

Bijlage Conformiteitenlijst Website het Juridisch Loket (Versie NVI-1)

Nr.	Algemene eisen
1.	Opdrachtnemer is in staat om de diensten te verrichten als beschreven in de Aanbestedingsleidraad, bijbehorende bijlagen en zijn Inschrijving.
2.	Opdrachtnemer zal gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst werken conform de NEN-ISO 27001.
3.	Opdrachtnemer hanteert de veiligheidsvoorschriften van de BIO.
4.	Opdrachtnemer hanteert de verplichte richtlijnen van de Rijksoverheid en conformeert zich hierbij aan de voor deze opdracht relevante standaarden in de publieke sector.
5.	Opdrachtnemer spant zich in met zijn dienstverlening op elk moment aan te sluiten bij processen en middelen van Opdrachtgever en adviseert proactief over mogelijke optimalisaties. Opdrachtnemer erkent dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst processen en/of middelen kunnen wijzigen en zal zijn werkwijze hieraan voor zover redelijkerwijs mag worden verwacht kosteloos aanpassen. Opdrachtnemer erkent dat Opdrachtgever niet automatisch gebruik zal maken van de elektronische middelen van Opdrachtnemer.
6.	Opdrachtnemer komt tijdens de concretiseringsfase met Opdrachtgever de SLA overeen binnen de kaders als vastgesteld in de aanbestedingsleidraad en bijlagen, waarbij het gestelde in eerdere genoemde documenten altijd prevaleert boven de SLA.
7.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever handelen conform de AVG en UAVG. Een verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de Overeenkomst. Opdrachtnemer is verplicht om bij inbreuk binnen 48 uur contact op te nemen met de procesverantwoordelijke medewerker van de Opdrachtgever.
8.	Opdrachtnemer en diens personeel, daaronder begrepen personen die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld, verplichten zich tot geheimhouding van al hetgeen hem of haar door de uitvoering van de Opdracht over de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever blijkt, ook na beëindiging van de Overeenkomst.
9.	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die ingezet worden voor Opdrachtgever moeten in het bezit zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), niet ouder dan 12 maanden. De kosten voor de VOG zijn voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient de VOG zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 weken na feitelijke start van de werkzaamheden aan Opdrachtgever te verstrekken. Een digitale kopie volstaat.
Nr.	Eisen website
10.	Opdrachtnemer hanteert de huisstijl van Opdrachtgever.
11.	Op de hoofdpagina van de website staat een banner voor Wrb gerechtigden. Verbetering van de banner wordt gezien als doorontwikkeling.
12.	De website is meertalig. Het meertalig maken wordt gezien als doorontwikkeling.
13.	De website heeft de mogelijkheid om verschillende afgeschermd "landingspagina's" aan te bieden (verschillende ingangen). Dit wordt gezien als doorontwikkeling.
14.	De website is toegankelijk voor iedereen: (Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1) Forum Standaardisatie). Dit wordt gezien als doorontwikkeling.
15.	De website is zowel intern als extern op ieder device (mobiel, plaats onafhankelijk) te gebruiken.
16.	Integratie (koppelingen) met de volgende systemen is aanwezig: - Kennisbank - Kantoorautomatisering
17.	De website is een open source CMS.
18.	De website is schaalbaar bij toenemend aantal bezoekers om de performance te waarborgen.
19.	De beschikbaarheid van de productieomgeving is minimaal 99,5%.

