

Bijlage 2 – Programma van Eisen

De Inschrijving wordt beoordeeld op het voldoen aan de gestelde eisen in deze Bijlage. Het betreffen hier **knock-out criteria**. Per eis geeft u met 'ja' of 'nee' aan of u akkoord gaat met de eis. Indien u bij 1 of meerdere eisen 'nee' invult wordt uw Inschrijving uitgesloten voor verdere beoordeling.

1. De opdracht

Nr.	Eisen	Akkoord ja/nee
1.	De opdracht omvat de dienstverlening zoals beschreven in hoofdstuk 2 van het Aanbestedingsdocument.	
2.	De Opdrachtnemer is gehouden aan de aangeboden kwaliteit. Dat wil zeggen dat alle aangeboden dienstverlening, maatregelen, voorstellen, oplossingen en andere aangeboden zaken een aanvulling of invulling zijn op dit programma van eisen en dat deze zaken bij de aangeboden prijs inbegrepen zitten. De Opdrachtnemer is verplicht de aangeboden kwaliteit te bieden en komt niet in aanmerking voor een vergoeding als er extra kosten worden gemaakt.	
3.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de continuïteit van de opdracht.	
4.	Opdrachtnemer werkt met de wensen en belangen van Opdrachtgever als uitgangspunt.	
5.	Externe communicatie waarbij reclame wordt gemaakt over de inhoud en werkzaamheden van de opdracht, mag alleen plaatsvinden na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Opdrachtgever weigert dit niet zonder goede reden.	
6.	De adviseringsopdrachten onder onderdeel 3 van de scope komen enkel tot stand na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever met een vooraf overeengekomen aantal uren.	

2. Personeel

Nr.	Eisen	
7.	Opdrachtnemer zet personeel in dat beschikt over de nodige vakkennis en in staat is zelfstandig te werken. Het beschikken over de juiste vakkennis kan worden bewezen door de juiste diploma's, certificaten en/of werkervaring.	
8.	Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers die ingezet worden bij de werkzaamheden voor Opdrachtgever voldoende kennis hebben van de Nederlandse taal. Het niveau van de taal komt overeen met het niveau van de functie.	

3. Communicatie

Nr.	Eisen	
9.	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever vaste contactgegevens (telefoon en e-mail) voor vragen, meldingen en klachten. De accountmanager en/of de projectleider van Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft een back-up beschikbaar wanneer deze afwezig is.	
10.	Opdrachtnemer is tijdens kantooruren zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar voor ondersteuning en advies. Kantooruren zijn werkdagen van 09:00 uur tot 17:00 uur.	
11.	Opdrachtnemer reageert binnen één werkdag op vragen van Slachtofferhulp Nederland.	

12.	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever die gaat over de opdracht vindt plaats in de Nederlandse taal.	
13.	Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever op de hoogte van de relevante ontwikkelingen op de markt en geeft Opdrachtgever hierover advies.	
14.	Opdrachtnemer maakt in de projectfase concrete afspraken met Opdrachtgever over de frequentie van overleggen, de aanwezigheid van personen en agenda-invulling en vastlegging van actiepunten en afspraken.	

4. Privacy, verwerking persoonsgegevens en informatieveiligheid

Nr.	Eisen	
15.	Opdrachtnemer toont aan dat zij voldoet aan alle vereisten onder de AVG en/of Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming wanneer Opdrachtgever dit verzoekt.	
16.	Opdrachtnemer verwerkt geen persoonsgegevens met andere redenen dan in de doelstellingen van de dienstverlening zijn beschreven.	
17.	Het delen van persoonsgegevens aan derden is niet toegestaan, tenzij hier een goede reden voor is en deze reden is goedgekeurd door Opdrachtgever.	
18.	Datalekken worden binnen maximaal 24 uur door Opdrachtnemer gerapporteerd aan het e-mailadres: privacy@slachtofferhulp.nl .	
19.	De Werken-bij website draait op servers binnen de Europese Economische Ruimte (EER).	
20.	Verwerking van persoonsgegevens gebeurt conform de Verwerkersovereenkomst van Slachtofferhulp Nederland (Bijlage 7).	

5. Functionaliteit en gebruikersvriendelijkheid Werken-bij website

Nr.	Eisen	
21.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het delen van data in een real time dashboard met betrekking tot het aantal bezoekers op de Werken-bij website, hun journey, welke pagina's worden bezocht en hoe lang, het doorklikken (click-rate) naar specifieke pagina's en/of onderdelen zoals de vacatures, en hoeveel bezoekers via mobiel en desktop.	
22.	De Werken-bij website kent een gebruiksvriendelijke en duidelijke navigatiestructuur, zulks ter beoordeling van Opdrachtgever bij oplevering van Website Werken-bij.	
23.	De Werken-bij website kent een gemakkelijke manier van solliciteren: het aanmaken een account is in ieder geval niet vereist om te solliciteren en sollicitatiebuttons zijn herkenbaar en zeer gemakkelijk vindbaar.	
24.	De Werken-bij website bevat een 'job-alert' <u>of iets gelijkwaardigs aan een 'job-alert'.</u>	
25.	De Werken-bij website is designed als mobile first.	
26.	Opdrachtnemer meet gedurende de gehele looptijd van het contract het resultaat en effectiviteit van het Werken-bij platform (views, clicks, etc). Deze statistieken kunnen te allen tijde door Opdrachtgever worden ingezien, zodat deze een goed beeld krijgt van de doelgroepen, het optimaliseren van bereik en conversie.	

