

Openbare Europese aanbesteding

Website:

Beheer, onderhoud en doorontwikkeling in Kentico CMS

Bijlage D – Programma van eisen

Versie : 11 november 2022

Deze bijlage is, samen met alle andere bijlagen, integraal onderdeel van de aanbestedingsleidraad bij deze aanbesteding.

Het programma van eisen is ingedeeld in de volgende onderdelen:

- > Algemene eisen
- > Eisen aan privacy en gegevensbescherming
- > Eisen aan de dienstverlening en in te zetten personeel
- > Eisen aan support
- > Eisen aan de uptime en prestatie
- > Eisen aan facturering en financiële eisen
- > Eisen aan communicatie en rapportage

Algemene eisen

1. Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door inschrijver onvoorwaardelijk met de bepalingen, eisen en voorwaarden van de leidraad (inclusief zijn bijlagen) en de nota('s) van inlichtingen wordt ingestemd.
2. Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de procedurevoorschriften zoals opgenomen in de leidraad (inclusief zijn bijlagen) en gaat met deze voorschriften onverkort akkoord.
3. Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de beoordelingsmethodiek zoals opgenomen in de leidraad (inclusief zijn bijlagen) en gaat met deze procedure onverkort akkoord.
4. Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp inzake de overeenkomst, zal voor de Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp inzake de overeenkomst, zal voor de beantwoording van het betreffende vraagstuk gekeken worden naar de volgende documenten in aflopende volgorde van belangrijkheid:
 - De overeenkomst;
 - De nota's van inlichtingen;
 - De leidraad (inclusief zijn bijlagen);
 - De Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT-2018);
 - De inschrijving.
5. Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met concept overeenkomst. De definitieve overeenkomst wordt op basis van dit concept opgesteld, zonder inhoudelijke wijzigingen anders dan de geel gearceerde teksten.
6. Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT-2018)
7. Alle (online en offline) contacten tussen Opdrachtgever en opdrachtnemer dienen in correct Nederlands te geschieden.
8. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedereen die namens opdrachtnemer betrokken is bij de werkzaamheden voor het Deltion College en daarbij mogelijk inzage krijgt in bedrijfsgegevens en persoonsgegevens, deze gegevens als vertrouwelijk behandelt. De geheimhouding geldt ook na beëindiging van deze overeenkomst.
9. Inschrijver is hoofdaannemer en alle verantwoordelijkheid bij inzet van onderaannemers is te allen tijde voor rekening en risico van Inschrijver.
10. Onderaannemer dient net als hoofdaannemer te voldoen aan de gestelde eisen. Indien hier een uitzondering op wordt gemaakt kan dit alleen na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Deze toestemming dient altijd vooraf te worden gevraagd en verkregen te worden.
11. De aanbidding is op basis van de door Opdrachtgever aangeleverde aanbestedingsdocumenten.

12. De gehele inschrijving, inclusief bijlagen, dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Daar waar certificaten, technische beschrijvingen en andere bronnen worden gevraagd kan worden volstaan met Engelstalige informatie.

Eisen aan privacy en gegevensbescherming

13. Opdrachtnemer handelt conform de AVG en UAVG. Indien op enig moment tijdens de looptijd van de Overeenkomst komt vast te staan dat een der partijen kwalificeert als 'verwerker' ten opzichte van de andere, verantwoordelijke partij, dan verplichten beide partijen zich een verwerkersovereenkomst met elkaar te sluiten op basis van gebruikelijke voorwaarden.

Eisen aan de dienstverlening en in te zetten personeel

14. Opdrachtnemer is (minimaal) Kentico Gold Partner (<https://www.kentico.com/partners>).
15. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de authenticatie en security van de website.
16. Opdrachtnemer is op de hoogte van de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) en past dit zoveel mogelijk toe.
17. Opdrachtnemer zet ervaren (aantoonbaar minimaal 2 jaren ervaring) front- en backend specialisten in, ook in geval van vervangen van vast in te zetten personeel.
18. De opdrachtnemer is bereid om minimaal 1 keer per half jaar op locatie (Deltion College te Zwolle) te werken aan deze Opdracht. Afhankelijk van het vraagstuk wordt bepaald, in overleg met de opdrachtgever, welke personen vanuit de opdrachtnemer aanwezig dienen te zijn.
19. Door opdrachtnemer in te zetten personeel dient een vaardige gebruiker te zijn van de Nederlandse taal. Dit betekent een minimaal taalniveau C1 (conform indeling Europees referentiekader van het CEFR).
20. Door opdrachtnemer in te zetten personeel is binnen de panden van het Deltion College altijd correct, herkenbaar en representatief gekleed houdt zich strikt aan de geldende huisregels van het Deltion College.
21. Bij (eventuele) inzet van personeel van onderaannemers blijft u verantwoordelijk voor de kwaliteit van de aan opdrachtgever geleverde diensten. U streeft ernaar dat bij inzet van personeel van onderaannemers bij opdrachtgever, voor opdrachtgever geen merkbaar verschil is in de kwaliteit van de dienstverlening, de uitvoering en de werkwijze van het personeel van onderaannemers ten opzichte van de situatie waarbij u eigen personeel inzet. Onderaannemers zullen niet direct aan opdrachtgever factureren.
22. Opdrachtnemer is bereid om gedurende een overgangsperiode van enkele weken samen te werken met de huidige opdrachtnemer, ten einde een goede overdracht te waarborgen.

Eisen aan support

23. Opdrachtnemer dient een helpdesk te hebben die minimaal op werkdagen tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag) bereikbaar is. Voor ernstige storingen (prioriteit "Hoog" conform **eis 32**) buiten kantooruren dient een noodnummer en een stand-by medewerker beschikbaar te zijn.