20.	De beschikbaarheid van de acceptatieomgeving is minimaal 95%.
21.	Performance (reactiesnelheid) 95% binnen 3 seconden en 99% binnen 10 seconden.
22.	De vormgeving, huisstijl en content zijn eigendom van Opdrachtgever.
23.	Opdrachtnemer verzorgt usability testen
24.	De website voldoet aan de relevante architectuurprincipes van Opdrachtgever. Dit wordt gezien als doorontwikkeling.
25.	De onderstaande oplostijden worden gehanteerd bij een incident. Hierbij is de prioriteitstelling in grote lijnen: <u>Prio 1</u>: de website is (bijna) geheel niet te gebruiken. <u>Prio 2</u>: De website is in belangrijke mate niet goed te gebruiken. Bijvoorbeeld voor een groot deel van de gebruikers of voor een belangrijk deel van de functionaliteit. <u>Prio 3</u>: De werking van de website is niet goed, dit heeft impact voor de gebruikers. <u>Prio 4</u>: Een functie binnen de website werkt niet goed. Hier kan omheen gewerkt worden. Opdrachtgever bepaalt wat de prioriteit is. Oplostijd prio 1: 95% binnen 4 uur Oplostijd prio 2: 95% binnen 8 uur Oplostijd prio 3: 95% binnen 2 werkdagen Oplostijd prio 4: 95% binnen 10 werkdagen
Nr. Eisen communicatie en managementinformatie	
26.	Opdrachtnemer stelt een eerste aanspreekpunt en plaatsvervanger aan rond de uitvoering van de Overeenkomst. Het aanspreekpunt en diens plaatsvervanger beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
27.	Opdrachtnemer is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niet gerechtigd de contactpersonen die aan zijn zijde zijn belast met de uitvoering van de werkzaamheden tijdelijk of definitief te vervangen. Opdrachtnemer draagt indien van toepassing zorg voor een goede overdracht naar de nieuwe contactpersoon.
28.	Contactpersonen van Opdrachtnemer (servicedesk) zijn op werkdagen tijdens kantooruren (9.00-17.00 uur) direct bereikbaar voor Opdrachtgever, in ieder geval telefonisch.
29.	Opdrachtnemer dient minimaal één keer per jaar strategisch overleg te hebben met Opdrachtgever en minimaal éénmaal per kwartaal op tactisch niveau overleg te hebben om en zijn prestaties te evalueren alsmede zich op de hoogte stellen van ontwikkelingen, bijvoorbeeld nieuwe functionaliteiten van de website, tenzij uitdrukkelijk anders nader overeengekomen. Het tactisch overleg wordt ook gebruikt om vragen vanuit Opdrachtgever over de website, de werking en de mogelijkheden te bespreken. Waar dat kan kunnen zaken direct beantwoord worden. En waar dat meer tijd kost zal een aanvullende opdracht (meerwerk) worden afgesproken. Indien Opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet vindt op eerste verzoek van Opdrachtgever kosteloos additioneel overleg plaats op locatie van Opdrachtgever. Opdrachtnemer erkent dat uit hoofde van het beoogde strategisch partnerschap een proactieve houding mag worden verwacht.
Nr. Eisen nadere opdracht	
30.	Na het aanvragen van een nadere offerte voor doorontwikkeling of voor opties dient door Opdrachtnemer binnen één werkdag een bevestiging van ontvangst gestuurd te worden.
31.	Opdrachtnemer biedt binnen vijf dagen (gerekend vanaf de werkdag na verzending van de nadere offerteaanvraag) een nadere offerte aan.

32.	Een nadere opdracht komt niet eerder tot stand dan na schriftelijke acceptatie van een nadere offerte door Opdrachtgever.
33.	Opdrachtnemer start na nadere opdrachtverlening binnen 1 maand met de werkzaamheden.
Nr. Eisen betaling en facturatie	
34.	De binnen de kaders van de Overeenkomst overeengekomen tarieven zijn de enige vergoeding voor de door Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden. Opdrachtnemer mag geen extra inkomsten genereren, anders dan het tarief dat Opdrachtgever betaalt, tenzij daar vooraf duidelijkheid in is gegeven en Opdrachtgever daarmee uitdrukkelijk instemt.
35.	Alle aangeboden tarieven zijn all-in en exclusief btw. Dat wil zeggen dat hierin in ieder geval (doch niet uitsluitend) de volgende kosten zijn inbegrepen: salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor gebruik van apparatuur (waaronder ook smartphones, tablets etc.), kosten van brandstof, reis- en verblijfkosten (woon- /werkverkeer), parkeerkosten, opleidingskosten, werving- en selectiekosten, vervanging, verzekeringspremies, winst en alle eventuele andere bijkomende kosten voor de voorbereiding op de uitvoering.
36.	Updates dienen bij de prijs inbegrepen te zijn. Opdrachtnemer garandeert een volledig functionerende website gedurende de looptijd van de Overeenkomst (inclusief optionele verlengingen) en garandeert dat de website gedurende de gehele looptijd (inclusief optionele verlengingen) ondersteund blijft.
37.	Opdrachtnemer adviseert actief over Upgrades en over Life Cycle Management. Opdrachtgever weet daardoor wat er nodig is om in support te blijven. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever niet voor verrassingen komt te staan als het gaat om 'in support zaken'.
38.	Facturering van transitiekosten geschiedt op nacalculatie van werkelijk gemaakte kosten, tot een maximum van € 15.000,- excl. btw. Betaling geschiedt na accordering van gemaakte uren.
39.	Facturering door Opdrachtnemer geschiedt na afronding van iedere nadere opdracht onder bijvoeging van een kennisgeving van acceptatie van de diensten/leveringen of accordering van gemaakte uren voor werkzaamheden die op basis van nacalculatie geschieden.
40.	Indexering vindt plaats conform het bepaalde in de Overeenkomst.
41.	Opdrachtnemer dient op de factuur een PO nummer te vermelden. Facturen dienen verzonden te worden naar invoice@juridischloket.nl .
42.	Facturen die aan de vereisten voldoen worden binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum betaald door opdrachtgever.
43.	Opdrachtgever is bevoegd de bedragen die zij aan Opdrachtnemer verschuldigd is te verrekenen met bedragen die Opdrachtgever van Opdrachtnemer te vorderen heeft, doch zal dit niet automatisch doen.
44.	Tussentijdse organisatieaanpassingen en / of wijzigingen bij Opdrachtgever dienen zonder kosten in de factureringsmethodiek te worden verwerkt. Voor wat betreft de facturatie handelt Opdrachtnemer naar de redelijke aanwijzingen van Opdrachtgever.