

Programma van Eisen Beheer en Ondersteuning Nieuwe website Avri.



Datum: 20-06-2024
Versie: 1.0
Auteurs: Avri

• Inhoud

Inhoudsopgave

•	INHOUD.....	2
•	INLEIDING.....	3
•	DE VRAAG VAN AVRI.....	4
○	HET DOEL VAN EEN VERNIEUWDE WEBSITE	5
○	FUNCTIONEEL ONTWERP	6
•	SCOPE.....	6
○	3.1 ALGEMENE VEREISTEN.....	6
■	3.1.1 Toegankelijkheid	6
■	3.1.2 Responsiviteit.....	6
■	3.1.3 Laadsnelheid.....	6
■	3.1.4. Browsercompatibiliteit:.....	7
■	3.1.5. Veiligheid:	7
○	3.2 FUNCTIONELE VEREISTEN.....	7
■	3.2.1. Contentpagina's en informatieverstrekking	7
■	3.2.2. Online Diensten:	7
■	3.2.3. Kaart:.....	7
■	3.2.4. Nieuws en Updates:.....	7
■	3.2.5. Veelgestelde Vragen (FAQ):	7
■	3.2.6. Zoekfunctionaliteit:.....	7
■	3.2.7 MijnAvri omgeving	7
○	3.3 TECHNISCHE EISEN	8
■	3.3.1. Open Source of gangbaar CMS.....	8
■	3.3.2. Hosting.....	8
■	3.3.3. Schaalbaarheid.....	8
■	3.3.4. Onderhoud en Ondersteuning.....	8
■	3.3.5. Front-End Technologie.....	8
■	3.3.6. Beveiliging.....	8
■	3.3.7. Monitoring en Analyse	8
■	3.3.8. Koppelingen	8
○	3.4 FUNCTIONELE WENSEN EN EISEN CMS	9
•	4. VOORWAARDEN	9
○	SCOPE BESCHRIJVING MIGRATIE.....	10
○	COMMUNICATIE EN ESCALATIE TIJDENS BEHEERFASE.....	10
○	ACCEPTATIEPROCEDURE.....	11
○	AANPASSINGEN TIJDENS LOOPTIJD OVEREENKOMST	12
•	ADDENDUM : DEFINITIE VAN VENSTERS, PRIORITEITEN EN SOORTEN WIJZIGINGEN ..	13

- **Inleiding**

Het doel van dit document is om het programma van eisen te definiëren voor de vernieuwing van onze huidige website. Onze huidige website voldoet niet langer aan de behoeften en verwachtingen van onze klanten en stakeholders.

De huidige website, hoewel functioneel, is verouderd in termen van zowel ontwerp als technologie. Dit heeft geleid tot een aantal problemen, waaronder een gebrek aan mobiele responsiviteit en een algemene gebruikersonvriendelijkheid. Bovendien is de inhoud van de website niet langer volledig representatief voor de reikwijdte en kwaliteit van de diensten die we aanbieden.

- **De vraag van Avri**

Avri wil een moderne, gebruiksvriendelijke en informatieve website creëren die een accurate weergave is van Avri en de waarde die we bieden aan onze klanten. De nieuwe website moet de toewijding aan duurzaamheid en innovatie binnen Avri weerspiegelen, en tegelijkertijd een effectief platform bieden voor communicatie en interactie met onze klanten.

In de volgende secties van dit document worden de specifieke functionele en niet-functionele eisen voor de nieuwe website in detail beschreven. Deze eisen dienen als leidraad voor het ontwerp en de ontwikkeling van de website, en zullen helpen om ervoor te zorgen dat het eindproduct voldoet aan onze doelstellingen en verwachtingen.

Avri nodigt Inschrijvers uit om mee te denken en hun best-practices aan te bieden. Dit document formuleert vooral de kaders, waarbinnen de ICT-oplossing moet voldoen. Het “Wat” wordt bepaald door Avri, het “Hoe” is aan de Inschrijver. De Inschrijver wordt verantwoordelijk voor het volledig werkend ter beschikking stellen van de gevraagde functionaliteiten en dit in stand houden gedurende de contractperiode. De Inschrijver wordt uitgedaagd om Avri van gevraagd en ongevraagd advies te voorzien.

