

# Programma van eisen

## Website Dienstverlening



### Opmerkingen vooraf

Inschrijver dient te voldoen aan de eisen als opgenomen in onderstaand Programma van eisen. Inschrijver dient kennis te nemen van elke afzonderlijke eis en middels ondertekening verklaart Inschrijver aan elke afzonderlijke eis te voldoen. Indien Inschrijver op één of meerdere van deze onderdelen niet voldoet, wordt hij uitgesloten van deze aanbesteding.

Dit Programma van Eisen maakt onlosmakelijk deel uit van de Aanbestedingsleidraad en daarmee de Overeenkomst. Alle genoemde eisen dienen verwerkt te zijn in de inschrijfprijs.

Het Programma van Eisen is Bijlage 2 van de Aanbestedingsleidraad.

### Eisen algemeen

1.	Inschrijver heeft kennis genomen van de beschrijving van de opdracht als opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en verklaart dat de Inschrijving hierop is afgestemd.
2.	Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende Gunning en opdrachtverlening zijn geen andere leverings-, betalings- of overige algemene voorwaarden van toepassing, dan de (contractuele) voorwaarden die CIZ in de aanbesteding ter beschikking heeft gesteld, te weten de definitieve Raamovereenkomst, Spelregels zaken doen met CIZ en de ARBIT-2022; algemene of andere door de Inschrijver gehanteerde voorwaarden zijn niet van toepassing.
3.	De door Inschrijver bij zijn Inschrijving opgegeven tarieven zullen vast zijn gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief eventuele verlenging), en zijn onderhevig aan indexering zoals vermeld in de Raamovereenkomst.
4.	De leverancier beheerst de Nederlandse taal (minimaal B1 niveau) en kan belangrijke en urgente support altijd in het Nederlands leveren.

### Beheer en onderhoud:

5.	Beheer en onderhoud wordt toegepast op de twee websites van het CIZ, namelijk: <a href="http://ciz.nl">ciz.nl</a> en <a href="http://werkenbijciz.nl">werkenbijciz.nl</a>
6.	Het huidige CMS en bijbehorende functionaliteit is recent (2023) ontwikkeld en goed onderhouden en geüpdatet. In deze aanbesteding is het startpunt behoud van het huidige CMS en bijbehorende ontwikkelde functionaliteit
7.	Beide CIZ websites maken momenteel gebruik van Drupal 10. CIZ wil dat de websites bij een nieuwe leverancier gebruik blijven maken van het Drupal CMS en bestaande applicaties (WLZ en WZD check). De nieuwe leverancier borgt dat het CMS wordt onderhouden en de CIZ websites altijd op een up to date en veilige versie van het Drupal CMS draait.
8.	Contentbeheer gebeurt door het CIZ zelf bij de afdelingen Communicatie ( <a href="http://ciz.nl">ciz.nl</a> ) en HR ( <a href="http://werkenbijciz.nl">werkenbijciz.nl</a> )

