit dashboard moet zowel besloten als open kunnen zijn en gedeeld kunnen worden. Het dashboard moet online toegankelijk zijn zodat het op een (scherm(en)) getoond kan worden.	Ja	
2-30	De Applicatie ondersteunt weergave op tv-schermen (narrow casting).	Ja	
2-31	De Applicatie biedt een mogelijkheid tot het abonneren op een rapportage.	Ja	
2-32	De tool biedt een mogelijkheid om over langere periodes rapportages te maken (steeds met 'verse' input) en daarop te abonneren.	Ja	
2-33	De Applicatie biedt de mogelijkheid tot statistieken van alle social media kanalen en geplaatste social media berichten (account- en berichtstatistieken).	Ja	
2-34	De Applicatie biedt de mogelijkheid om te zien welke collega een bericht heeft voltooid, beantwoord, enz.	Ja	
3	Functionele eisen Applicatie specifiek voor Webcare		
3-1	De Applicatie moet berichten kunnen toekennen aan medewerkers, die als gebruiker geregistreerd staan, en waarborgen dat nooit twee gebruikers tegelijk eenzelfde bericht afhandelen. Het aanleveren aan meerdere medewerkers moet mogelijk zijn, maar afhandeling van eenzelfde bericht mag niet tegelijk door meerdere gebruikers plaatsvinden.	Ja	
3-2	De Applicatie moet berichten (via mail) voor webcare kunnen doorsturen naar medewerkers, die niet als gebruiker van de Applicatie geregistreerd staan.	Ja	
3-3	De Applicatie moet berichten kunnen toekennen aan een groep medewerkers voor webcare, die door hun functie in een groep ingedeeld zijn. Toekennen moet niet alleen met een	Ja	

	notificatie (visueel belletje) maar ook het daadwerkelijk verplaatsen van een bericht naar gebruikers in een andere taakbak.		
3-4	De Applicatie biedt de mogelijkheid om berichten (bijvoorbeeld tweets) gericht aan meerdere Gebruikersorganisaties op onvoltooid te laten staan zolang niet alle partijen gereageerd hebben. Hiermee wordt voorkomen dat één Gebruikersorganisatie antwoord geeft en op voltooid zet terwijl de andere Gebruikersorganisaties daar nog niet aan toegekomen zijn.	Ja	
3-5	Vereist is een koppeling van de Applicatie met de virtuele assistent Gem. Deze koppeling dient gerealiseerd te zijn op dag 1 van de livegang van de Applicatie. De koppeling voorziet in: - Een koppelvlak voor het aanleveren van gebruikersberichten via een externe widget - Het ontvangen van agentberichten via de externe widget - Het opvangen van gesprekken uit de Virtuele Assistent met gesprekshistorie - Het uitwisselen van informatie over beschikbaarheid van een chatlijn - Het uitwisselen van statusberichten (aan het typen/chatgesprek met een medewerker wordt verbonden) - Koppeling gebaseerd op standaard uitwisselingsformaat (STUF), zoals middels Webhook / REST API standaard (of gelijkwaardig)	Ja	
3-6	Het dient mogelijk te zijn om een wachtrij voor de livechat in te stellen.	Ja	
3-7	Het dient mogelijk te zijn om de volgende gegevens bij te houden voor alle kanalen, in de vorm van een wallboard* met de volgende data: - Voor welke gemeente komt het gesprek binnen	Ja	