24. Voor storingen die door de Opdrachtnemer moeten worden opgelost, is het volgende toeslagpercentage op het uurtarief oplossen storingen van toepassing:

Maandag t/m Vrijdag:	Toeslag
07:00-08:30u - Kantoortijden (08:30 - 17:00u) 17:00-20:00	0%
20:00 - 24:00u	50%
00:00 - 07:00u	100%
Zaterdag	50%
Zondag/Feestdag	100%

Genoemde tijden zijn lokale Nederlandse tijden.

25. Werkzaamheden dienen in beginsel gedurende de perioden waar geen toeslag geldt te worden uitgevoerd. Indien (personeel van) opdrachtnemer besluit zijn werkzaamheden buiten deze periode uit te voeren zonder dat daar voor opdrachtgever een noodzaak is, wordt geen toeslag in rekening gebracht.
26. Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk met inhoudelijke deskundigen op het gebied van Kentico CMS voor deze opdracht.
27. Op het moment dat er een storing optreedt, moet opdrachtnemer zo snel mogelijk te bepalen of het probleem op (een van de) webomgeving zit of in de onderliggende infrastructuur.
28. Opdrachtnemer dient mee te werken aan een naslagwerk van incidenten en/of bekende problemen en oplossingen op verzoek van opdrachtgever.
29. Opdrachtnemer moet open en transparant communiceren over de status van storingen en de melding van deze storingen. De Opdrachtnemer beschikt over een ticketsysteem waar ook opdrachtgever onbeperkt toegang tot de eigen tickets heeft. In dit systeem worden meldingen gedaan, aangegeven wat de oplossingstermijn is, wat de status is en de oplossing. Opdrachtgever moet te allen tijde duidelijk antwoord krijgen op vragen over de status van gemelde verstoringen.
30. Door Opdrachtnemer in te zetten personeel kan onderscheid maken tussen een incident of probleem en kan inschatten wat voor effect dit heeft op de dienstverlening van Deltion College. Bij een incident of probleem met grote impact wordt gezorgd voor een tijdige escalatie.

Eisen aan de prestatie

31. Gepland onderhoud op Kentico CMS (buiten kantoortijd) is mogelijk onder vooraankondiging van minimaal 5 (vijf) werkdagen.
32. Meldingen worden opgelost afhankelijk van de prioriteiten, welke conform onderstaande tabel. De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit.

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Oplostijd
Hoog	Site is down of belangrijke functionaliteiten werken niet en belemmeren functioneren van de site.	Binnen 1 uur	Maximaal 8 uren.
Middel	Functionaliteiten werken niet optimaal wat zorgt voor een (zeer) slechte gebruikerservaring.	Binnen 24 uur	Binnen 2 dagen.
Laag	Functionaliteit werkt niet optimaal wat zorgt voor een beperkte gebruikerservaring.	Binnen 2 weken	In overleg (maximaal 1 maand)

Eisen aan facturering en financiële eisen

33. De financiële administratie van Deltion ontvangt centraal de digitale facturen in PDF van de Opdrachtnemer.
34. Facturen worden verstuurd aan facturen@deltion.nl . Op facturen wordt minimaal de volgende informatie vermeld:
 - Contractnummer;
 - Korte omschrijving van de levering;
 - Ingezette uren en gehanteerde uurtarief;
 - Ordernummer (indien van toepassing);
 - Bedrag exclusief BTW;
 - BTW;
 - Bedrag inclusief BTW.
35. Betaling vindt maandelijks plaats. Betaling geschiedt 30 dagen na factuurdatum.
36. U draagt zorg voor één verzamelfactuur per maand (indien van toepassing). Facturering geschiedt achteraf.
37. Als de inschrijver signaleert dat er werkzaamheden buiten de scope benodigd zijn, die niet in de opdracht zijn inbegrepen dan wordt hij uitdrukkelijk verzocht dit vroegtijdig te melden, bij voorkeur met een inschatting van de meerkosten.
38. Opdrachtnemer zal Deltion uitsluitend de door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde persoon daadwerkelijk voor Deltion gewerkte uren, te berekenen per kwartier, in rekening brengen tot een maximum van het overeengekomen aantal uren, overeengekomen afwijkingen van de vooraf overeengekomen uren daaronder begrepen. Reistijd (woon-werkverkeer), ziekte-, vakantie- en feestdagen en roostervrije dagen worden niet separaat vergoed. Overuren worden uitsluitend vergoed na schriftelijke instemming van Deltion.

Eisen aan communicatie en rapportage

39. Opdrachtnemer zet 1 vast contactpersoon in als verantwoordelijke voor de uitvoering van de opdracht.
40. In overleg zal gedurende de eerste 6 maanden van de samenwerking maandelijks een evaluatiegesprek plaatsvinden tussen de contactpersoon (van opdrachtnemer) en de contractmanager van het Deltion College.
41. Na deze periode zal het aantal momenten in overleg teruggebracht worden tot minimaal één keer per jaar. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het maken van de afspraken en zorgt voor de verslaglegging
42. Opdrachtnemer levert jaarlijks een managementrapportage. Over de onderwerpen zullen na gunning afspraken worden gemaakt.
43. Na gunning legt opdrachtnemer samen met opdrachtgever het SLA-afspraken vast. Basis hiervoor zijn de inschrijving en de aanbestedingsstukken van opdrachtgever. Opdrachtnemer dient het SLA document vast te leggen en ter goedkeuring voor te leggen aan de opdrachtgever.