<b>9.</b>	Het content- en gebruikersbeheer van de CIZ websites ciz.nl en werkenbijciz.nl zijn momenteel gescheiden omgevingen en dat moet zo behouden blijven.
<b>10.</b>	De website leverancier ondersteunt CIZ bij contentbeheer indien er plekken of applicaties zijn waar het CIZ zelf geen aanpassingen kan doorvoeren. Bijvoorbeeld bij aanpassingen in de WLZ check
<b>11.</b>	Een nieuwe leverancier onderhoudt de werking van de WLZ check en WZD check. Het CMS biedt de mogelijkheid om koppeling te maken met modules van Wlz-check binnen de website.
<b>12.</b>	De website moet WCAG 2.1 waaronder webrichtlijnen voor toegankelijkheid voor blinden en slechtzienenden kunnen ondersteunen.  Het CIZ heeft per week 23 van 2024 een "A" status voor digitale toegankelijkheid voor beide websites. Behoud van deze status wordt door CIZ en de leverancier geborgd.
<b>13.</b>	Huidig CMS en functionaliteit wordt behouden. Toevoegen of verwijderen van functionaliteit gebeurt op initiatief van of in overleg met beheerders van het CIZ
<b>14.</b>	Het conform de wetgeving juist inrichten van het plaatsen van cookies en verkrijgen van toestemming via de cookiebanner.
<b>15.</b>	Serverbeheer: De leverancier is in staat technisch applicatiebeheer op gebied van website hosting uit te voeren en dienstverlening van de huidige leverancier te continueren.
<b>16.</b>	Serverbeheer: aan de hand van periodieke updates op gebied van hosting/servers van Sogeti is de leverancier in staat deze updates verder op te pakken. In de huidige setup is dit proces geautomatiseerd middels Ansible scripts. Bij specifieke updates (major updates of noodzakelijke patches) moet de leverancier in staat zijn deze scripts aan te passen.
<b>17.</b>	Serverbeheer: De leverancier is in staat om te waarborgen dat updates geen negatieve gevolgen hebben voor de websites van het CIZ en om aanvullende updates te identificeren. We verwachten dat de leverancier technische kennis heeft van serverbeheer, inhoudelijk regie kan voeren en sparren met Sogeti en daarop kan handelen
<b>18.</b>	Serverbeheer: De leverancier is in staat om bij Sogeti mogelijke oorzaken aan te geven op gebied van servers/hosting als de website niet werkt. Daarbij is de leverancier ook in staat om samen met Sogeti te zoeken naar oplossingen en kennis in te brengen van Apache
<b>19.</b>	Serverbeheer: jaarlijks worden SSL certificaten vernieuwd. Deze worden aangeleverd door Sogeti. De leverancier moet in staat zijn deze te installeren op de servers
<b>20.</b>	Serverbeheer: In geval een server offline is zorgt Sogeti dat deze weer online komt. De leverancier is in staat om te controleren of ook de website weer online is en eventuele aanvullende problemen op te lossen
<b>21.</b>	Serverbeheer: De leverancier kan borgen dat iemand in het website team aantoonbare ervaring heeft met Azure en Apache servers. Deze persoon begrijpt wat het betekent om regie te voeren en mee te denken met server engineers
<b>22.</b>	Serverbeheer: De leverancier heeft aantoonbare ervaring in toegangsbeheer via Azure
<b>23.</b>	Serverbeheer: het heeft de sterke voorkeur van het CIZ dat de kennis van serverbeheer belegd is bij een persoon die continu betrokken is in het CIZ project en niet enkel wordt ingevlogen bij calamiteiten

## Doorontwikkeling

<b>24.</b>	User Experience (UX) sprints: Aanpassingen ten bate van gebruiksvriendelijkheid en een positieve klantbeleving worden voorzien en in een aantal jaarlijkse sprints opgeleverd. Deze sprints worden verder gedefinieerd onder releasemanagement en werkwijze.
------------	--

<b>25.</b>	SEO sprints: Aanpassingen ten bate van vindbaarheid in zoekmachines worden voorzien en in een aantal jaarlijkse sprints opgeleverd. Deze sprints worden verder gedefinieerd onder releasemanagement en werkwijze.
<b>26.</b>	De website leverancier biedt de mogelijkheid om nieuwe pagina's, functionaliteit en templates te testen (bijvoorbeeld: A/B)
<b>27.</b>	De website leverancier is in staat verbeteringsuggesties voor SEO te vertalen naar concrete oplossingen voor de CIZ websites. Dit zijn suggesties op gebied van Pagespeed, Techniek, structured data en helpful content uit SEO tools zoals: Google Search Console, SE ranking, SEM rush, Screaming Frog
<b>28.</b>	<p>De huidige website biedt een geavanceerde interne zoekfunctie. De zoekfunctie wordt in samenwerking tussen contentbeheer en website leverancier regelmatig geoptimaliseerd. Dit om vragen van bezoekers zo goed mogelijk te beantwoorden. Voorbeelden van zulke verbeteringen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- suggesties of 'bedoelde u' mogelijkheden bieden</li> <li>- mogelijkheden voor selectiefilters</li> <li>- pdf bestanden kunnen zoeken.</li> <li>- de pagina die men daarna te zien krijgt moet op een gebruikersvriendelijke manier worden gepresenteerd (gemakkelijk opnieuw kunnen zoeken, duidelijke presentatie van de content, goede filtermogelijkheden).</li> </ul> <p>Ook het implementeren of koppelen van een chatbot functionaliteit vanuit het CIZ-Digitaliseert project behoort tot zaken die functioneren van de zoekfunctie kunnen verbeteren</p>