	- Voor welk kanaal is het gesprek binnengekomen (Livechat – WhatsApp – Virtuele Assistent Gem. – Facebook – Twitter) - Waar gaat het gesprek over (labelen/ onderwerp) - Hoe lang duurt het gesprek (ILiveChat) - Servicelevels (per kanaal) - Data over beschikbaarheid (wanneer zijn er geen chatlijnen/agenten beschikbaar, hoeveel chatlijnen staan er open, etc.) *Wallboard is een monitor op de afdeling die real time inzicht geeft over bovenstaande punten.		
3-8	Eisen aan de managementrapportage functie Webcare: - Gesprekshistorie (zelf in te stellen) - Data over productiviteit van de medewerker (aantal reacties, servicelevels, beschikbaarheid) - Vrije selectie periode voor het maken van rapportages - Mogelijkheid tot exporteren naar een CSV-bestand/Excel - Mogelijkheid om Data visueel te bekijken in een dashboard - Mogelijkheid om deze Data zelf te combineren/ te analyseren	Ja	
4	Technische en beheerseisen		
Informatie			

SAAS staat voor software as a service. Drechtsteden ziet iedere Applicatie die door een externe leverancier gehost wordt en via internet (of via andere externe netwerken (bijvoorbeeld KPN Lokale Overheid (voorheen Gemnet)) aangeboden wordt als een SAAS variant. Als zodanig kan de SAAS Applicatie onderdeel uitmaken van een publieke clouddienst, maar dat hoeft niet.

4-1	Het benaderen van de SAAS Applicatie dient via het https protocol (de toepassingslaag volgens het TCP/IP model) te geschieden. Andere protocollen voor het benaderen van de SAAS Applicatie zijn niet toegestaan.	Ja	
4-2	Communicatie voor het https protocol dient plaats te vinden over poort 443.	Ja	
4-3	De SAAS Applicatie dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name".	Ja	
4-4	De SAAS Applicatie dient benaderbaar te zijn via IPv4 en IPv6.	Ja	
4-5	Het maken van onderscheid in geleverde functionaliteit aan organisaties/klanten o.b.v. het source IP-adres (van de GRID infrastructuur), waar vandaan de SAAS Applicatie benaderd wordt, is niet toegestaan. Ook het maken van onderscheid naar organisaties/klanten o.b.v. het source IP-adres is niet toegestaan.	Ja	
4-6	Alle gebruikersinterfaces (GUI's) zijn volledig 'webbased' en conformeren zich aan de W3C standaard zonder enige beperking voor wat betreft weergave en functionaliteit (interfaces t.b.v. functioneel beheer vallen hier ook onder).	Ja	
4-7	Voor de presentatie van de SAAS Applicatie aan eindgebruikers (inclusief functioneel beheerders) is het niet toegestaan gebruik te maken van zogenaamde remote desktop, virtual desktop infrastructuur (VDI) en/of server based computing (SBC) technologieën (voorbeelden hiervan zijn o.a. VMware Horizon, Citrix Xenapp en Microsoft remote desktop services). Deze technologieën worden niet als "volledig webbased" beschouwd (zie voorgaande eis).	Ja	

4-8	Drechtsteden streeft naar browseronafhankelijkheid van SAAS Applicaties, daarom dient de SAAS Applicatie (voor wat betreft de volledig aangeboden functionaliteit) geschikt te zijn voor het gebruik in de volgende webbrowsers en versies: • Mozilla Firefox versie 68.x en hogere stable releases; • Google Chrome (desktop) versie 72.x en hogere stable releases; • Apple Safari (OS X) versie 12.x en hogere stable releases en (iOS) versie 12.x en hogere stable releases.	Ja	
4-9	Er wordt geen gebruik gemaakt van plug-in componenten (zoals o.a. Microsoft Active X, Microsoft Silverlight, Microsoft ClickOnce, Adobe Flash en Java plug-in¹). Onder plug-in componenten worden tevens de volgende software verstaan: VMware Horizon client, Citrix Receiver en Microsoft remote client.	Ja	
4-10	Voor het functioneren van de SAAS Applicatie op het client device en/of in de webbrowser zijn geen verdere instellingen, dan wel installaties (op het client device en/of in de browser) benodigd.	Ja	
4-11	De ICT infrastructuur Drechtsteden (GRID) handelt al het uitgaande http en https verkeer af via een zogenaamde forward proxy server (Forcepoint V10000 G4). De SAAS Applicatie dient geschikt te zijn om in combinatie met een forward proxy server volledig te functioneren.	Ja	
4-12	De SAAS leverancier accepteert dat goedkeuring tot het gebruik van de SAAS Applicatie alleen afgegeven wordt na een technische acceptatietest waarbij nagegaan wordt of de	Ja	

¹ Bedoeld wordt Java-software voor een client-device, ook Java Runtime Environment, Java Runtime, JRE, Java Virtual Machine, Java VM, JVM, Java-uitbreiding of Java-download genoemd.