6. Technisch beheer Werken-bij platform

Integratie en interoperabiliteit

Nr.	Eisen	
27.	Ten behoeve van het beheer van de content is de login van de applicatie geregeld via een Single Sign-on oplossing met Microsoft Entra ID, inclusief ondersteuning voor tweefactorauthenticatie (2FA).	
28.	Er bestaat een mogelijkheid tot integratie met de on-premise Microsoft Exchange-omgeving van Opdrachtgever terwijl het systeem losgekoppeld (loosly coupled) blijft voor operationele onafhankelijkheid.	
29.	Er is een mogelijkheid tot integratie met externe systemen via een REST API.	
30.	Voor de implementatie van systemen in een publieke cloudomgeving moet Microsoft Azure als voorkeurscloudplatform worden gebruikt.	
31.	Opdrachtnemer realiseert een koppeling tussen het platform en de ATS applicatie van Emplay via een API. De Koppeling voldoet aan alle eisen m.b.t. veiligheid en privacy die ook op het platform van toepassing zijn.	

Toegankelijkheid en gebruikerservaring

Nr.	Eisen	
32.	De website is toegankelijk via de voorkeurswebbrowsers van Opdrachtgever, te weten Microsoft Edge en Google Chrome.	
33.	Het platform voldoet aan de landelijke norm WCAG 2.1 AA voor digitale toegankelijkheid. Ook bij alle overige online communicatie besteedt Opdrachtnemer aandacht aan de toegankelijkheid van de communicatie, zodat de communicatie 'digitaal inclusief' is en voldoet aan de wettelijke verplichtingen op het gebied van toegankelijkheid.	
34.	De performance van de website is maximaal 2 seconden per schermwisseling, gemeten buiten de Citrixomgeving van Slachtofferhulp Nederland.	

Beveiliging en compliance

Nr.	Eisen	
35.	Voor gebruikersprovisioning kan wordt gebruik worden gemaakt van de standaard IAM-oplossing, HelloID, van Opdrachtgever of van Microsoft Entra ID.	
36.	Het systeem dient audit trails (logboekregistratie) te implementeren die toegankelijk zijn voor applicatiebeheerders om activiteiten te monitoren en te auditen voor beveiliging en compliance doeleinden.	
37.	Het platform is voorzien in role-based access voor functionele modules, waarbij gebruikers alleen toegang krijgen tot geautoriseerde systeemonderdelen.	

Data Management

Nr.	Eisen	
38.	Opdrachtnemer beschikt over duidelijke back-up en recovery procedures.	
39.	Bij contractbeëindiging stelt Opdrachtnemer data in een gangbaar formaat beschikbaar, waarna Opdrachtnemer de data zelf volledig verwijdt.	

Licentiebeheer en Documentatie

Nr.	Eisen	
40.	Opdrachtnemer is volledig transparant in het licentiemodel (pay-per-use, seats, concurrent sessions).	
41.	Opdrachtnemer stelt benodigde documentatie over het gebruik van het platform beschikbaar aan Opdrachtgever.	

Dienstverlening technisch beheer

Nr.	Eisen	
42.	Opdrachtnemer lost technische mankementen en storingen in de Werken-bij website op binnen 1 werkdag.	
43.	De uptime van de server waarop de website wordt gehost bedraagt minimaal 99,5%.	
44.	Opdrachtnemer beschikt over een supportdesk. De supportdesk is minimaal te bereiken op werkdagen tussen 08:30 – 17:30 uur.	
45.	Onderhoud dat van invloed is op de bereikbaarheid van de Werken-bij website, vindt plaats buiten kantooruren, tussen 23:00 uur en 06:00 uur of in het weekend.	
46.	Er wordt door Opdrachtnemer in de SLA onderscheid gemaakt tussen incidenten en problems en de wijze waarop ze hiermee omgaan. We definiëren een problem als een verzameling van 2 of meerdere zich herhalende incidenten van dezelfde soort of met dezelfde kenmerken.	
47.	De hersteltijd gedurende werkdagen van incidenten bedraagt als volgt: • Prio 1: maximaal 4 uur; • Prio 2: maximaal 8 uur; • Prio 3: maximaal 48 uur, tenzij het uiteindelijk een wijziging betreft. In het SLA wordt de categorisering van Prio 1, Prio 2 en Prio 3 gedefinieerd.	
48.	De terugkoppeling op het voorleggen van een verzoek tot wijziging bedraagt maximaal 2 werkdagen.	
49.	Een offerte voor het uitvoeren van het verzoek tot wijziging wordt maximaal binnen 5 werkdagen na het indienen van het verzoek opgesteld en verstuurd.	
50.	Er wordt door Opdrachtnemer in de SLA onderscheid gemaakt tussen standaard wijzigingen en niet standaard wijzigingen. Wijzigingen die korter dan 1 uur duren zijn per definitie een standaard wijziging en zitten in de standaard aangeboden prijs inbegrepen.	
51.	Er wordt door Opdrachtnemer in samenspraak met Opdrachtgever in de SLA opgenomen hoe de escalatieroute loopt bij incidentproces en ontevredenheid bij Opdrachtgever.	