## Project ontwikkelingen

<b>29.</b>	De leverancier is in staat snel te schakelen en dienstbaar te zijn aan opleveringen vanuit de projectorganisatie van het CIZ
<b>30.</b>	Het moet mogelijk zijn de CIZ websites te koppelen aan een "mijn CIZ" omgeving of een "mijn CIZ" omgeving in de websites te integreren.
<b>31.</b>	Het moet mogelijk zijn om de werkenbijciz.nl website te koppelen met een Applicant tracking system (ATS)
<b>32.</b>	Het moet mogelijk zijn om de werkenbijciz.nl website te koppelen met Afas
<b>33.</b>	Het moet mogelijk zijn op de websites een chatbot te koppelen
<b>34.</b>	Het moet mogelijk zijn om website formulieren en vanuit de website te versturen email aan te laten sluiten op een vanuit CIZ gedreven project "beveiligd mailen" (Zivver)
<b>35.</b>	Het moet mogelijk zijn om met de website aan te sluiten op ontwikkelingen rondom domein overstijgende samenwerking in de zorgketen.

## Innovatie

<b>36.</b>	Het contract voorziet in een aantal nog niet te overzien, en daarmee nog niet zekere afnames, die we voor nu scharen onder innovaties. Denk daarbij aan:
<b>37.</b>	De websites kunnen inspelen op voortschrijdend inzicht in het beantwoorden van vragen en zoekopdrachten in veranderende zoekmachine indexen
<b>38.</b>	Indien mogelijk en gewenst kan het CIZ met de leverancier inspelen op Website ontwikkeling in een meer intensief AI gedreven IT landschap
<b>39.</b>	Soms blijkt de dienstverlening van het CIZ moeilijke materie die versimpeld kan worden door slimme en maatwerk websitefunctionaliteit. Zoals bijvoorbeeld de WLZ- en WZD checks. De leverancier is in staat maatwerk te ontwikkelen en implementeren binnen Drupal websites

<b>40.</b>	De leverancier moet in kunnen spelen op veranderende eisen van het politieke landschap van de Nederlandse overheid waar het CIZ deel van uitmaakt.
------------	--

## Bestaande functionaliteit

<b>41.</b>	De huisstijl van het CIZ moet blijvend worden toegepast. Deze wordt wanneer nodig geüpdatet (lettertype, kleur, vormen, fotografie, RSS feed).
<b>42.</b>	Gepubliceerde emailadressen in de website moeten tegen spam worden afgeschermd.
<b>43.</b>	Het CMS biedt en behoudt de mogelijkheid om alle gewenste typen redirects in te richten
<b>44.</b>	Menu- en site structuur wordt behouden. Aanpassingen vinden plaats op initiatief van- of in overleg met de beheerders van het CIZ
<b>45.</b>	Het CMS moet de mogelijkheid bieden om subsites te creëren en bij te houden. Een subsite is een afzonderlijk te openen website met een eigen domeinnaam, die met hetzelfde CMS beheerd kan worden.
<b>46.</b>	Er zijn tooltips aanwezig binnen de website om de bezoeker te ondersteunen.
<b>47.</b>	Er wordt gebruik gemaakt van iconen en termen binnen de website over applicaties/modules heen.
<b>48.</b>	De website en het CMS moeten de actuele volgende standaards ondersteunen: W3C, de WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) en de Webrichtlijnen van de Nederlandse overheid. Content die wordt gepubliceerd is voorzien van Metadata op basis van OWMS 4.0 (Overheid.nl Web Metadata Standaard).
<b>49.</b>	Het CMS biedt de mogelijkheid om de standaard formaten volledig ondersteunen (pdf, doc, docx, rtf, xls, xlsx, gif, jpg, png, tiff, mp3, mp4, ppt, pptx). Dit betekent o.a. dat links naar documenten met deze formaten opgenomen kunnen worden in de website en dat deze documenten na aanklikken in de bijbehorende toepassing geopend worden.
<b>50.</b>	Alle teksten in de softwareproducten zijn in het Nederlands gesteld.
<b>51.</b>	Het CMS biedt de mogelijkheid om, in verband met de Archiefwet, regelmatig automatisch een kopie te maken voor archiefdoeleinden.
<b>52.</b>	Het CMS biedt de mogelijkheid om 'deeplinks' tussen onderdelen van de website te leggen.
<b>53.</b>	De structuur van de website moet dusdanig zijn dat SEO wensen (zoekmachineoptimalisatie) eenvoudig implementeerbaar zijn binnen het CMS. Denk (maar niet uitsluitend) aan handmatig kunnen optimaliseren van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Title tags</li> <li>- Meta descriptions</li> <li>- H1, H2, H3</li> <li>- Aanpassen van menu- en site structuur</li> <li>- Toepassingen van structured data</li> </ul>
<b>54.</b>	De website biedt een geavanceerde interne zoekfunctie. De zoekfunctie wordt in samenwerking tussen contentbeheer en website leverancier regelmatig geoptimaliseerd. Dit om vragen van bezoekers zo goed mogelijk te beantwoorden. Voorbeelden van zulke verbeteringen zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>- suggesties of 'bedoelde u' mogelijkheden bieden</li> <li>- mogelijkheden voor selectiefilters</li> <li>- pdf bestanden kunnen zoeken.</li> <li>- de pagina die men daarna te zien krijgt moet op een gebruikersvriendelijke manier worden gepresenteerd (gemakkelijk opnieuw kunnen zoeken, duidelijke presentatie van de content, goede filtermogelijkheden).</li> </ul>