	SAAS Applicatie, voor wat betreft de volledige functionaliteit, ook daadwerkelijk aan de gestelde eisen in dit document voldoet.		
4-13	De ICT infrastructuur Drechtsteden (GRID) handelt al het inkomende http en https verkeer (geïnitieerd door een systeem op een extern netwerk) af via een zogenaamde reverse proxy server (F5 BIG-IP 4000), hierbij is het vereist dat SNI (https://en.wikipedia.org/wiki/Server_Name_Indication) ondersteunt wordt. Eventuele geautomatiseerde koppeling(en) dienen geschikt te zijn om in combinatie met een reverse proxy server volledig te functioneren.	Ja	
4-14	Voor authenticatie (uitdrukkelijk wordt hier alleen authenticatie bedoeld) van de gebruiker dient gebruik te worden gemaakt van de Drechtsteden ICT infrastructuur (GRID) in de rol van "identity provider" (ook bekend als Identity Assertion Provider). De SAAS Applicatie dient dit te bewerkstelligen op basis van SAML v2.0 (conform OASIS http://www.oasis-open.org/committees/security/) met gebruikmaking van https als SAML protocol binding op basis van de GRID identiteit. Daarbij dient https te voldoen aan HTTP over TLS (conform IETF RFC 2917), waarbij de versie van HTTP 1.1 is (conform IETF RFC 2730 t/m 2735) en de versie van TLS 1.2 (conform IETF RFC 5246) of TLS 1.3 (conform IETF RFC 8446), waarbij TLS 1.3 de voorkeur heeft. TLS versie 1.2 of 1.3 dient verder geconfigureerd te zijn conform de adviezen, richtlijnen en verdere overwegingen uit het NCSC document: ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport	Ja	

	Layer Security (TLS) v2.0, 23-04-20192, waarbij er gebruik gemaakt dient te worden van "GOEDE" instellingen, m.u.v. daar waar er geen "GOEDE" instelling beschikbaar is, daar dient een "VOLDOENDE" instelling toegepast te worden.		
4-15	Indien er gebruikt wordt gemaakt van één of meerdere geautomatiseerde koppeling(en) tussen de Applicatie en één of meerdere andere Applicatie(s) en/of syste(e)m(en) dan dienen deze te voldoen aan de volgende eisen: • Voor transport dient de koppeling gebaseerd te zijn op het TCP/IP protocol, zowel IPv4 als IPv6 dient ondersteund te kunnen worden. De implementatie zal momenteel nog onder IPv4 plaatsvinden. • Voor de logistieke communicatielaag dient het verkeer gebaseerd te zijn op het https. • Het https verkeer met Applicaties/systemen op een extern netwerk dient op poort 443 geconfigureerd te kunnen worden. • Daarbij dient https te voldoen aan HTTP over TLS (conform IETF RFC 2917), waarbij de versie van HTTP 1.1 is (conform IETF RFC 2730 t/m 2735) en de versie van TLS 1.2 (conform IETF RFC 5246) of TLS 1.3 (conform IETF RFC 8446), waarbij TLS 1.3 de voorkeur heeft. TLS versie 1.2 of 1.3 dient verder geconfigureerd te zijn conform de adviezen, richtlijnen en verdere overwegingen uit het NCSC document: ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) v2.0, 23-04-20193, waarbij er gebruik gemaakt dient te worden van	Ja	