- **Het doel van een vernieuwde website**

Doelen website

- **Intutief en duidelijk:** Avri streeft naar een drempelvrije, gebruiksvriendelijke website die op intuïtieve wijze met zo min mogelijk klikken gebruikt kan worden
- **Beeldende weergave.**
- **Begrijpelijk:** De informatie moet voor alle gebruikers begrijpelijk zijn. Dat betekent duidelijk taalgebruik, niet meer informatie dan er nodig is en beschikbaar in meerdere talen.
- **Actueel:** De website is up-to-date. Deze ondersteunt het imago van Avri, geeft actuele informatie en toekomstplannen weer.
- **Bron van informatie:** Een datagestuurde werking zorgt ervoor dat de rapportages compleet zijn. Via de zoekmachine kunnen vragen gesteld worden om de juiste informatie op te halen. Persoonlijke informatie moet gemakkelijk vindbaar zijn door in te loggen op MijnAvri.
- **Ontzorging:** Het onderhoud is niet arbeidsintensief.
- **De site biedt mogelijkheden voor uitbouw:** Mogelijk ontstaan er in de loop der tijd nieuwe producten of diensten, idealiter delen we daar nu ruimte voor in.
- **Prettige en constructieve samenwerking met de dienstverlener:** dit wordt gerealiseerd door ICT-diensten af te nemen van een proactieve, ervaren en professionele partner met vaste aanspreekpunten en de juiste expertise in huis. Prestaties worden meetbaar gemaakt voor de Inschrijver, maar ook voor Avri. Er wordt gestreefd naar het optimaliseren van de onderlinge relatie op basis van deze prestaties.

Functionaliteiten website

- **Informatie**
Duidelijke taal, meertalige opties, een voorleesfunctie en zoekmachine.
- **Effectief**
CES efficiënt, duidelijke scheiding voor inwoners of bedrijfsafval/overig, datagestuurde rapportages.
- **Imago**
Aantrekkelijke weergave van de identiteit van Avri en waardering voor de inwoners.

Doelgroep

Externe doelgroepen

- (nieuwe) Inwoners
- Gemeenten: Raadsleden, Wethouders, Gemeenteambtenaren
- Bedrijven
- Woningbouwverenigingen
- Werkzoekenden

Interne doelgroepen

- Management en teamleiders
- Klant Contact Centrum
- Marketing/communicatie medewerker

De Opdrachtgever verwacht dat er binnen de aangeboden IT-diensten alleen gewerkt wordt met bewezen technologie. Tegelijkertijd mag er bij de start van de contractperiode geen technologie worden aangeboden die zich aan het einde van de “product life cycle” bevinden. In geval van noodzakelijke vernieuwing tijdens de contractperiode, biedt de inschrijver een volwaardig alternatief zonder meerkosten.

Avri verwacht dat Inschrijvers, op basis van de beschikbare informatie, in staat zijn een goed en volledig beeld te (kunnen) vormen over de opdracht. Op basis hiervan kan iedere Inschrijver vervolgens zelf tot een aantrekkelijke aanpak en prijsvorming komen.

De opdrachtgever is op geen enkele wijze gebonden aan, of heeft een voorkeur voor bestaande of nieuwe clouddiensten, of voor bepaalde marktpartijen. Alleen op basis van de geschiktheidseisen en de gunningscriteria zullen de aanbiedingen inhoudelijk, kwalitatief, functioneel en prijstechnisch beoordeeld worden.

De opdrachtgever gaat ervan uit dat de Inschrijver zich, door de aanbestedingsdocumenten en de mogelijkheid om vragen te stellen, voldoende op de hoogte stelt om een goede en juiste aanbieding te maken.