	Ook het implementeren of koppelen van een chatbot functionaliteit vanuit het CIZ-Digitaliseert project behoort tot zaken die functioneren van de zoekfunctie kunnen verbeteren
55.	Het CMS biedt de mogelijkheid om een chatfunctie te koppelen binnen de website.
56.	Het CMS biedt de mogelijkheid om een "mijn CIZ" omgeving te koppelen binnen de website.
57.	Het CMS biedt de mogelijkheid om nieuws op onderwerp of datum te filteren binnen de website.
58.	Het CMS biedt de mogelijkheid om de volgende formulieren/documenten binnen de website te koppelen/realiseren, waarbij niet alle gegevens worden opgeslagen en voldoen aan AVG-richtlijnen. Bijvoorbeeld, slimme formulieren, één contactformulier dat afhankelijk van gegeven antwoord een relevante vervolgvraag laat zien, bestelformulier en online aanvraag- en machtigingsformulieren.
59.	Er moeten minimaal 2 maximaal 4 CMS-gebruikers gelijktijdig met het CMS kunnen werken, zonder dat de wachttijden langer dan 2 seconden zijn.
60.	CMS kan gepersonaliseerd worden door de contentbeheerder
61.	Er zijn binnen het CMS verschillende templates voor verschillende soorten content (nieuws, vacatures, update wetgeving, etc..) beschikbaar.
62.	De volgende mogelijkheden voor fotobewerking zijn aanwezig: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikbare foto's eerst laten zien in de vorm van thumbnails</li> <li>• Foto's in batch laden</li> <li>• Foto's bewerken in-screen (dus niet van tevoren bewerken met een ander programma, dan opslaan en dan laden)</li> </ul>
63.	De gebruikersinterface van het CMS bevat functionaliteit om afbeeldingen aan te passen (schalen en bijsnijden)
64.	Contentbeheerders moeten probleemloos binnen het CMS pagina's voor de website kunnen publiceren of inplannen in toekomst.
65.	Er moet mogelijk zijn binnen het CMS om content te muteren (wijzigen, aanmaken, verwijderen) per rol, per subsite, per menuonderdeel en per pagina.
66.	Het CMS moet een logboek bijhouden van alle mutaties per pagina of onderdeel, waaruit precies blijkt wie wanneer wat heeft gedaan.
67.	Het CMS biedt mogelijkheid om tijdens uitvoering van de contentbeheertaak aan te geven dat een document vanuit het CMS naar verschillende doelen gepubliceerd moet worden, zoals internet, intranet of RSS.
68.	Er is een online gebruikers- en beheerdershandleiding voor het CMS aanwezig.
69.	Elke aanpassing en/of uitbreiding van het CMS verwerkt in de online gebruikers- en beheerdershandleiding.
70.	Er is voor iedere nieuwe versie/release van het CMS ook een handleiding document beschikbaar.
71.	De schermlayout van de website dient door de beheerder binnen het CMS aanpasbaar te zijn (inregelbaarheid)
72.	Er moet binnen het CMS de rapportagemogelijkheden aanwezig zijn ten behoeve van hoofdredacteur.
73.	Het CMS biedt de mogelijkheid om relaties tussen pagina's te kunnen leggen en te onderhouden.
74.	Het CMS biedt een Copy en paste functionaliteit vanuit Word naar het CMS met mogelijkheid om opmaaktekens automatisch te wissen.
75.	De functionaliteit in de contentbeheeromgeving binnen het CMS kan aangepast worden aan de hand van de rol van de gebruiker. Bijvoorbeeld basis gebruiker vs geavanceerde gebruiker.
76.	Contentbeheerder kan tijdens het bladeren binnen het CMS omschakelen naar editing modus.
77.	Het is mogelijk om snel te switchen tussen view mode (WYSIWYG) en editing modus (HTML).