² <https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-tls>

³ <https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-tls>

	"GOEDE" instellingen, m.u.v. daar waar er geen "GOEDE" instelling beschikbaar is, daar dient een "VOLDOENDE" instelling toegepast te worden		
4-16	Indien de SAAS leverancier en/of de SAAS Applicatie e-mail gaat verzenden namens één of meerdere e-mail domeinnamen van één van de Gebruikersorganisaties van de Drechtsteden⁴ dan wel van haar klantorganisatie(s) dan dient de SAAS leverancier hiervoor een mailrelay met de GRID e-mailomgeving te realiseren (dit zodat de Drechtsteden de juiste implementatie van de e-mail beveiligingstandaarden DKIM, SPF en DMARC af kan dwingen). De mail relay dient gebruikt te maken van het SMTP protocol met TLS beveiliging op poort 587. Hierbij geldt: • SMTP conform IETF RFC 5321. • TLS versie 1.2 (conform IETF RFC 5246) of TLS versie 1.3 (conform IETF RFC 8446), waarbij TLS versie 1.3 de voorkeur heeft. • TLS versie 1.2 of 1.3 dient verder geconfigureerd te zijn conform de adviezen, richtlijnen en verdere overwegingen uit het NCSC document: ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) v2.0, 23-04-2019⁵, waarbij er gebruik gemaakt dient te worden van "GOEDE" instellingen, m.u.v. daar waar er geen "GOEDE" instelling beschikbaar is, daar dient een "VOLDOENDE" instelling toegepast te worden. • Voor het mail relay wordt gebruikt gemaakt van een functionele mailbox binnen de GRID omgeving.	Ja	

⁴ Met de organisaties van de Drechtsteden wordt hier bedoeld één of meerdere gemeenten (en/of onderde(e)l(en) daarvan) die onderdeel zijn van de Drechtsteden en/of de gemeenschappelijke regeling Drechtsteden (en/of onderde(e)l(en) daarvan).

⁵ <https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-tls>

	Er wordt gebruikt gemaakt van authenticatie op de functionele mailbox.		
Informatie: Beveiligingscriteria SAAS Applicatie De beveiligingseisen zijn overgenomen van de NCSC ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties (te vinden op de NCSC website (www.ncsc.nl): https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties). Het genoemde nummer in de eis verwijst naar het nummer van de richtlijn (en maatregelen) in de NCSC ICT-beveiligingsrichtlijnen (document Richtlijnen versie 2015). In het document Verdieping versie 2015 is een nadere toelichting te vinden.			
4-17	U/WA.03: De webapplicatie beperkt de mogelijkheid tot manipulatie door de invoer te normaliseren en te valideren, voordat deze invoer wordt verwerkt.	Ja	
4-18	U/WA.04: De webapplicatie beperkt de uitvoer tot waarden die (veilig) verwerkt kunnen worden door deze te normaliseren.	Ja	
4-19	U/WA.05: De webapplicatie garandeert de betrouwbaarheid van informatie door toepassing van privacybevorderende en cryptografische technieken.	Ja	
Overige Technische- en beheerseisen			
4-20	De Opdrachtnemer biedt de Applicatie ook in de vorm van een app aan, kosteloos en voor een ongelimiteerd aantal gebruikers. Deze app mag een beperktere functionaliteit hebben, maar moet de basisfuncties (publiceren, monitoren, webcare) van de Applicatie kunnen uitvoeren. De app moet regelmatig geüpdatet worden om zo geschikt te blijven voor de verschillende besturingssystemen. Deze app dient vanaf dag 1 van de livegang van de Applicatie gebruikt te kunnen worden door de gebruikers.	Ja	
4-21	Opdrachtnemer draagt zorg voor back-up van gegevens, zonder verstoring van het gebruik van de Applicatie. Backup van gegevens moet minimaal 1 maal per dag plaatsvinden. Opdrachtnemer zal de Applicatie en met name de Data beveiligen op een zodanige wijze dat derden geen toegang hebben tot, geen gebruik kunnen maken en/of kennis kunnen	Ja	

