

Bijlage 2 - Programma van Eisen webdiensten

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert Inschrijver alle eisen en draagt zorg voor een probleemloze koppeling/overgang. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de Inschrijver inbegrepen.
2.	De Opdrachtgever wil de toegankelijkheid van haar websites verbeteren. Daarom dient bij opleveringen dienen de volgende standaarden in acht genomen te worden: EN 301 549 en WCAG . Als de techniek niet voldoet aan de richtlijnen zal de Opdrachtnemer dit kosteloos aanpassen.
3.	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de huidige websites van de Opdrachtgever zich ontwikkelen tot het moment van de start van de dienstverlening. Dit geldt voor zowel het ontwerp (design), de techniek, de content en de structuur. Bij start van de dienstverlening zal de Opdrachtnemer de versie van dat moment hanteren voor de verdere dienstverlening (as-is). Mutaties die tussen publicatie van deze aanbesteding en het moment van aanvang van de dienstverlening plaatsvinden mogen geen aanleiding zijn voor meerwerk of hogere kosten, Inschrijver houdt hier rekening mee met haar calculatie.
4.	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens, waaronder het meest recente besluit 'voorschrift informatiebeveiliging Rijksdienst' (zie voor meer informatie wetten.overheid.nl). Alle applicaties en gegevens mogen UITSLUITEND op EU-servers worden opgeslagen. Bij eventuele datalekken of andere beveiligingsissues (in welke vorm dan ook) rapporteert de Opdrachtnemer dit na constatering binnen 4 werkuren bij de contactpersoon van de Opdrachtgever, waarbij er een oplossing voor het probleem geboden en gerapporteerd wordt. Het door Opdrachtnemer niet naleven van de wettelijke verplichtingen in het kader van datalekken kan leiden tot het verleggen van de aansprakelijkheid van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van derden voor hosting dan is er sprake van een verwerker en zal er een verwerkersovereenkomst (toegevoegd als bijlage 10) moeten worden aangegaan. Alle maatregelen inzake beveiliging zullen in deze overeenkomst worden vastgelegd.
5.	De medewerkers die de terreinen en gebouwen van Opdrachtnemer betreden beschikken desgevraagd over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) inzake de werkzaamheden voor Opdrachtgever.
6.	Opdrachtnemer biedt een vast team van deskundige medewerkers voor de uitvoering van de onderhavige opdracht. Dit team heeft voldoende ervaring met vergelijkbare opdrachten en beschikt over de benodigde competenties.
7.	Opdrachtnemer levert op een eerste verzoek (binnen 3 werkdagen) de broncodes aan Opdrachtgever, indien (naar beoordeling van de Opdrachtgever) de situatie daarom vraagt. Het intellectuele eigendom en volledig gebruikersrecht, de source codes, broncodes, de handleidingen etc. blijven of worden eigendom van de Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om door een onafhankelijke externe deskundige audits uit te laten voeren op de code.
8.	Opdrachtgever maakt gebruik van een eigen Sitecore licentie (Enterprise Edition, additional licensing 1x temporary XP production Server) en een testlicentie. Deze worden op basis hosting op een IE platform op externe servers beschikbaar gesteld. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een probleemloze overgang (as-is). Voor een uitgebreide impressie van de websites die onderdeel uitmaken van het online platform van Aeres, zie bijlage 11.
9.	De volgende koppelingen zijn gemaakt en dienen behouden te blijven: • Chatfuncties • CRM: Coachview • Recruitment software: Easycruit • Recruitment software: Otys / XA Flow • SaaS-oplossing: image processor