78.	Er is een functionaliteit beschikbaar op het gebied van publicatie workflow c.q. staging.
79.	Het daadwerkelijke aantal handelingen voor met name aanmaak en update van content dient zo beperkt mogelijk te zijn,
80.	Het CMS biedt de mogelijkheid om een huisstijl af te dwingen (o.a. lettertype en -grootte, kleurgebruik)
81.	Het CMS biedt de mogelijkheid om verschillende templates te gebruiken. (Content/tekst, Nieuws, FAQ)
82.	Het CMS biedt de mogelijkheid om verschillende plugins te gebruiken. (Invulbare formulieren, SEO-tools)
83.	Het CMS biedt mogelijkheden om, in geval van een calamiteit met het CMS of de bijbehorende database, terug te keren naar een consistente situatie waarbij het verlies aan mutaties beperkt blijft tot het laatste uur en de integriteit van gegevens gewaarborgd blijft.
84.	Een storing in het CMS mag niet leiden tot verlies van gegevens.
85.	Bij het verbreken van de netwerkverbinding dient het CMS zonder tussenkomst van de gebruiker de verbindingen te kunnen herstellen en gegevens onderling weer te synchroniseren/repliceren. De gebruiker kan doorgaan waar hij/zij gebleven was.
86.	Het is mogelijk een deel van inhoud te herstellen vanaf een backup, zonder alles te overschrijven.
87.	Het CMS en de website moeten bestand zijn tegen hacking technieken.
88.	Beveiliging/authenticiteit moet in een aparte module worden geïmplementeerd die ook door andere applicaties kan worden gebruikt.
89.	Het CMS moet voorzien zijn van verschillende niveaus van autorisatie welke door de beheerder per gebruiker en per gebruikersgroep aan te passen is. Het moet mogelijk zijn duidelijke rollen toe te wijzen.
90.	Het CMS moet voorkomen dat twee gebruikers gelijktijdig eenzelfde onderdeel kunnen muteren. Wel moet het mogelijk zijn om de inhoud te raadplegen terwijl deze door een andere gebruiker wordt bewerkt.
91.	Het moet mogelijk zijn om de inhoud te raadplegen terwijl deze door een andere gebruiker wordt bewerkt.

## Performance

92.	De leverancier is in staat mee te denken over oplossingen wanneer prestaties van de website (plots) veranderen, en deze oplossingen afhankelijk van de situatie urgent te implementeren. Denk aan plotselinge ontwikkelingen zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>- toename van foutpagina's</li> <li>- afnames van website verkeer</li> <li>- verslechterd functioneren van de zoekfunctie</li> <li>- toename in laadtijd van de website</li> <li>- verslechterde bereikbaarheid van de website</li> </ul>
93.	De leverancier voorziet in doorlopende monitoring van website status (up/down) en rapporteert hierover
94.	De website leverancier borgt voor het CIZ de doorlopende werking van webanalytics tool Matomo op matomo.ciz.nl.
95.	De website leverancier implementeert voor het CIZ andere website analyse tools zoals daar op dit moment zijn: Hotjar, SE ranking
96.	De website leverancier heeft kennis van implementatie van Piwik/Matomo en biedt de mogelijkheid om meer tooling in Matomo te ontsluiten, zodat het CIZ beter gebruik kan maken van matomo en andere tools zoals hotjar kunnen uitfaseren
97.	De maximale laadtijd van een nieuwe pagina of scherm met zoekresultaten is naar de laatste standaarden. Laadtijden worden gemonitord met gekende tooling als webpagetest.org en Google pagespeed tools. Een stabiele performance