	krijgen van enig onderdeel van de Applicatie of de Data. Data zal te allen tijde worden opgeslagen binnen de EER. Opdrachtgever is en blijft (intellectueel) eigenaar van de in het kader van deze Overeenkomst aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Data. Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever te allen tijde een volledige back-up van alle Data inclusief alle Meta-data in XML formaat verstrekken.		
4-22	De "huidige" door de Gebruikersorganisaties gehanteerde instellingen en configuraties van de Applicatie zijn op te slaan en na een backup eenvoudig terug te zetten.	Ja	
4-23	Opdrachtnemer garandeert dat de Applicatie minimaal gedurende looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele optie jaren beschikbaar is, up-to-date blijft en ondersteund blijft.	Ja	
4-24	Opdrachtnemer kan wijzigingen, uitbreidingen en/of verbeteringen in de Applicatie doorvoeren. Deze wijzigingen, uitbreidingen en/of verbeteringen kunnen consequenties hebben voor het gebruik van de Applicatie door Opdrachtgever, in welk geval Opdrachtnemer Opdrachtgever uiterlijk 10 dagen van tevoren op de hoogte zal stellen. Deze wijzigingen, uitbreidingen en/of verbeteringen zullen geen consequenties hebben voor de basis functionaliteit van de Applicatie zoals door Opdrachtgever geaccepteerd in het kader van de acceptatietest.	Ja	
4-25	Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen na gunning (tijdens de implementatie) een Service Level Agreement op waarvan de looptijd en verlengingsopties gelijk is aan die in de concept Overeenkomst in bijlage 9 en waarbij de voorwaarden in overeenstemming zijn met de eisen in onderhavig Programma van Eisen.		Ja
4-26	Opdrachtnemer voorziet de Gebruikersorganisatie van Nederlandse handleidingen met betrekking tot gebruik en functioneel beheer.	Ja	

4-27	Het functioneel beheer is zodanig geregeld dat bij het beheren en inrichten van de Applicatie de inbreng van een medewerker van Opdrachtnemer niet noodzakelijk is.	Ja	
4-28	Het functioneel beheer bevat specifieke functionaliteit voor het beheer van de Applicatie, waaronder voor het raadplegen en muteren van systeeminstellingen, gebruikers en rechten. Deze functionaliteit is afgeschermd voor overige gebruikers.	Ja	
4-29	Elke Gebruikersorganisatie kan een ongelimiteerd aantal gebruikersaccounts toevoegen binnen de Applicatie.	Ja	
4-30	Elke Gebruikersorganisatie (diens functioneel beheerder) kan zelf gebruikers autoriseren voor het gebruik van de Applicatie.	Ja	
4-31	De Applicatie bevat de mogelijkheid verschillende niveaus van autorisaties voor gebruikers te selecteren, en daarbij zelf verschillende rollen te definiëren.	Ja	
4-32	Gebruikers zien uitsluitend de functionaliteit in menu's, schermen, etc. waarvoor zij geautoriseerd zijn.	Ja	
4-33	De gebruikersinterface voldoet aan de gangbare "look and feel" voor desktopapplicaties (gebruik van windows, tabbladen, pulldownkeuzelijsten, responsetijden na klikacties, voortgangsindicaties en zandlopers, knoppen die inactief worden na aanklikken). De medewerkers ervaren het werken met de Applicatie als prettig en gemakkelijk.	Ja	
4-34	Gebruikers en Functionele beheerders hebben recht op en beschikken over ondersteuning van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft de plicht verzoeken tot ondersteuning tijdens kantooruren (8:00 tot 18:00 uur) binnen een termijn van 8 uur vanaf het indienen van de melding op te lossen, tenzij dit vanwege gegronde redenen onmogelijk is.	Ja	
4-35	Opdrachtnemer bevestigt elk verzoek tot ondersteuning binnen 2 uur na ontvangst (schriftelijk per email/Applicatie/social media), (binnen kantooruren) en geeft daarbij aan	Ja	