Belangrijk te constateren/vermelden is dat (een aantal) door de Inschrijver te behalen prestaties (meetbaar via KPI's) ook (gedeeltelijk) betrekking kunnen hebben op, of (gedeeltelijke) afhankelijk zijn van, de zaken, diensten en activiteiten die door Avri worden uitgevoerd of geleverd. Door deze afhankelijkheid dient, daar waar nodig, de Inschrijver de opdrachtgever aan te sturen c.q. aan te spreken over de prestaties in de activiteiten van de opdrachtgever. De Inschrijver dient hierover helder en concreet schriftelijk te rapporteren aan Avri.

Deze scope vormt een onderdeel van een openbare Europese aanbestedingsprocedure volgens de Europese regelgeving neergelegd in de Aanbestedingswet 2012 (gewijzigd in 2016) en het inkoop- en aanbestedingsbeleid (Geactualiseerd in 2021) van Avri. **De procedure, voorwaarden en criteria zijn opgenomen in de Inschrijvingsleidraad.**

Avri is opdrachtgever voor deze aanbesteding en de opdracht.

○ **Functioneel ontwerp**

Het functioneel ontwerp wordt de komende periode in detail uitgewerkt. Hieronder staan alvast de specificaties die belangrijk zijn voor het indienen van een offerte.

● **Scope**

○ **3.1 Algemene vereisten**

■ **3.1.1 Toegankelijkheid**

De website dient te voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Er dient rekening gehouden te worden met de toegankelijkheid voor 'low functionality viewers'. Denk hierbij aan brailleleesregels en voice browsers die voornamelijk worden gebruikt door blinden en slechthorenden.

■ **3.1.2 Responsiviteit**

In een wereld waarin internettoegang plaatsvindt via verschillende apparaten, is het essentieel dat de website responsief is. Dit betekent dat de website soepel en effectief moet functioneren op verschillende schermgroottes, waaronder desktops, tablets en smartphones. Responsiviteit draagt bij aan een consistente gebruikerservaring, ongeacht het gebruikte apparaat. De mobiele website dient dezelfde functionaliteit en informatie te bevatten als de desktopversie. Bij het ontwikkelen van de website moet er mobile first werkwijze worden gehanteerd. Ruim 70% van onze gebruikers gebruikt de smartphone.

■ **3.1.3 Laadsnelheid**

Snelheid is een cruciaal aspect van de gebruikerservaring. De website moet snel laden om de aandacht van de bezoekers vast te houden en hen een vlotte navigatie te bieden. Dit vereist optimale afbeeldingscompressie, efficiënte code en, indien nodig, gebruik van content delivery networks (CDN) om de laadtijden te minimaliseren.

■ 3.1.4. Browsercompatibiliteit:

De website moet compatibel zijn met verschillende webbrowsers, zoals Chrome, Firefox, Safari en Edge. Door te zorgen voor een consistente weergave en functionaliteit over diverse browsers, wordt de gebruikerservaring geoptimaliseerd en worden potentiële problemen voorkomen.

■ 3.1.5. Veiligheid:

Veiligheid is van het hoogste belang. De website moet gebruikmaken van een SSL-certificaat om een beveiligde datatransmissie te waarborgen. Bovendien moeten de juiste beveiligingsmaatregelen worden geïmplementeerd om de bescherming van persoonlijke gegevens en de website tegen mogelijke bedreigingen te waarborgen.

○ 3.2 Functionele vereisten

■ 3.2.1. Contentpagina's en informatieverstrekking

De website dient de mogelijkheid te hebben om uitgebreide informatie te verstrekken over het afvalverwerkingsproces, geaccepteerde afvalsoorten, afvalkalender en andere relevante details.

■ 3.2.2. Online Diensten:

Een interactieve website moet functionaliteiten bieden zoals online aanvraag- en reserveringssystemen voor afvalinzameling. Gebruikers moeten in staat zijn om digitaal diensten aan te vragen en tarieven te bekijken.

■ 3.2.3. Kaart:

De website dient de mogelijkheid te bieden om een overzicht te tonen van afvalinzamelinglocaties. Deze te filteren en de dichtstbijzijnde te zoeken.

■ 3.2.4. Nieuws en Updates:

Een dynamische sectie voor nieuwsberichten, updates en aankondigingen houdt bezoekers op de hoogte van de laatste ontwikkelingen binnen Avri. Dit creëert betrokkenheid en transparantie, en informeert stakeholders over belangrijke veranderingen. Daarnaast dient het mogelijk te zijn om urgente informatie direct zichtbaar te maken.