7. Rapportage

Nr.	Eisen					
52.	Er wordt <u>maandelijks-op aanvraag van Slachtofferhulp Nederland</u> een serviceraapport opgesteld <u>indien zij dat als relevant beschouwt.</u> <u>en Dit rapport wordt</u> gedeeld met Slachtofferhulp Nederland.					
53.	In het serviceraapport komen de volgende onderdelen aan bod: <table><tr><th>Onderwerp</th><th>Items</th></tr><tr><td>Aantallen Calls per categorie</td><td>Type incident (urgent, niet urgent), informatievraag en autorisatie.</td></tr></table>	Onderwerp	Items	Aantallen Calls per categorie	Type incident (urgent, niet urgent), informatievraag en autorisatie.	
Onderwerp	Items					
Aantallen Calls per categorie	Type incident (urgent, niet urgent), informatievraag en autorisatie.					

Incidenten	Aantallen (afgehandeld, nieuwe, impact, urgentie, prioriteit), meldtijd, oplostijd, beschreven incident, beschreven oplossing, oorzaak, status, impact, urgentie, prioriteit en categorie en eventuele workaround.
Rapportage beveiligingsincidenten met hoge impact	Incident, oorzaak, oplossing, oplostijd.

9. Kosten, prijzen en tarieven

Nr. Eisen

54.	Alle op te geven prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en zijn all-in tarieven. Dit houdt in dat alle werkzaamheden die horen bij de dienstverlening in de tarieven zijn inbegrepen. Er kunnen tijdens de looptijd van de Overeenkomst (de initiële looptijd en eventuele verleningen) geen andere tarieven worden gefactureerd dan de tarieven die Opdrachtnemer heeft aangeboden op het prijzenblad (Bijlage 12).	
55.	De overeengekomen tarieven zijn vast gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst. Indexering is mogelijk volgens hetgeen bepaald is <u>in</u> de Overeenkomst.	
56.	Nadat Opdrachtgever akkoord heeft gegeven op de indexering, levert Opdrachtnemer binnen 30 kalenderdagen een geactualiseerd prijzenblad aan bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan geen nieuwe prijzen hanteren voordat deze prijslijst is ingediend bij Opdrachtgever en schriftelijk door Opdrachtgever is goedgekeurd.	

10. Administratie en facturatie

Nr.

59.	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het voeren van een goede administratie van de eigen werkzaamheden en ook voor de financiële administratie. Opdrachtnemer heeft hiervoor een eigen systeem.	
60.	Facturatie van onderdeel 1 en 2a van de scope vindt als volgt plaats: - Onderdeel 1 1a wordt bij afronding van dit onderdeel na akkoord Opdrachtgever gefactureerd; 1b wordt bij afronding van dit onderdeel na akkoord Opdrachtgever gefactureerd; 1c wordt voor 50% van de opdrachtwaarde bij de start gefactureerd en 50% wordt bij afronding na akkoord van Opdrachtgever gefactureerd. - Onderdeel 2a 30% van de opdrachtwaarde van onderdeel 2a van de scope wordt bij de start van de opdracht gefactureerd; 30% van de opdrachtwaarde van onderdeel 2a wordt halverwege de sprints gefactureerd en 40% van de opdrachtwaarde wordt na afronding van onderdeel 2a gefactureerd, na akkoord van Opdrachtgever.	
61.	Facturatie van onderdeel 2b van de scope (het beheer van de Werken-bij website) zal maandelijks achteraf plaatsvinden.	
62.	Facturatie van de adviseringsopdrachten onder onderdeel 3 van de scope vindt plaats na afronding van de adviseringsopdracht.	

63.	Facturen zullen binnen 30 dagen, zijnde de wettelijke termijn, na de factuurdatum worden betaald.	
64.	Facturatie gebeurt volgens de facturatievoorwaarden van Opdrachtgever.	
65.	Opdrachtgever zal onbetwiste facturen voldoen met inachtneming van een betalingstermijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur. Facturen worden digitaal in Pdf-formaat aangeleverd en verzonden naar crediteuren@slachtofferhulp.nl, onder vermelding van: • Crediteurnummer • Inkoopordernummer • KvK-nummer • IBAN-nummer • BTW nummer • Titel van de Overeenkomst	
66.	Opdrachtgever mag haar facturatievoorwaarden, facturatieproces en administratieproces in de loop van de Overeenkomst wijzigen. Na de wijziging ontvangt Opdrachtnemer van Opdrachtgever een vernieuwde versie. Opdrachtnemer weigert deze wijzigingen niet, wanneer zij dit niet zonder goede reden kan onderbouwen.	