	binnen welke termijn en op welke wijze het verzoek tot ondersteuning afgehandeld wordt. Indien de constatering is dat het analyseren van het probleem dermate lastig is dat dit meer tijd in beslag neemt dan de oplostermijn als genoemd in de eis 4-34 dient Opdrachtnemer dat binnen deze 2 uur te melden.		
4-36	In geval van storingen kan de Opdrachtgever aangeven dat herstel met spoed moet plaats vinden door Opdrachtnemer. In geval van spoed herstelt Opdrachtnemer binnen een termijn van 2 uur vanaf het indienen van de melding de betreffende gebreken aan de Applicatie. Er is sprake van spoed indien: – kritische functionaliteit van de Applicatie geheel of gedeeltelijk niet werken; – enige functionaliteit van de Applicatie geheel of gedeeltelijk niet werkt ten tijde van crisissituaties bij Gebruikersorganisaties (rampen, calamiteiten, grootschalige publieke evenementen/gebeurtenissen etc.); – de veiligheid of integriteit van gegevens in gevaar is.	Ja	
4-37	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk die: – tijdens kantooruren van 8:00 tot 18:00 uur telefonisch en online bereikbaar is; – buiten kantooruren online bereikbaar is om een melding te doen. Opdrachtnemer garandeert dat gebruikers altijd persoonlijk in contact kunnen komen met helpdeskmedewerkers van Opdrachtgever ten behoeve van ondersteuning. Deze ondersteuning dient in de Nederlandse taal plaats te vinden.	Ja	
4-38	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er binnen de Applicatie (dan wel benaderbaar vanuit de Applicatie) of online een uitgebreide helpsite met informatie over de Applicatie, inclusief FAQ's (of vergelijkbaar) beschikbaar is.	Ja	
4-39	De Applicatie registreert in een logboek handelingen uitgevoerd door gebruikers en functioneel beheerders. Functioneel beheerders hebben, al dan niet via of met behulp van	Ja	

	de Opdrachtnemer inzicht in logboeken. Uitgevoerde handelingen kunnen ongedaan gemaakt worden, voor zover dit technisch mogelijk is.		
4-40	Besluit Digitale Toegankelijkheid compliant widget door middel van het aanleveren van een testrapport voor de Europese standaard EN301549. Dit omvat de toegankelijkheidsnorm WCAG 2.1, niveau A + AA. (Dit geldt zowel voor extern, onze klanten, als Intern, onze medewerkers. Het ontwerp van een systeem is ook beter voor medewerkers als het digitaal toegankelijk is. Als een inwoner blind is, en toch gebruik maakt van de livechat, dan ontsluiten we de toegankelijkheid middels het testrapport. De basis moet goed zijn in het systeem. Medewerkers én inwoners hebben er anders last van.)	Ja	
5	Eisen aan de implementatie en opleiding		
5-1	De Opdrachtnemer stelt met de Gebruikersorganisaties een gezamenlijk plan van aanpak voor de implementatie op met als doel de implementatie van de werkende Applicatie die voldoet aan de gestelde eisen binnen de maximale implementatieperiode.	Ja	
5-2	De Opdrachtnemer helpt in de aanvangsfase en daarna bij het inrichten van een passende organisatie, het instellen van monitoringsopdrachten, rapportages en alarmeringen.	Ja	
5-3	De Opdrachtnemer biedt de volgende in-company opleidingen aan: - een groepsopleiding voor startende gebruikers; - een groepsopleiding voor bestaande gebruikers (herhalingsopleiding, incl. eventuele nieuwe gebruiksfunctie); - een groepsopleiding voor nieuwe functioneel beheerders (voor beheer binnen de Applicatie, zoals gebruikers toevoegen, resetten van wachtwoorden, testen bij updates, etc.); - een groepsopleiding voor bestaande functionele beheerders (herhalingsopleiding, incl. eventuele nieuwe beheer functionaliteit).	Ja	

	De groepsgrootte voor groepsopleidingen moet maximaal 15 personen kunnen bevatten. De groepsopleiding voor gebruikers uitsluitend bedoeld voor gebruikers van Gebruikersorganisaties m.b.t. onderhavige opdracht. De opleidingen zijn op maat gemaakt voor de gebruikers van de deelnemende Gebruikersorganisatie, en gericht op het vakgebied van betreffende gebruikers. De inhoud van de opleidingen wordt in overleg met Opdrachtgever vorm gegeven tijdens de implementatieperiode.		
5-4	De Opdrachtnemer organiseert regelmatig kennisbijeenkomsten waar gebruikers ervaringen met elkaar uitwisselen en op de hoogte gebracht worden van de laatste trends en ontwikkelingen.	Ja	
6	Eisen aan communicatie en evaluatie		
6-1	Opdrachtnemer zet één vaste contactpersoon in als verantwoordelijke voor de uitvoering van de Overeenkomst en zorgt voor een geschikte back-up persoon die bij ziekte, verlof, uitdiensttreding, etc. van de contactpersoon de taken één op één kan overnemen. Deze werkwijze wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst gehandhaafd.	Ja	
6-2	Er wordt een evaluatiegesprek gevoerd tussen decentrale contactpersoon van de Opdrachtnemer en de contactpersonen van de Opdrachtgever. De frequentie is tenminste eenmaal per jaar. In ieder geval vindt er een evaluatiegesprek plaats drie maanden na ingebruikname van de Applicatie.	Ja	
6-3	Indien er wijzigingen zijn in de naam of adresgegevens van de organisatie van Opdrachtnemer of de contactpersoon voor de Opdrachtgever, geeft Opdrachtnemer dit direct door aan de contactpersonen van de Opdrachtgever.	Ja	

6-4	Opdrachtnemer beschikt over een adequate klachtenregeling. Klachten (niet zijnde verzoeken tot ondersteuning of meldingen van storingen) worden door Opdrachtnemer uiterlijk binnen 2 werkdagen vanaf de binnenkomst van de klacht in behandeling genomen en verder binnen zes werkdagen afgehandeld.	Ja	
7	Commerciële eisen		
7-1	De licentievorm, ofwel het gebruiksrecht, is niet gekoppeld aan specifieke gebruikers, maar aan de Gebruikersorganisaties. De licentie betreft het gebruiksrecht van de Applicatie, inclusief updates en ondersteuning. Updates worden door de Opdrachtnemer georganiseerd, uitgevoerd en gegarandeerd.	Ja	
7-2	De door Opdrachtnemer gehanteerde prijzen zijn in Euro, exclusief BTW en inclusief alle tot dat tarief behorende bijkomende kosten, waaronder reis- en verblijfskosten, bureaunkosten, verzekeringen, winst en risico, ed.	Ja	
7-3	De geoffreerde prijzen zijn vast tot en met 31 december 2024. Opdrachtnemer kan vanaf voornoemde datum, per kalenderjaar, ingaande per 1 januari 2025, de geoffreerde prijzen indexeren, met maximaal het eindejaarcijfer van de CBS Consumentenprijsindex Alle Huishoudens (2015=100) van het voorgaande kalenderjaar. Opdrachtnemer dient een indexeringsvoorstel voor een kalenderjaar uiterlijk 1 april van dat kalenderjaar in, op straffe van verval van recht tot indexering. In het geval van een negatieve indexering heeft Opdrachtgever Overeenkomstig het recht herziening van de prijzen te verlangen.	Ja	
7-4	De factuur wordt uitsluitend in behandeling genomen nadat deze op de juiste wijze, zoals voorgeschreven in de Overeenkomst is ingediend.	Ja	