■ 3.2.5. Veelgestelde Vragen (FAQ):

Een goed gestructureerde FAQ-sectie biedt directe antwoorden op veelvoorkomende vragen, waardoor bezoekers snel en efficiënt de benodigde informatie kunnen vinden. Dit vermindert de druk op het klantcontactcentrum (KCC) en verbetert de algehele gebruikerservaring.

■ 3.2.6. Zoekfunctionaliteit:

Een krachtige zoekfunctie is van cruciaal belang om bezoekers in staat te stellen snel en gemakkelijk door de website te navigeren. Het moet relevante resultaten genereren, zelfs bij complexe zoekopdrachten, en de vindbaarheid van informatie vergroten. De zoekfunctie moet laagdrempelig zijn en in natuurlijke taal werken.

■ 3.2.7 MijnAvri omgeving

Er dient een MijnAvri omgeving te komen die het mogelijk maakt voor stakeholders om persoonlijke informatie te zien en te wijzigen.

○ 3.3 Technische eisen

■ 3.3.1. Open Source of gangbaar CMS

De inschrijver dient gebruik te maken van een up to date open source of gangbaar CMS. Dit houdt in dat eigen ontwikkelde CMS platformen niet voldoen aan de aanvraag. Ook de programmeertaal waarin het CMS is ontwikkeld dient actueel en gangbaar te zijn. Aan het CMS worden ook functionele eisen gesteld (zie sectie 3.4).

■ 3.3.2. Hosting

De website dient te worden gehost bij een betrouwbare hostingprovider met bewezen ervaring in het leveren van stabiele serverprestaties, voldoende bandbreedte en opslagcapaciteit. De oplossing dient niet verbonden te zijn aan de diensten van de hostingprovider.

■ 3.3.3. Schaalbaarheid

Het systeem dient ontworpen te worden met schaalbaarheid als kernprincipe, zodat het de capaciteit heeft om te groeien in termen van verkeer, inhoud en functionaliteit zonder concessies te doen aan de prestaties.

■ 3.3.4. Onderhoud en Ondersteuning

Er dient een gedocumenteerd plan te zijn voor regelmatig onderhoud, inclusief het tijdig installeren van updates, patches en het uitvoeren van routine back-ups. Daarnaast dient een responsief ondersteuningsteam beschikbaar te zijn om snel te reageren op eventuele technische problemen of beveiligingsincidenten.

■ 3.3.5. Front-End Technologie

De inschrijver dient moderne front-end technologieën te gebruiken, waaronder HTML5, CSS3 en JavaScript frameworks zoals React, Angular of Vue.js, om een responsieve en aantrekkelijke gebruikersinterface te realiseren.

■ 3.3.6. Beveiliging

De inschrijver dient strikte beveiligingsmaatregelen te nemen, waaronder het gebruik van SSL-certificaten voor versleutelde communicatie, gegevens encryptie, regelmatige beveiligingsaudits en het tijdig bijwerken van software om bekende kwetsbaarheden te verhelpen.

■ 3.3.7. Monitoring en Analyse

De inschrijver dient monitoringtools te implementeren voor prestatiebewaking en gegevensanalyse om eventuele knelpunten te identificeren, de gebruikerservaring te optimaliseren en datagestuurde beslissingen te ondersteunen. Avri dient hier toegang tot te krijgen.

■ 3.3.8. Koppelingen

De inschrijver is in staat snel koppelingen te ontwikkelen met externe systemen. Avri maakt gebruik van een aantal koppelingen die essentieel zijn voor de werking van de dienstverlening.

○ 3.4 Functionele wensen en eisen CMS

Het CMS...

1. is gebruiksvriendelijk en gemakkelijk te gebruiken.
2. geeft toegang op basis van multi-factor authenticatie.
3. maakt het mogelijk om beheerders aan te maken en rollen te beheren.
4. maakt het mogelijk om pagina's inclusief content te dupliceren/kopiëren en/of nieuwe versies van pagina's aan te maken.
5. maakt het mogelijk om revisies in pagina's te zien en terug te halen.
6. maakt het mogelijk om zelf de inhoud en volgorde van menu- en pagina-items in te stellen, te verplaatsen, te kopiëren en te verwijderen.
7. maakt het mogelijk om pagina's in concept te zetten en te bewerken voordat deze gepubliceerd worden.
8. maakt het mogelijk om pagina's of componenten op een pagina te agenderen, zodat die op een bepaald moment on- of offline kunnen gaan.
9. is in het Nederlands te raadplegen.
10. herbergt diverse media. Wordt een bestand vervangen, dan gebeurt dit op alle plekken binnen de website. Afbeeldingen worden automatisch geoptimaliseerd voor online weergave.
11. beschikt over een zoekfunctie, zodat pagina's snel teruggevonden kunnen worden.
12. bevat rechten, mappenstructuur, SEO- en planningsmogelijkheden.
13. detecteert 'niet gevonden-pagina's' en maakt redirects mogelijk.
14. maakt het mogelijk om er met meerdere gebruikers gelijktijdig gebruik van te maken.
15. heeft de mogelijkheid voor meertaligheid in de toekomst.
16. mogelijkheid om content op basis van locatie of andere criteria wel of niet te tonen. (zodat alleen relevante informatie wordt getoond aan de gebruiker).

● 4. Voorwaarden

1. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat alle communicatie vanuit Opdrachtnemer door het verantwoordelijke management en alle medewerkers in contact met Avri plaatsvindt in de Nederlandse taal (in woord en geschrift, minimaal niveau B1). Hierop kan voor specialistische technische documentatie of expertise worden afgeweken.
2. Opdrachtnemer spant zich maximaal in om de gestelde doelstellingen zoals opgenomen in hoofdstuk 3 te realiseren.
3. Opdrachtnemer toont geen eigen merknamen en of logo's van Opdrachtnemer binnen de Diensten. Uitzonderingen zijn toegestaan na uitdrukkelijke goedkeuring van Avri.
4. Opdrachtnemer onderschrijft dat de scope en invulling van de scope een momentopname betreft en ontwerpt en implementeert de diensten zodanig dat gedurende de looptijd van de overeenkomst altijd ingespeeld kan worden op de steeds veranderende omstandigheden waarbinnen Avri opereert. Opdrachtnemer verplicht zich zijn medewerking te verlenen zodat gedurende de looptijd van de Overeenkomst diensten kunnen worden gewijzigd, vervangen en/of nieuwe diensten kunnen worden toegevoegd.
5. De ondernemingen van Opdrachtnemer en zijn onderaannemers blijven voldoen aan de voorwaarden en eisen zijn gesteld en die tot haar kwalificatie hebben geleid.
6. Gegevens van Avri worden door Opdrachtnemer uitsluitend uitgewisseld binnen de Europese Economische Ruimte (EER), of via landen die in het bezit zijn van een adequaatheidsbesluit of passende waarborgen. Doorgifte van gegevens via overige landen is alleen toegestaan na risicoanalyse uitgevoerd door de privacy functionarissen van Avri, waaruit blijkt dat er voldoende waarborgen voor een veilige gegevensuitwisseling zijn toegepast.
7. De oplossing bestaat uit standaardproducten, die door gebruik bij andere organisaties hun kwaliteit hebben aangetoond.
8. Het bijgevoegde concept SLA wordt door Avri als minimaal gewenste dienstverlening gezien, de onderwerpen en percentages zoals benoemd zijn leidend en mogen niet lager zijn dan de minimale beschreven norm, verder verscherpen en verrijken is mogelijk. In het verificatiegesprek is gelegenheid hier verdere invulling aan te geven.
9. Opdrachtgever wil periodiek een releasekalender ontvangen. In deze release kalender legt u uit hoe uw oplossing zich ontwikkelt en welke ontwikkelingen er gaan komen. U neemt Opdrachtgever mee in uw toekomstvisie.
10. Opdrachtgever wil direct invloed hebben op de roadmap van de applicatie.
11. Avri blijft te allen tijde eigenaar van de Avri specifieke data in de oplossing.

○ **Scope beschrijving Migratie**

De aanschaf, inrichting en migratie van de systemen is een omvangrijke operatie die grote gevolgen heeft voor de gehele organisatie. Vanuit oogpunt van bedrijfsvoering is dit traject bepalend voor de praktische en tijdige werking van de systemen. De aanschaf, (technisch) beheer, inrichting, training van gebruikers en migratie is daarmee een onderdeel van de aanbesteding.

De uitgangspunten die hierbij gehanteerd worden zijn:

- De regie voor de aanschaf, inrichting en migratie ligt bij de Inschrijver;
- De Inschrijver is eindverantwoordelijk voor het resultaat van de aanschaf, inrichting en migratie;
- De normale productie en daarmee ook de normale dienstverlening door de opdrachtgever dient tijdens het traject gewoon door te kunnen gaan;
- De continuïteit van de dienstverlening door de Inschrijver moet worden gegarandeerd;
- Uitvoering van taken m.b.t. aanschaf, inrichting en migratie kan alleen plaatsvinden tijdens de normale openingstijden van Avri, tenzij afwijkende tijden overeengekomen worden met de opdrachtgever (de opdrachtgever staat in principe positief tegenover dergelijke verzoeken);
- Invoering kan pas plaatsvinden na het integraal accepteren door Avri.

○ **Communicatie en escalatie tijdens beheerfase**

De communicatie met de Inschrijver wordt op 3 niveaus gevoerd (zie afbeelding aan het einde van deze paragraaf) volgens een hier voorgestelde Escalatieprocedure: op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Avri zal op elk van deze niveaus medewerkers beschikbaar stellen. De Inschrijver geeft aan welke personen/afdelingen op de genoemde niveaus acteren.

Op operationeel niveau worden de volgende zaken besproken:

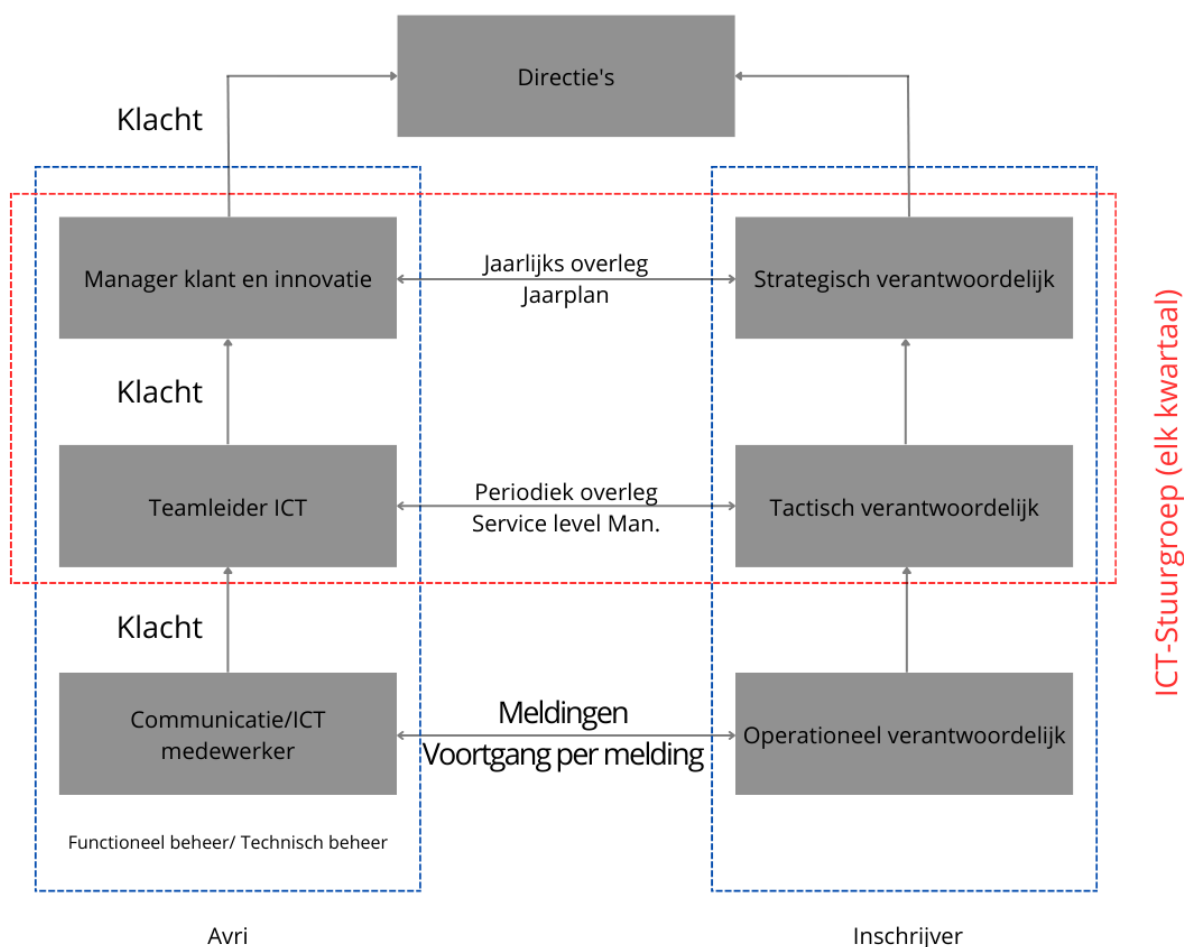
- De Meldingen die niet binnen de afgesproken tijden zijn opgelost;
- De Klachten van Gebruikers alsmede de status en de communicatie daaromtrent;
- Door het CAB goedgekeurde en ingevoerde wijzigingen en de status/afloop hiervan;
- Structurele incidenten die naar een "probleem" geëscaleerd dienen te worden;
- Voortgang van projecten en lopende problemen.

Op tactisch niveau worden maandelijks op basis van de management rapportages de volgende zaken besproken:

- Management rapportage van de meldingen (uitgesplitst naar Vragen, Aanvragen en Storingen) die wel en niet binnen de afgesproken tijden zijn opgelost en de klanttevredenheid;
- Percentage door Servicedesk zelfstandig opgeloste meldingen;
- Aantal binnengekomen versus aantal afgewerkt;
- Aantal openstaand aan het einde van de maand;
- Rapportage gebruikerstevredenheid
- Management rapportage van de Klachten van Gebruikers;
- Voortgangsrapportage van projecten en problemen;
- Evaluatie en aanscherping van de KPI's (o.a. Uptime %, SLA (per prioriteit) Servicedesk, gebruikerstevredenheid);
- Plannen en ontwikkelingen bij Avri (ter voorbereiding van het ICT-jaarplan).

Op strategisch niveau worden minimaal elk jaar de volgende zaken besproken:

- Klanttevredenheid;
- Algehele evaluatie van de ICT-Outsourcing;
- Innovaties, trends en ontwikkelingen waar Avri voordeel mee kan doen, ontwikkelingen Avri en het Jaarplan;
- Mogelijkheden voor kostenbesparing;
- Actualisatie van de Dienstverleningsovereenkomst (of Service Level Agreement).



○ Acceptatieprocedure

De definitieve afronding van het implementatietraject kan pas dan plaatsvinden na het uitvoeren van de technische implementatie en nadat de acceptatieprocedure succesvol is doorlopen en nadat de opdrachtgever het resultaat van de acceptatieprocedure heeft geaccepteerd.

De afronding van de acceptatieprocedure van de algehele website-infrastructuur vindt in één keer voor alle onderdelen plaats.

De inschrijver dient de technische en functionele testen zelf uit te voeren. Aangezien de website-Infrastructuur (mede) bestaat uit koppelingen, zal de inschrijver idem als onderdeel van de testprocedure, een ketentest uitvoeren, waarbij alle koppelingen tussen de website-infrastructuur en het Applicatielandschap getest worden op de overeengekomen interoperabiliteit. De totale testrapportage wordt ter acceptatie aan de opdrachtgever verzonden.