	Mogelijk in de toekomst te maken koppelingen en toepassingen: • Een nog te selecteren mediabank • CRM: Salesforce
10.	Van toepassing zijn de voorwaarden zoals toegevoegd als bijlage 3 van deze aanbesteding.
11.	Projectmanagement: Inschrijver hanteert minimaal een scrum methodiek en kan bij voorkomende projecten (zoals beschreven in bijlage 11) daarvan geheel of gedeeltelijk van afwijken als de situatie daarom vraagt. Minimaal 1 Medewerker van inschrijver die bij een scrum project betrokken is heeft minimaal een scrum-certificaat hiervoor
12.	Opdrachtnemer zal een verwerkersovereenkomst (toegevoegd als bijlage 10) aangaan met Opdrachtgever, conform de eisen die de Rijksoverheid daaraan stelt.
13.	Opdrachtnemer dient bekend te zijn en zich te conformeren met de rollen en rechtenstructuur van Aeres, conform bijlage 11.
Nr.	Technische eisen en wensen
14.	Alle websites en overige online-producten zijn volledig responsive op de meest gangbare browsers. Voor desktop zijn dat: Safari, Chrome, Firefox, Edge. Voor mobile devices: Chrome, Safari, Samsung Internet en een klein segment UC Browser/ Firefox. Opdrachtnemer test voor publicatie ALTIJD op de hiervoor genoemde browsers en op de gangbare devices (desktop, tablet, smartphones) of er problemen vastgesteld kunnen worden. Wanneer er problemen optreden, worden deze door Opdrachtnemer hersteld voordat websites/ online producten 'live' gaan.
15.	Voordat een pagina of ander online-product 'live' gaat kan de Opdrachtgever dit in een acceptatieomgeving bekijken en beoordelen. Technische issues ná livegang worden door de Opdrachtnemer kosteloos aangepast, content-aanpassingen (tekst/foto's) worden door de Opdrachtgever vergoed. Design-issues die bestaan uit het niet opvolgen van een briefing of huisstijleisen worden kosteloos door Opdrachtnemer aangepast. Designmutaties op verzoek van de Opdrachtgever mogen in rekening worden gebracht.
16.	De pagespeed (geldend voor zowel desktops als mobile devices) conform de Google standaard dient minimaal tussen de 80 en de 100 punten te liggen. Daarnaast monitort de Opdrachtnemer minimaal eenmaal per week de snelheid van de websites qua laadtijd. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de laadtijd wordt versneld indien deze lager is dan 1,7 seconden.
17.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een volledige documentatie van alle instellingen, wachtwoorden, codes etc. en wel dusdanig dat dit installatiedocument aan een derde kan worden verstrekt op basis waarvan zij de continuïteit van de websites en het beheer ongehinderd kan voortzetten. Opdrachtnemer levert de eerste versie 3 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst en vervolgens per iedere 12 maanden en aan het einde van de overeenkomst. Deze werkzaamheden zitten bij de aangeboden prijzen inbegrepen.
18.	Alle oplevering voldoen aan de standaarden conform w3.org/Standards.
19.	Opdrachtnemer voert in haar bedrijfsvoering actief beleid om risico's van datalekken, cyberaanvallen en andere beveiligingsincidenten te minimaliseren. De bedrijfsvoering is gericht op het waarborgen van vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie. Inschrijver kan aantonen dat zij dit geborgd heeft door middel van ISO-certificering, of een gelijkwaardig borgingssysteem.

Nr.	Niveau van dienstverlening (SLA), zie ook bijlage 7 open vraag 7.1.8
20.	De websites dienen een beschikbaarheidspercentage te hebben van 99% per website gemeten per maand op basis van 24/7. Onder herstellen wordt verstaan: het terugzetten naar de oorspronkelijke pagina en NIET bijvoorbeeld een "error page".
21.	Back-up en restore: Opdrachtnemer draagt zorg voor dagelijkse back-ups en draagt ook zorg voor een noodzakelijke restore. De back-ups worden gedurende een periode van minimaal 48 uur in veilige bewaring opgeslagen. Het betreft hier alle data/vormgeving/content etc. die binnen de scope van deze aanbesteding valt.
22.	Voor alle aanpassingen (grote en kleine) geldt dat Opdrachtgever vooraf inzichtelijk wil hebben wat de kosten zullen zijn voor de aanpassing, Opdrachtgever zal dan aan de hand van de hoogte van de kosten wel of niet akkoord geven op de aanpassing.
23.	A. Inschrijver biedt 1 vast uurtarief voor support op het prijzenblad voor uit te voeren werkzaamheden op werkdagen tussen 07.30 uur en 20.00 uur Nederlandse tijd, in te vullen op rij 17 van het prijzenblad. B. Voor werkzaamheden (nadat dit nadrukkelijk is overeengekomen als 'opdracht') tussen 20.00 uur en 07.30 uur mag de Opdrachtnemer een maximale toeslag rekenen van 50% op het tarief wat zij voor support rekent op rij 18 van het prijzenblad, .
24.	Minimaal tweemaal per jaar organiseert de Opdrachtnemer een gebruikersbijeenkomst waarin ontwikkelingen m.b.t. Sitecore, webdevelopments, ontwikkel- en verbeterpunten op corporate en instellingsniveau besproken worden.
25.	Inschrijver stelt minimaal 2 medewerkers beschikbaar aan opdrachtgeve die beschikken over het Sitecore certificaat; Sitecore versie 10. Deze certificaten worden minimaal tweejaarlijks geupdate naar de meest recente versie.
26.	In de factuurregistratie maakt Opdrachtnemer minimaal gebruik van de volgende gegevens die via Spend Cloud (de orderapplicatie van de Opdrachtgever) worden aangemaakt: - factuur- en of projectnummer - Naam besteller incl. contactgegevens van de besteller (minimaal e-mailadres) - Datum van de bestelling - Gewenste/ vereiste leverdatum - Het factuuradres inclusief e-mailadres (deze kan per bestelling verschillen) voor de factuur - Orderregels met alle specificaties - Aanvullende informatie van de besteller (via een vrij tekstveld in te voeren) - Eventuele bijlagen van de besteller Voor iedere order maakt Opdrachtnemer een factuur aan. Een factuur dient volledig aan de Nederlandse wettelijke vereisten te voldoen. De factuur mag alleen naar het bij de bestelling opgegeven factuuradres worden verzonden. Op de factuur staat in ieder geval het ordernummer van Aeres. Als deze ontbreekt of de factuur gaat naar het verkeerde e-mailadres zal de factuur opnieuw aangeboden moeten worden. Iedere factuur bestaat uit een PDF waarbij de inhoud automatisch gelezen kan worden (dus geen scan).
27.	Gesprekskosten (zoals reiskosten en reistijd) die voortkomen uit opdrachten en verzoeken van opdrachtgever kunnen in rekening gebracht worden. Overige gesprekskosten kunnen niet in rekening gebracht worden.