	voorafgaand aan moment van ingang contract wordt gebruikt als nul-meting
--	--

## Onderhoudbaarheid

<b>98.</b>	Het moet mogelijk zijn om een applicatiebeheerder op afstand ondersteuning te bieden aan een andere CMS-gebruiker.
<b>99.</b>	Versiebeheer alsmede het invoeren van updates, patches en major releases dient op een gestructureerde wijze plaats te vinden. De gebruikers worden tijdig (14 dagen van te voren) op de hoogte gesteld.
<b>100</b>	Er is een mogelijkheid aanwezig voor het automatisch schonen van bepaalde gegevens in de database (verwijderen van bv. alle verlopen content).

## Toegankelijkheid

<b>101</b>	De website moet voldoen aan de geldende toegankelijkheidsrichtlijnen (nu WCAG 2.1 niveau A + AA).  De CIZ websites hebben sinds juni 2024 de A-status voor digitale toegankelijkheid. De leverancier is in staat deze te borgen
<b>102</b>	Een voorleesfunctionaliteit moet ingebouwd kunnen worden met behulp van Readspeak of gelijkwaardig.
<b>103</b>	Vertaalfunctie moet ingebouwd kunnen worden met behulp van Readspeak of gelijkwaardig.

## Security en Privacy

<b>104</b>	Het CIZ kan toegang tot het CMS verlenen aan externen (bijv. leveranciers van content, beeldmateriaal, vertalingen, etc.). Deze toegang voldoet aan de veiligheidseisen van CIZ, wat o.a. betekent dat de inlog beveiligd is met een 2-factor-authenticatie die aangeleverd wordt door de opdrachtnemer.
<b>105</b>	Leverancier voert minimaal dagelijks virus- en malwarescanning uit. De definities voor virus- en malwarescanning worden minimaal dagelijks geactualiseerd.
<b>106</b>	Het CMS en de websites voldoen aan alle beveiligingseisen, zoals gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), privacy by design (o.a. gebruik van cookies).
<b>107</b>	Leverancier waarborgt het gebruik van actuele versies van software en middleware, zodanig dat te allen tijde support is gewaarborgd.
<b>108</b>	Opdrachtnemer voldoet aan alle toepasselijke privacywet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet.
<b>109</b>	De aangeboden oplossingen dienen te vallen onder het managementsysteem voor informatiebeveiliging waarover de Inschrijver beschikt.

## Techniek

<b>110</b>	Het CMS biedt de mogelijkheid om aan te geven waar de documenten in het CMS worden opgeslagen in de database of op het filesysteem.
<b>111</b>	Het CMS dient te voldoen aan de huidige technologische standaarden (ISO 27001, ISO 27002, Digitoegankelijk, PDF, DNSSEC, HTTPS & HSTS, TLS, SPF, DKIM, DMARC, STARTTLS & DANE, Digikoppeling, E-portfolio, ODF en SAML).

<b>112</b>	Het CMS moet de mogelijkheid bieden om te koppelen aan Active Directory van CIZ. Voor CIZ contentbeheerders van de website is het een harde eis dat de nieuwe website geheel via een Single sign-on (SSO) te benaderen is.
<b>113</b>	De gehele website dient responsieve te zijn. D.w.z. dat de site op zowel computer, tablet als smartphone goed gebruikt moet kunnen worden.
<b>114</b>	De website moet platformonafhankelijk te gebruiken zijn (Apple, Microsoft en Android).
<b>115</b>	De website werkt foutloos met de gangbare internetbrowsers zoals, Internet Explorer, Edge, Chrome, FireFox en Safari.
<b>116</b>	De statistieken zijn uit te lezen per maand en jaar in Matomo en andere door de Rijksoverheid goedgekeurde statistiektool.