Opdrachtgever zal zelf een definitieve acceptatietest uitvoeren.

Tijdens de concretiseringsfase zal de concrete acceptatietest- en acceptatieprocedure (conform de in het in de GIBIT 2020 vastgelegde protocol) door de inschrijver worden vastgelegd.

○ **Aanpassingen tijdens looptijd overeenkomst**

Naast hetgeen onderdeel is van de uitvoering van de opdracht, verwacht Avri ook een proactieve houding van de inschrijver bij het bedenken, voorstellen, ontwikkelen, voorbereiden en uitvoeren van gewenste en noodzakelijke verbeteringen van de website-infrastructuur.

De gebruikte KPI's gelden tenminste tijdens looptijd van initiële overeenkomst, maar kunnen tijdens de looptijd ten gevolge van technische innovaties in samenspraak worden aangescherpt. De KPI's vormen de basis van het SLA en het contract met de Inschrijver.

Zowel de Inschrijver als Avri kunnen voorstellen indienen voor het uitvoeren van verbeteringen. De Inschrijver werkt loyaal mee aan de uitvoering van verbeteringen, welke door Avri worden gewenst. Ieder verbetervoorstel wordt uitgewerkt in een onderbouwd voorstel en kan pas uitgevoerd en doorgevoerd worden na uitdrukkelijke toestemming van Avri.

Avri verwacht van de Inschrijver een redelijke en billijke benadering inzake:

- De processen, stappenplannen en werkwijzen;
- De wijze van samenwerken;
- De uitgangspunten en randvoorwaarden;
- De te hanteren marktconforme kostencalculaties op basis van volledig open / transparante begrotingen, met respect voor de (financiële) gevolgen van eventuele eerder door de inschrijver gemaakte kosten (zoals investeringen);
- De acceptatieprocedure.

Avri wil over en weer de verwachtingen bij de eventuele aanpassingen, op verzoek van de opdrachtgever, borgen door het vastleggen van bindende afspraken hierover. De bindende afspraken hebben betrekking op bovengenoemde punten.

• Addendum : Definitie van vensters, prioriteiten en soorten wijzigingen

Bij het leveren van diensten worden de volgende definities/kpi's gehanteerd:

Servicevensters	
Venster 1	Werkdagen (maandag t/m vrijdag) van 08:30 tot 17:00 uur exclusief officieel erkende feestdagen
Venster 2	Tijden buiten venster 1 (zaterdag, zondag (00:00 – 24:00) en maandag t/m vrijdag van 00:00 uur tot 08:30 en van 17:00 tot 24:00 uur).
Venster 3	Onderhoudsvenster: vooraf bepaalde (en gecommuniceerde) dagen en tijden waarop onderhoud aan de ICT-Infrastructuur en/of Vaktoepassingen wordt gepleegd.
Beschikbaarheid	
Beschikbaarheid	Beschikbaarheid tijdens Venster 1: 99,9% Beschikbaarheid overige Vensters: 99,5%
Prioriteiten van Incidenten	
1: Hoog	Laadsnelheid van de pagina: Inschrijver dient de volgende waardens te meten: • Time to first Paint (FP) • Time to first contentful paint (FCP) • Time to first meaningful paint (FMP) • Time to interactive (TTI) te meten. Minimum waardes: FMP: onder 2 seconden. TTI: onder 3.8 seconden. Up-time percentage: 99,9% beschikbaarheid. Lighthouse score: 90+ Responsiviteit, Fouten op de pagina's (404, JS Errors) Compliance rate: AVG, WACG
Wijzigingsverzoeken	
Standaard	De continuïteit van de bedrijfsvoering van Avri komt niet in gevaar: de risico's, de kosten, de inspanning en doorlooptijd van de wijziging zijn bekend. Bijvoorbeeld: - Installatie bekende updates en patches
Niet-standaard	De continuïteit van de bedrijfsvoering van Avri komt mogelijk in gevaar: de risico's, de kosten, de inspanning en doorlooptijd van de wijziging zijn onbekend en vereisen vooronderzoek. Voorbeelden: - Installeren van nieuwe of gewijzigde functionaliteit - Migratie van servers