## Relatie met andere applicaties

<b>117</b>	Het CMS en de website moeten gekoppeld worden met de volgende applicatie/website binnen CIZ: <ul style="list-style-type: none"> <li>• AFAS Outsite voor werkenbijciz.nl (toekomstig via een ander tool gekoppeld aan AFAS)</li> <li>• Matomo</li> <li>• Online jaarverslag</li> <li>• Aanmelden voor nieuwsbrief</li> <li>• (externe) nieuwsbriefftool</li> <li>• Toekomstige chatfunctionaliteit</li> <li>• Beveiligd versturen van documenten via Zivver (Conversatie Starter)</li> </ul>
<b>118</b>	De databasestructuur moet open zijn voor eventuele koppelingen met systemen.
<b>119</b>	De gegevens binnen CMS kunnen importeren en exporteren in diverse gangbare formaten, minimaal Excel, DOCX, PDF, html, XML.
<b>120</b>	Het CMS biedt de mogelijkheid om middels open standaards, waaronder SOAP of REST protocol, koppelingen te leggen en te onderhouden met andere applicaties.
<b>121</b>	Het moet mogelijk zijn om e-mailadressen via CMS te koppelen.

## Service Management

<b>122</b>	De Opdrachtnemer levert na gunning een voor dit soort dienstverlening passende SLA op met inachtneming van het PvE en de overige voorwaarden van deze aanbesteding. Leverancier dient een helder en duidelijke SLA inclusief KPI's op te stellen.
<b>123</b>	De leverancier dient een heldere scope en dienstbeschrijving te formuleren.
<b>124</b>	De servicedesk verschaft tevens statusinformatie over de aangemelde incidenten.
<b>125</b>	De Leverancier dient tijdens kantooruren (service window) van 8:30-17:30 bereikbaar te zijn. Daarnaast is de leverancier bereikbaar op weekenden en feestdagen om calamiteiten op te lossen.
<b>126</b>	Opdrachtnemer biedt een reactietijd incidenten gemeten via beschikbare servicedesk tooling: <ul style="list-style-type: none"> <li>Prio 1: &lt; 5 minuten</li> <li>Prio 2: &lt; 30 minuten</li> <li>Prio 3: &lt; 1 uur</li> <li>Prio 4: &lt; 2 uur</li> </ul>
<b>127</b>	Opdrachtnemer biedt een incidenten oplostijd (functie hersteltijd) incidenten gemeten via beschikbare servicedesk tooling met de volgende service levels: <ul style="list-style-type: none"> <li>Prio 1: &lt; 4 uur</li> </ul>

	<p>Pro 2: &lt; 8 uur  Prio 3: &lt; 16 uur  Prio 4: &lt; 40 uur</p>
<b>128</b>	Opdrachtnemer levert definities van prioriteiten en een prioriteitsmatrix aan met impact en urgentie op in de SLA.
<b>129</b>	<p>Escalatiemodel dient minimaal de volgende componenten te beschikken:</p> <p>Niveau 1  De functioneel beheerder CIZ/ServiceDesk CIZ neemt contact op met de Service Delivery Manager van Leverancier.  De Service Delivery Manager van Leverancier informeert de Service- en leveranciersmanager van het CIZ binnen 12 werkuren over de voortgang en de acties die ondernomen worden.</p> <p>Niveau 2  De Service Delivery Manager van Leverancier escaleert bij de Account Delivery Manager van Leverancier.  Account Delivery Manager van Leverancier neemt binnen 12 werkuren contact op met  Service- en leveranciersmanager van het CIZ voor een inhoudelijke terugkoppeling.</p> <p>Niveau 3  Account Delivery Manager escaleert bij zijn/haar management.  Het management van Leverancier neemt binnen 12 werkuren contact op met de CIO van het CIZ.  Service- en leveranciersmanager van CIZ wordt geïnformeerd over de status van de escalatie.</p>
<b>130</b>	Opdrachtnemer levert in de SLA ook een escalatiemodel in waarin de verschillende escalatie niveaus zijn opgenomen.
<b>131</b>	Beschikbaarheid: minimaal 99,5% gegarandeerde beschikbaarheid per maand.
<b>132</b>	<p>De leverancier en het CIZ hebben periodiek overleg (strategisch, tactisch en operationeel) over de dienstverlening, prestaties van de website en contract</p> <p>Het overleg bevat onderwerpen als:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uptime/downtime, 100% score op internet.nl, website snelheid gemeten via webpagetest.org / pagespeed.web.dev en bezoekers inzichten</li> <li>- service level rapportage</li> <li>- contractuele aspecten (SLA, DAP, DFA)</li> </ul>

## Releasemanagement & Werkwijze

<b>133</b>	Wijzigingsmanagement – classificatie van standaard en maatwerk wijzigingen combineren met urgentie (denk aan wijzigingen n.a.v. P1-verstoringen)
<b>134</b>	Specificatie van sprints (zoals SEO en UX onder punt 14 en 15 benoemd): Per jaar wordt een aantal SEO- (4 tot 5) en UX (4 tot 5) sprints met een capaciteit van 20-30 uur gepland voor SEO en UX. De gewenste werkwijze in deze sprints is Scrum / Agile met nadruk op goede discovery, demo en acceptatie.

<b>135</b>	
------------	--

## Contractmanagement

<b>136</b>	Leverancier stelt in overleg met het CIZ gedurende de gehele contractperiode een vaste contactpersoon beschikbaar die de complete dienstverlening (o.a. contractueel, financieel en operationeel) zoals geleverd wordt aan het CIZ kan overzien, beoordelen en voldoende mandaat heeft om de dienstverlening indien noodzakelijk bij te sturen.
<b>137</b>	Leverancier dient een aanspreekpunt te hebben. Dit aanspreekpunt is een centraal punt bij de Opdrachtnemer voor het aanmelden en afmelden van alle incidenten betreffende alle producten en diensten die de Leverancier levert.
<b>138</b>	Het aanspreekpunt dient via verschillende communicatiemiddelen (minimaal: telefoon, e-mail) bereikbaar te zijn.
<b>139</b>	Voor de contactpersoon is een volwaardig vervangend contactpersoon aangesteld. Deze vervanger kan per direct de dienstverlening overnemen van de contactpersoon.
<b>140</b>	Indien personeel van Leverancier tijdens de uitvoering van de opdracht(en) voor het CIZ arbeidsongeschikt wordt of vertrekt of anderszins niet meer kan meewerken aan de uitvoering van de opdracht draagt de Leverancier zorg voor vervanging in overeenstemming met art. 22 ARBIT 2022. De kosten voor de overdracht aan en het inwerken van vervangend personeel komen voor rekening van Leverancier.
<b>141</b>	Tussen het CIZ en de Leverancier vindt één keer per jaar strategisch overleg en twee keer per jaar tactisch overleg plaats. Hierin komen de door het CIZ en/of de Leverancier ontwikkelingen, gesignaleerde problemen en wijzigingen aan de orde, evenals de planning voor oplossing en implementatie.
<b>142</b>	Indien er behoefte is bij het CIZ en/of de Leverancier vindt er vaker een overleg plaats.

## Financieel Management (o.a. facturering)

<b>143</b>	Opdrachtnemer levert een overzicht van alle gemoeide kosten waaronder licentie tarieven, staffeloverzicht, eenmalige kosten, vaste kosten, etc.
<b>144</b>	Facturatie voldoet aan de 'Spelregels zaken doen met het CIZ' (meegestuurd als aparte bijlage bij de offerte uitvraag).
<b>145</b>	Indien Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht onderaannemers/leveranciers inzet heeft Opdrachtgever het recht, indien de facturen van deze onderaannemers/leveranciers onbetaald blijven en de Opdrachtgever dientengevolge in verzuim raakt, om voor rekening van de Opdrachtgever rechtstreeks aan onderaannemers en leveranciers een billijke vergoeding uit te keren voor de werkzaamheden en leveringen, waarvoor deze nog geen betaling genoten. Opdrachtgever gaat hiertoe niet over dan na Opdrachtnemer of diens wettelijke vertegenwoordiger ter zake te hebben gehoord.

**Ondertekening dat u voldoet aan de gestelde eisen**

Inschrijver:

Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:

Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:

Handtekening rechtsgeldig vertegenwoordiger: