
Bijlage 1: Programma van Eisen Internetoplossing

Namens Gemeente Kerkrade:



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Bijlage 1 Programma van Eisen

Datum : 16 september 2024

Status : Definitief

Versie : V1.0

Copyright ©
InnoviQ BV 2024
info@innoviq.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
1 Inleiding.....	4
2 Algemene eisen	5
2.1 Geen voorbehouden	5
2.2 Inschrijvingsvereisten	5
2.3 Kerncompetentie	5
2.4 Certificeringen	6
3 Functionele eisen.....	7
3.1 Contentbeheer.....	7
3.2 Producten- en dienstencatalogus (PDC)	10
3.3 Kennisbank	10
3.4 E-Formulieren	11
3.5 Communicatie	12
3.6 Websiteanalyse en -statistiek.....	12
4 Technische eisen.....	12
4.1 Architectuur en standaarden.....	12
4.2 Functioneel beheer	15
4.3 Archiefbeheer	15
4.4 Koppelingen en integraties.....	15
4.5 Beveiliging en privacy.....	16
5 Implementatie	17
5.1 Initiële Implementatie en configuratie	17
6 Beschikbaarheid, prestatienormen en servicelevels	18
6.1 Beschikbaarheid	18
6.2 Performance	19
6.3 Onderhoud	19
6.4 Support.....	21
6.5 Verantwoordingsrapportages	23
7 Overig/ Diversen	23
7.1 Exitovereenkomst	23

1 Inleiding

Onderstaande Eisen dienen zonder enig voorbehoud door Inschrijver geaccepteerd te worden en / of geleverd te worden met betrekking tot de Opdrachtscope. Indien hieraan door Inschrijver niet in het geheel wordt voldaan dan wordt de Inschrijving ter zijde gelegd en uitgesloten voor verdere deelname. De prijsstelling gerelateerd aan de producten en diensten die Inschrijver voor het invullen van onderstaande Eisen levert, dient in zijn geheel in de Inschrijving opgenomen te worden, zonder enige uitzonderingen, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de Inschrijvingen en het (voorlopige) Gunningsbesluit.

Let op: Dit document hanteert veelal, vooral in de formulering van Eisen en Wensen, de term 'Inschrijver'. Een Inschrijver betreft de Onderneming - dan wel een Samenwerkingsverband van Ondernemingen - die de CMS-oplossing aanbiedt. De Inschrijver draagt hiermee bij gunning de volle verantwoordelijkheid voor de Opdracht en is hoofdelijk aansprakelijk voor het naleven van de contractverplichtingen. Indien aan de Inschrijver wordt gegund wordt deze vervolgens Leverancier van de CMS-oplossing en Opdrachtnemer. Dit document gebruikt voor de eenduidigheid enkel de term 'Inschrijver' maar verwijst tevens naar deze mogelijk andere toekomstige hoedanigheden en rollen van deze Inschrijver.

Let op: de onderstaande Eisen zijn zo zorgvuldig en duidelijk mogelijk geformuleerd. Echter: indien Eisen door hun formulering zo gesteld zijn dat Inschrijvers hieraan niet dreigen te kunnen voldoen - en er met een verzoek tot aangepaste formulering geen afbreuk wordt gedaan aan de onderliggende intentie van de eis - dan vraagt Gemeente Kerkrade nadrukkelijk dit kenbaar te maken met het indienen van een vraag en / of een opmerking in de inlichtingenronden. Functionele varianten worden alleen op basis van de inlichtingenronden schriftelijk toegestaan. Gemeente Kerkrade zou het betreuren als formuleringen onbedoeld leiden tot uitsluiting van geschikte Inschrijvers en hun Inschrijvingen. Gemeente Kerkrade kan deze gevallen dan beoordelen en bepalen of bijstelling van een dergelijke eis passend is in het licht van haar aanbesteding en behoefte(n). Aan deze mogelijkheid kunnen geen rechten worden ontleend. Indien hiervan geen gebruik is / wordt gemaakt, geldt te allen tijde de formulering van Eisen zoals onderstaand gesteld.

2 Algemene eisen

2.1 Geen voorbehouden

1. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met levering van de beschreven Opdrachtscope en hieraan gestelde voorwaarden (zie Programma van Eisen).
2. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich zonder enig voorbehoud akkoord met alle Aanbestedingsdocumenten (inclusief alle gerelateerde bijlagen).
3. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich zonder enig voorbehoud akkoord met alle (concept-)Overeenkomsten en het van toepassing zijn van de GIBIT 2023 en al haar bijlagen.
4. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zonder enig voorbehoud dat de Inschrijving voldoet aan de Opdrachtscope en de geoffreerde prijs hiervoor sluitend is.

2.2 Inschrijvingsvereisten

5. De Inschrijving betreft een volledig aanbod; dat wil zeggen de levering en het gebruiksrecht voor de volledige CMS-oplossing, onderhoud en support en de totale implementatie hiervan.
6. Aangeboden producten en diensten van derden, inclusief open-source, die worden gebruikt in de aangeboden CMS-oplossing worden door Inschrijver geleverd als een integraal onderdeel van de levering.
7. De Inschrijving mag niet uitgaan van al in gebruik zijnde producten en / of diensten bij / voor / van Gemeente Kerkrade, behalve voor te realiseren koppelingen, zoals deze zijn aangegeven in de Opdrachtscope.
8. Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteit, content, etc. (incl. de beantwoording van de Eisen en Wensen en al het gedemonstreerde in de demonstratie / presentatie) dient onder de Inschrijving te vallen en te zijn inbegrepen in de prijs, uitgezonderd de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier.
9. Alle in de Inschrijving ingewilligde Wensen, uitgezonderd de uitwerking van het Gunningscriterium Kansendossier, dienen te worden geleverd en hebben dezelfde contractuele status als Eisen. Door het indienen van een Inschrijving maken de door Inschrijver aangedragen oplossingen en antwoorden op de kwalitatieve Gunningscriteria automatisch en direct deel uit van de Eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de Opdracht.
10. Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteiten van de CMS-oplossing zijn op basis van standaardfunctionaliteit beschikbaar op de datum van de indiening van de definitieve Inschrijving, tenzij nadrukkelijk door Gemeente Kerkrade het toekomstige - en daarmee uitgestelde - karakter van onderdelen, zoals aspecten van de Opdrachtscope en / of Eisen en / of Wensen, is beschreven en aldaar in andere data is voorzien.
11. Het gebruiksrecht van de CMS-oplossing dient 'all-inclusive' te zijn, onafhankelijk van andere kengetallen zoals gebruikers, CPU's, opslagruimte, aantal registraties, aantal verwerkingen, etc. De CMS-oplossing kent geen beperkingen in de hoeveelheid bestanden en de omvang van de bestanden.
12. Het gebruiksrecht geeft het recht op gebruik van de volledige CMS-oplossing en is dus niet beperkt tot modules en / of componenten, tenzij expliciet anders door Inschrijver aangegeven in de Inschrijvingsbrief van de Inschrijving.
13. Doorlopende dienstverlening (onderhoud en support) dient eveneens 'all-inclusive' te zijn gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
14. Het door Inschrijver aangeboden gebruiksrecht voor productieomgevingen is inclusief het gebruik van een volledige testfaciliteit en uitwijkfaciliteit van de CMS-oplossing.

2.3 Kerncompetentie

15. De Inschrijver dient zijn technische bekwaamheid aan te tonen door middel van een referentie / referenties. Gemeente Kerkrade acht het van belang dat de Inschrijver ervaring heeft met het leveren van een CMS-oplossing aan een gemeente in relatie tot de beschreven Opdrachtscope. Het betreft dan specifiek ervaring met het als SaaS-dienst leveren, implementeren, (technisch) beheren

en onderhouden van een CMS-oplossing voor een soortgelijke Opdrachtscope inclusief een relevante weerspiegeling van de gevraagde koppelingen / integraties, waarmee tenminste de primaire gemeentelijke website wordt gehost. Inschrijver toont deze ervaring aan de hand van ten minste één meest passende referentie aan. Gemeente Kerkrade gaat akkoord met het aanleveren van maximaal 3 referenties, maar heeft nadrukkelijk de voorkeur voor 1 referentie om de integraliteit van het daar gedane aanbod te kunnen beoordelen. Uiteraard dient het indienen van meerdere referenties tezamen dekkend te zijn voor de gestelde kerncompetentie(s). De referentie(s) is / zijn niet ouder dan 3 jaar vanaf de inschrijfdatum. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. De Inschrijver dient de referentie(s) op te voeren in Bijlage 9: Referentieprojecten. Deze referentie(s) kan / kunnen gecontroleerd worden door Gemeente Kerkrade.

2.4 Certificeringen

16. De Inschrijver dient zelfstandig in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best-practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en / of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de Inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.
17. Indien Inschrijver gebruik maakt van derden die de rekencentraservices van de Inschrijver verzorgen met betrekking tot de CMS-oplossing, dienen deze derden (ongeacht wel of niet beroep wordt gedaan op de draagkracht van deze derden en zonder dat deze derden hiervoor een beroep op draagkracht doen van andere derden) in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat (bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd conform de best-practices van ISO 27002) of aantoonbaar gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en / of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de Inschrijver namens deze derden aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Inschrijver levert bewijs ten aanzien van deze derden in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.
18. De Inschrijver beschikt zelfstandig over een ISO 9001:2008 of 2015 certificaat of een algemeen kwaliteitssysteem waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld: een kwaliteitsbeleid van de organisatie; concrete maatregelen die worden getroffen om de kwaliteit van de interne processen te waarborgen en klanttevredenheid te verbeteren; de wijze waarop dit beleid onder de aandacht wordt gebracht bij alle medewerkers en op welke wijze de toepassing van het beleid wordt getoetst. Indien Inschrijver niet beschikt over genoemd certificaat, dient Inschrijver een beschrijving van de bovenstaande onderwerpen in te dienen. Hiervoor kan geen beroep op draagkracht van een derde worden gedaan. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.

3 Functionele eisen

3.1 Contentbeheer

19. De CMS-oplossing is modulair opgebouwd, waarmee websites en subsites zelf ontwikkeld kunnen worden door Gemeente Kerkrade, en tevens meegroeien met de organisatie door het toevoegen van nieuwe toekomstige functionaliteiten.
20. De CMS-oplossing is geheel Nederlandstalig en voorziet in duidelijke helpteksten, foutmeldingen en aanwijzingen over hoe om te gaan met deze meldingen.
21. De CMS-oplossing kan aantoonbaar eenvoudig aangepast worden op basis van no-code. Het moet echter wel mogelijk zijn om via de CMS-oplossing html code te embedden in de website.
22. De CMS-oplossing en de daarin gemaakte website(s) zijn device-*, tijd- en plaat onafhankelijk te benaderen. Gebruikers (webredactie en beheer) kunnen altijd, overal en op verschillende apparaten tegelijkertijd werken in de CMS-oplossing. *Bezoekers kunnen altijd, overal en op verschillende apparaten de websites bezoeken, zonder in te leveren op leesbaarheid, bruikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid.
* PC, laptop, tablet (Android, iOS en Windows) en smartphone (Android, iOS en Windows)
23. De CMS-oplossing en de daarin gemaakte website(s) gaat uit van responsive design zodat websites zich automatisch aanpassen aan de grootte van het apparaat of de browser van bezoekers, zonder in te leveren op leesbaarheid, bruikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid.
24. De CMS-oplossing beschikt over een representatieve omgeving waarin gebruikers (webredactie en beheer) ingevoerde webcontent kan controleren en/of nieuwe functionaliteiten kunnen testen.
25. De CMS-oplossing beschikt over zowel een WYSIWYG- als een HTML-editor.
26. De CMS-oplossing beschikt over een mediabibliotheek, waarbij bestanden kunnen worden geüpload vanuit lokale- en netwerkschijven van gebruikers. De volgende bestandformaten worden ten minste ondersteund:
 - A) Tekstdocumenten: DOC, DOCX, ODT, RTF, TXT
 - B) Presentaties: PPT, PPTX, ODP
 - C) Spreadsheets: XLS, XLSX, ODS, PDF
 - D) Afbeeldingen: JPG, JPEG, PNG, GIF, SVG, BMP, TIFF
 - E) Audio: MP3, WAV, AAC, OGG, FLAC, M4A
 - F) Video: MP4, AVI, MOV, WMV
 - G) Open data: PDF, ODF
27. Afbeeldingen en video's die worden geüpload in de CMS-oplossing worden automatisch geschikt gemaakt voor weergave op het web; de bestandsgrootte (het aantal MB's) wordt beperkt.
28. Het is mogelijk om in de CMS-oplossing een geüploade afbeelding te bewerken. Bijvoorbeeld bijsnijden, schalen en draaien.
29. In de mediabibliotheek is de URL van geüploade media eenvoudig terug te vinden.
30. De CMS-oplossing voorziet in de mogelijkheid om een afbeelding eenvoudig te laten linken naar een groter exemplaar van diezelfde afbeelding (zodat gebruikers deze kunnen uitvergroten door erop te klikken).
31. De mediabibliotheek biedt de mogelijkheid om bestanden in mappen en submappen te organiseren voor een overzichtelijke structuur.
32. De mediabibliotheek biedt ondersteuning voor tags, beschrijvingen, en andere metadata om bestanden gemakkelijker te kunnen doorzoeken.
33. De mediabibliotheek biedt een zoekfunctie waarmee redacteurs snel bestanden kunnen vinden op basis van naam, type, datum, tags, enzovoort. Daarnaast biedt de zoekfunctie mogelijkheden om te filteren op bestandstype, datum, grootte, tag.
34. De mediabibliotheek biedt ondersteuning voor drag-and-drop functionaliteit om het uploaden van bestanden eenvoudig te maken.
35. De mediabibliotheek biedt de mogelijkheid om een voorbeeld van bestanden te bekijken, zoals afbeeldingen en video's, zonder deze te hoeven downloaden.

36. De mediabibliotheek biedt de mogelijkheid om meerdere bestanden tegelijk te uploaden, bewerken of verwijderen.
37. De mediabibliotheek kent verschillende toegangsniveaus voor gebruikers, zoals alleen-lezen, bewerken, of het beheren van bestanden.
38. De mediabibliotheek logt wie welke bestanden heeft geüpload, gewijzigd of verwijderd, voor beveiligings- en administratieve doeleinden.
39. Het is mogelijk om teksten vanuit een tekstverwerkingsprogramma zoals Microsoft Word te knippen en te plakken naar het CMS (overbodige code wordt automatisch verwijderd).
40. De CMS-oplossing biedt de mogelijkheid om content op verschillende sociale mediaplatforms te plaatsen zoals in ieder geval X (voorheen Twitter), Facebook, Instagram, Pinterest, Flickr etc.
41. De CMS-oplossing beschikt over de mogelijkheid om een oudere versie van een website op paginaniveau terug te zetten.
42. De CMS-oplossing bevat een uitgebreide zoekfunctie waarbij een zoekopdracht standaard de gehele website bestrijkt. Aanvullend is indexering mogelijk met de volgende functionele specificaties:
 - De mogelijkheid om full-text te zoeken, in alle gegevens/content en daarbinnen te verfijnen;
 - De mogelijkheid om in metadata te zoeken met een filtering op ten minste de volgende metadata;
 - Publicatiedatum
 - Type document
 - Thema / onderwerp
 - Trefwoorden
 - Doelgroep
 - Sector
 - Bestandsformaat PDF, Word, Excel, HTML
 - De mogelijkheid om in alle onderdelen, inclusief de geïntegreerde modules te zoeken.
43. De CMS-oplossing moet de mogelijkheid bieden om in de zoekmachine handmatig 'aanbevolen zoekresultaten' te kunnen toevoegen: dit biedt de gelegenheid om op bepaalde vooraf ingestelde zoektermen een zelfgekozen URL/pagina bovenaan te plaatsen als 'Beste resultaat':
 - Deze aanbevolen zoekresultaten worden op een duidelijk zichtbare manier gepresenteerd boven de normale gevonden resultaten.
 - Het CMS biedt de mogelijkheid om meerdere zoektermen toe te voegen waarop het aanbevolen resultaat getoond moet worden.
 - Het CMS biedt de mogelijkheid om een omschrijvende tekst in te voeren die het aanbevolen zoekresultaat omschrijft.
44. De CMS-oplossing kan de website-structuur aanpassen (menu-items, schermen, navigatiestructuur) zonder impact op de vormgeving.
45. De CMS-oplossing registreert wijzigingen op content (datum, tijd, naam en auteur). Daarmee is duidelijk wat er wanneer door wie is gewijzigd en zijn eventuele reacties van bezoekers controleerbaar. Binnen de CMS-oplossing wordt de volgende metadata vastgelegd:
 - Titel: De titel van het document, artikel of webpagina.
 - Publicatiedatum: De datum waarop het document, artikel of webpagina is gepubliceerd. Zoals in Google ook filteren op een periode.
 - Auteur: Naam van de afdeling die verantwoordelijk is voor de inhoud.
 - Categorie/Thema/Beleidsterrein: De categorie of het thema waaronder de inhoud valt, zoals 'Nieuws', 'Evenementen', 'Diensten', 'Beleidsinformatie', enzovoort.
 - Tags/Trefwoorden: Specifieke trefwoorden of tags die de inhoud beschrijven en de zoekresultaten kunnen verfijnen.
 - Documenttype/Formaat: Het type document of formaat, zoals PDF, Word-document, video, afbeelding, enzovoort.
 - Doelgroep: Specifieke doelgroepen waarvoor de inhoud bedoeld is, zoals inwoners, ondernemers, toeristen, enzovoort.

46. De CMS-oplossing ondersteunt versiebeheer op pagina's, zodanig dat toekomstige paginaveranderingen kunnen worden voorbereid in een ongepubliceerde versie, terwijl de bestaande pagina in het CMS en de website actief blijft.
47. De CMS-oplossing beschikt over de mogelijkheid om een start- en stopdatum voor publicatie aan te geven waarop de content gepubliceerd moet worden of ingetrokken dient te worden en tenslotte de mogelijkheid de content vervolgens automatisch te archiveren. Gearchiveerde respectievelijk gedepubliceerde berichten zijn voor bezoekers niet meer zichtbaar en vindbaar via zoekmachines.
48. De CMS-oplossing beschikt over een signaalfunctie waarbij gebruikers op de hoogte worden gesteld van verlopen content.
49. De CMS-oplossing maakt automatisch een sitemap aan.
50. De CMS-oplossing bevat de mogelijkheid voor een spellingscontrole en kan diakrieten weergeven.
51. De URL's van webpagina's worden op basis van het titelbericht gegenereerd, waarbij de mogelijkheid bestaat hiervan af te wijken door bijvoorbeeld de URL te kunnen verkorten.
52. De CMS-oplossing biedt mogelijkheden om nieuwe en gewijzigde pagina's, afhankelijk van de autorisatie van de redacteur, voor publicatie aan de hoofdredacteur en overige collega's (zonder toegang tot de CMS-oplossing), binnen Gemeente Kerkrade aan te bieden ter beoordeling.
53. De CMS-oplossing biedt de mogelijkheid om informatie en/of informatiebronnen in de vorm van een extranet te autoriseren middels een aparte inlogmogelijkheid voor verschillende soorten bezoekers.
54. Een website kan naar wens van de bezoeker worden vertaald op basis van de standaard vertaalfunctie in de browsers van Microsoft Edge Chromium, Google Chrome, Mozilla Firefox en Apple Safari.
55. De CMS-oplossing bevat een functie waarmee een top xx van de meest gezochte informatie binnen de website (een eventuele onderliggende subsites) automatisch getoond wordt.
56. De CMS-oplossing biedt de mogelijkheid tot het instellen van een broodkruimelpad.
57. Het CMS biedt de mogelijkheid om deeplinks tussen verschillende pagina's aan te brengen, evenals doorverwijzingen via een deeplink naar specifieke digitale loketten van derden leveranciers (zoals IBABS, TimeBlockr, Geonovation) en landelijke websites (zoals het Omgevingsloket, Overheid.nl, Officiële bekendmakingen)
 - Bij het verplaatsen/aanpassen van content binnen het CMS blijven links daar naartoe gehandhaafd;
 - Bij het verwijderen van content die daar naartoe is gelinkt, wordt een waarschuwing gegeven inclusief de locatie(s) van de betreffende link(s).
58. Het is mogelijk om voor het doorverwijzen naar content/formulieren/externe links verschillende vormgevingen van links te kunnen toepassen. Bijvoorbeeld een button in plaats van een tekstlink.
59. Gebroken links worden geregistreerd/gerapporteerd. Deze moeten eenvoudig te raadplegen zijn door Gemeente Kerkrade zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.
60. De CMS-oplossing voorziet in de mogelijkheid accordeons (content inklappen) aan te maken.
61. Binnen de CMS-oplossing is het mogelijk de vormgeving van een gehele webpagina of elementen binnen een webpagina, door te kopiëren naar een andere pagina om vervolgens nieuwe/ andere teksten in te geven.
62. De CMS-oplossing moet de mogelijkheid bieden om dynamische overzichtspagina's en contentblokken aan te maken. Op deze pagina's/ in deze blokken kunnen overzichten van inhoud opgeroepen worden op basis van contenttypes en tags. De CMS-oplossing biedt daarbij de mogelijkheid om deze pagina's en contentblokken op verschillende manieren te stylen (lijsten, kolommen met afbeelding en/of teasertekst).
63. De CMS-oplossing bevat kalenderfunctionaliteit (in beginsel) voor evenementen waarbij het mogelijk is om de evenementen per dag, maand en jaar te tonen. Binnen de kalenderfunctionaliteit moet de bezoeker kunnen filteren / categoriseren bijvoorbeeld op een bepaald onderwerp (cultuur, sport etc.) voor het zelf samenstellen van een kalender 'op maat'.
64. Binnen De CMS-oplossing en de daarmee op te leveren website <https://www.kerkrade.nl> moet minimaal de volgende paginatypes faciliteren:
 - Product/dienstenpagina met duidelijke Call to Action knop

- Artikelpagina
- Nieuwsartikelpagina
- Contactpagina
- Kruispunt/navigatiepagina
- Redirectpagina
- Zoekresultatenpagina
- Profielpagina
- Vacature (overzichts)pagina
- Errorpagina (bijvoorbeeld 404, onderhoudspagina etc.)
- Calamiteitenbalk (als signaalfunctie)

65. Voor wat betreft de vormgeving werkt Gemeente Kerkrade samen met een externe vormgever die verantwoordelijk is voor de huisstijl binnen de gemeentelijke webtoepassingen. Hiertoe is door het betreffende ontwerp bureau een document uitgewerkt (zie Bijlage 8: Design handoff website Gemeente Kerkrade). Inschrijver is bekend met de inhoud van dit document.

3.2 Producten- en dienstencatalogus (PDC)

66. De Gemeente Kerkrade heeft tenminste een PDC nodig welke is toegespitst op een gemeente. Het PDC is hierbij minimaal gelinkt aan de uniforme productnamenlijst UPL van VNG realisatie/ Logius om een correcte samenwerking met Samenwerkende Catalogi vanuit deze PDC te kunnen garanderen.

67. Inschrijver is verplicht om een van de volgende varianten te leveren:

- A) Bij voorkeur een eigen PDC, bestaande uit een PDC structuur gevuld met gemeente georiënteerde PDC content van alle producten, de productbeschrijvingen, de van toepassing zijnde wetgeving, voorwaarden, procedures, doorlooptijden en kosten.
- B) Indien Inschrijver niet in staat is te voorzien in onderdeel A, wordt de voorkeur gegeven aan geïntegreerde levering op dit onderdeel met partners (de keuze is hierbij vrij aan de inschrijver mits wordt voldaan aan de minimale opgave van de benodigde velden. Indien een combinatie met partner niet beschikbaar is, zou gemeente Kerkrade er de voorkeur aan geven dat een gecombineerde levering met SDU connect/ VIND antwoord zou worden onderzocht met de Inschrijver en zo mogelijk integraal wordt opgenomen in het aanbod.
- C) Indien Inschrijver eveneens niet in staat is te voorzien in onderdelen A en B, wordt een koppeling vereist met SDU connect/ VIND antwoord waarbij Gemeente Kerkrade zelf tot aanschaf op dit onderdeel overgaat. De koppeling voorziet minimaal in overname van de genoemde velden onder onderdeel A en het tonen hiervan binnen de website.

Let op! Gemeente Kerkrade is enkel, indien een concreet verzoek hiertoe wordt gedaan in de inlichtingenronde(n), bereidt een eigen PDC-contentoplossing zelf aan te schaffen (te weten VIND van SDU) teneinde de aanschafprijs op een juiste manier te verdisconteren voor een gelijkwaardig speelveld. Indien hiertoe een verzoek wordt gedaan en de Aanbestedende dienst dit honoreert, dient tenminste geïntegreerd te worden met VIND van SDU voor een volledige werking van de PDC binnen de CMS-oplossing.

3.3 Kennisbank

68. De CMS-oplossing biedt een kennisbank voor KCC-medewerkers gebaseerd op PDC oplossing zoals uitgevraagd onder 3.2. Dit houdt in dat op elke webpagina een extra tekstvak ingezet kan worden waar relevante aanvullende informatie, (ad-hoc) nieuws voor KCC-medewerkers geplaatst kan worden, inclusief hyperlinks naar relevante in- en externe sites. Dit tekstvak is alleen zichtbaar op een interne gerichte website die alleen door medewerkers van de Gemeente Kerkrade te benaderen is. Hierdoor ziet de KCC-medewerker zowel de pagina die zien die de klant ziet, alsmede de relevante aanvullende interne informatie.

3.4 E-Formulieren

69. De CMS-oplossing van de inschrijver bevat een formulierengenerator waarmee de opdrachtgever zelf formulieren kan ontwikkelen met intelligente vraagbomen om beschikbaar te stellen op de eigen website.
70. De Oplossing beschikt over de mogelijkheid om een start- en stopdatum voor publicatie van het e-formulier aan te geven waarop het formulier gepubliceerd moet worden of ingetrokken dient te worden.
71. De Oplossing kan aan de hand van binnengekomen e-formulieren nieuwe zaken automatisch registreren in het zaaksysteem Liber. Bijlagen aan het e-formulier worden automatisch opgeslagen als documenten onder de zaak in documentmanagementsysteem Corsa. Velden op het e-formulier worden allemaal opgeslagen als attributen op de zaak.
72. Het automatisch registreren van nieuwe zaken in Liber geschiedt op basis van de standaard StUF eFormulieren (StUF-EF 3.15).
73. De Oplossing biedt tevens de mogelijkheid en flexibiliteit om de output van bepaalde e-formulieren te ontvangen naar een of meerdere mailboxen (centraal en decentraal) in de vorm van een pdf-bestand met daarin een volledig ingevuld formulier. De gewenste mailbox is per e-formulier aan te passen.
74. De indiener ontvangt antwoord van de Oplossing dat het formulier correct is ingevuld/correct is verwerkt en een van toepassing zijnde kenmerk voor vervolcontact. De inhoud van de bevestigingsmail naar de indiener is per e-formulier aan te passen.
75. De Oplossing moet voldoen, en ondersteuning bieden aan, de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv).
76. De 'look-and-feel' van de e-formulieren is in overeenstemming te brengen met huisstijl richtlijnen van de gemeente Kerkrade. Op een het e-formulier kan tenminste naar wens het logo van de gemeente worden geplaatst en kunnen kleurstellingen naar wens worden aangepast. Bij voorkeur kan de gemeente de indeling van de schermen van het e-formulier zelf aanpassen.
77. De CMS-Oplossing kan e-formulieren beschikbaar stellen met of zonder DigiD (waarbij de niveaus van DigiD (1, 2 of 3) door de gemeente zelf aangegeven kunnen worden), eIDAS zodra deze door inschrijver beschikbaar kan worden gesteld (reeds wettelijk verplicht maar soms nog niet beschikbaar binnen de bestaande oplossingen), met of zonder eHerkenning (waarbij op termijn eveneens de niveaus gespecificeerd kunnen worden) en met of zonder betaaltransacties Ingenico. Sommige formulieren kunnen anoniem ingediend worden.
78. De Oplossing beschikt over dubbele DigiD functionaliteit, waarmee het mogelijk is voor twee burgers om in te loggen op één e-formulier en dit formulier gezamenlijk in te vullen.
79. E-formulieren geven de mogelijkheid om bijlagen toe te voegen, met een maximale bijlage grootte van 500mb per bestand en de bestandsformaten dienen conform te zijn aan de bestandsformaten zoals opgenomen in Voorkeursformaten Nationaal Archief (<https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-voorkeursformaten-nationaal-archief>).
80. E-formulieren faciliteren eenmalige uitvraag, meermalig gebruik aan de hand van authenticatie (zoals DigiD, eHerkenning en bij voorkeur ook eIDAS indien technisch mogelijk). Met het verkregen BSN of KvK nummer kunnen persoons-, bedrijfs- en adresgegevens via de Makelaarsuite van PinkRocade Local Government worden bevraagd en geprefilled.
81. Deze prefill geldt ook voor de in het CMS geïntegreerde ZaakTypeCatalogus-logica (bijvoorbeeld keuze voor een product- of diensttype leidt tot het tonen van de behandelende afdeling). Bij de inrichting van e-formulieren is, naast het gebruik van velden uit de ZaakTypeCatalogus, het uiteraard ook mogelijk om eigen velden op een e-formulier op te nemen.
82. De vraagfunctionaliteit binnen de e-formulieren kan worden voorzien van regels, condities, beslisbomen en slimme velden op basis waarvan vragen en vervolgvragen wel of niet zichtbaar worden gemaakt.
83. De Oplossing beschikt over een functie waarmee de resultaten uit een of meer e-formulieren geëxporteerd kunnen worden naar in ieder geval Microsoft Excel, met daarop alle ingevulde velden

van deze formulieren bij voorkeur binnen een zelf opgegeven selectie (zoals een tijdsperiode jaar, kwartaal maand).

84. Afhankelijk van het soort e-formulieren wordt er een geografische locatie getoond (eenvoudige kaartoplossing mee te leveren door inschrijver op basis van ten minste uitwisselbare x- en y-coördinaten) zodat bijvoorbeeld inzicht kan worden verschaft over evenementen, openbare ruimte meldingen etc. De kaart centreert default op Gemeente Kerkrade.

3.5 Communicatie

85. De CMS-oplossing biedt mogelijkheden tot het leveren van 'information on demand' en een nieuwsberichtenservice waarbij de bezoeker via de website kenbaar kan maken welke soort informatie binnen een geografisch gebied hij per e-mail, SMS of RSS-feeds wenst te ontvangen.
86. De CMS-oplossing biedt mogelijkheden tot interactieve beleidsvorming. In ieder geval minimaal de mogelijkheid een poll in te zetten en een internetforum in te richten.
87. De CMS-oplossing biedt mogelijkheden tot webbloggen waarbij de blogs op ook andere gemeentelijke kanalen gemakkelijk gedeeld kunnen worden.

3.6 Websiteanalyse en -statistiek

88. De Gemeente Kerkrade vraagt aan Leverancier een websiteanalyse en -statistiek oplossing. Middels deze oplossing is het mogelijk om de gebruikerservaring te optimaliseren door websites te controleren op problemen omtrent content, branding en stijl, SEO (zoekmachineoptimalisatie), toegankelijkheid, naleving, privacy en snelheid inclusief aanbevelingen over hoe voorkomende problemen efficiënt op te lossen. Anderzijds biedt de Oplossing de mogelijkheid om informatie van websitebezoekers bij te houden en te analyseren en daarover te rapporteren, waaronder aantallen bezoekers, herkomst, zoekpaden, soort gezocht informatie, verzonden webformulieren etc. Voor de goede orde, dit behelst een andersoortige oplossing dan de integratie met generiek toepassingen zoals Google Analytics.
89. Inschrijver is verplicht een van de volgende varianten te leveren:
- A) Bij voorkeur een eigen websiteanalyse en -statistiek oplossing waarmee tenminste wordt voldaan aan de mogelijkheden zoals beschreven in voorgaande eis.
 - B) Indien Inschrijver niet in staat is te voorzien in onderdeel A, wordt de voorkeur gegeven aan geïntegreerde levering op dit onderdeel met een partner (de keuze is hierbij vrij aan de inschrijver mits wordt voldaan aan de minimale opgave van de benodigde mogelijkheden zoals beschreven in eis 88). Indien een combinatie met partner niet beschikbaar is, zou gemeente Kerkrade er de voorkeur aan geven dat een gecombineerde levering met Site-improve, zou worden onderzocht met de Inschrijver en zo mogelijk integraal wordt opgenomen in het aanbod.
 - C) Indien Inschrijver eveneens niet in staat is te voorzien in onderdelen A en B, wordt een koppeling vereist met Site-improve, waarbij Gemeente Kerkrade zelf tot aanschaf van een van deze toepassing overgaat.

Let op! Gemeente Kerkrade is enkel, indien een concreet verzoek hiertoe wordt gedaan in de inlichtingenronde(n), bereidt een eigen websiteanalyse en -statistiek oplossing zelf aan te schaffen (te weten Site-improve teneinde de aanschafprijs op een juiste manier te verdisconteren voor een gelijkwaardig speelveld. Indien hiertoe een verzoek wordt gedaan en de Aanbestedende dienst dit honoreert, dient tenminste geïntegreerd te worden met de genoemde toepassingen van deze derde partij.

4 Technische eisen

4.1 Architectuur en standaarden

90. De CMS-oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem maar mag tevens bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten. De CMS-oplossing dient als SaaS-dienst

- aangeboden te worden vanuit de door de Inschrijver te selecteren datacentra, niet zijnde de datacentra van Gemeente Kerkrade. Hierbij dienen technisch beheer en onderhoud volledig meegeleverd te worden (en in de ServiceLevelAgreement beschreven te zijn). Het functioneel beheer van de CMS-oplossing geschiedt door Gemeente Kerkrade.
91. Inschrijver mag enkel on-premise componenten leveren die nodig zijn voor een integratie van de off-premise-CMS-oplossing met de infrastructuur en / of systemen van Gemeente Kerkrade, mits dit expliciet aangegeven wordt door Inschrijver in de Inschrijving. Let op: dit wordt aldus alleen toegestaan voor het realiseren van integratie en / of connectie tussen off-premise componenten van de Inschrijver met on-premise componenten van Gemeente Kerkrade. Alle componenten van de CMS-oplossing dienen off-premise geleverd te worden. Inschrijver dient dergelijke situaties in haar Inschrijving aan te geven in een expliciete technische paragraaf als het onderdeel 'Concept-implementatieplan' (zie Programma van Wensen).
92. Technisch beheer valt binnen de scope van de Opdracht. Indien on-premise componenten aangeboden worden, verzorgt de Inschrijver alle upgrades, updates en patches en support van de door hem geleverde / voor de CMS-oplossing geïnstalleerde / geconfigureerde software componenten (remote en zo nodig on-site).
93. Alle web-based onderdelen van de CMS-oplossing dienen zich in een web omgeving te presenteren, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op de in gebruik zijnde standaardbrowsers Microsoft Edge Chromium, Google Chrome, Mozilla Firefox en Apple Safari. De CMS-oplossing maakt hierbij geen gebruik van extra configuratie, plug-ins en software, anders dan de standaard-configuratie van de voorgenoemde webbrowsers. Voor genoodzaakte afwijkingen hierop dienen Inschrijvers dit voor te leggen in de inlichtingenronden den worden nadien niet meer geaccepteerd.
94. De gehele CMS-oplossing dient volledig in SaaS geleverd te kunnen worden en volledig web-based beschikbaar te kunnen zijn voor alle gebruikers. De CMS-oplossing is volledig web-based / web-native voor alle onderdelen van de CMS-oplossing.
95. De website behaalt een 100%-score op www.internet.nl op alle onderdelen waarvoor de Opdrachtnemer verantwoordelijk is.
96. Met de CMS-oplossing kan een website gemaakt worden die voldoet aan de richtlijnen van de BurgerServiceCode (www.digitaleoverheid.nl/document/burgerservicecode)
97. Met De CMS-oplossing kan een website gemaakt worden die voldoet aan de eisen van de Stichting Waarmerk (www.drempelvrij.nl).
98. Inschrijver conformeert zich gedurende de looptijd van de overeenkomst zo veel als mogelijk aan alle voor de Opdracht relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de lijst 'veelgebruikte open standaarden' of 'open standaarden voor pas toe of leg uit' zijn gezet (zie: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden>). Inschrijver voldoet ten minste aan de hier genoemde verplichte standaarden gedurende de gehele looptijd aangevuld met ten minste XML, RSS, HTML5 en CSS3 conform W3C. Indien deze verplichte standaarden wijzigen zal Inschrijver binnen 12 maanden voldoen aan de nieuwe standaard en de oude standaard gedurende deze zelfde periode van 12 maanden ondersteunen.
99. Alle onderdelen van de aangeboden CMS-oplossing die worden ingezet voor digitale dienstverlening aan inwoners, organisaties en instellingen voldoen aan de vigerende toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid (EN 301 549 van Standaardisatie Forum) en ontwikkelen mee met aanpassingen in die eisen. De CMS-oplossing moet (als onderdeel van EN 301 549) ook voldoen aan Web Content Accessibility Guidelines. Voor overheidsorganisaties geldt een wettelijke verplichting voor minimaal WCAG 2.1 niveau A en AA. De audit voor het geleverde CMS zonder de ingevoerde content wordt in opdracht van de leverancier van het CMS door een erkend onderzoeksbureau uitgevoerd.
100. De aangeboden licenties en / of gebruiksrechten voor productieomgevingen zijn inclusief licenties en / of gebruiksrechten van een volledige testfaciliteit en volledige uitwijkfunctionaliteit van de CMS-oplossing. Inschrijver verzorgt de levering van deze omgevingen (inclusief licenties en / of gebruiksrechten) van de totale CMS-oplossing, die volledig gelijkwaardig zijn aan de geleverde

- productieomgeving. Alle omgevingen zijn volledig van elkaar gescheiden en staan in geen enkele relatie met elkaar.
101. De beheeromgeving van de CMS-oplossing is voor medewerkers van Gemeente Kerkrade, zowel toegankelijk vanuit de ICT-omgeving van Gemeente Kerkrade (bestaande uit fysieke en virtuele werkplekken) als wel via publiek internet. Deze toegang is dan te allen tijde voorzien van multi / two-factor authentication op basis van Microsoft Entra ID via Enterprise Application. Gebruikers van (de verschillende onderdelen van) de aangeboden CMS-oplossing kunnen zich aan de hand van dit gebruikersaccount authenticeren om hiertoe geautoriseerd toegang te verkrijgen.
 102. Voor zover er binnen de CMS-oplossing gebruik gemaakt wordt van functionaliteit om bestanden en/of gegevens te uploaden naar de CMS-oplossing, dan zorgt Inschrijver ervoor dat dit veilig gebeurt (bijvoorbeeld door SFTP met certificaten).
 103. Op de plaatsen waar on-premise installaties worden toegestaan, dient deze software als een distribueerbaar pakket (MSI) te worden geleverd met in achtname van de geldende de ICT-Infrastructuur en Architectuur (zie Bijlage 7: ICT Infrastructuur Architectuur Parkstad-IT_versie 2.7).
 104. Voorafgaand aan enige installatie van, dan wel enige integratie met, delen van de CMS-oplossing op locatie van Gemeente Kerkrade, dient een technisch ontwerp te worden opgesteld, te accorderen door Gemeente Kerkrade. Hieruit blijkt hoe de CMS-oplossing technisch functioneert en wat er nodig is om de CMS-oplossing technisch goed te laten werken binnen de infrastructuur van Gemeente Kerkrade. In dit ontwerp is tevens zichtbaar hoe de verschillende gegevensuitwisselingen in functionele en technische zin (gaan) verlopen.
 105. Indien licenties van derde(n) noodzakelijk zijn voor het (blijvend) functioneren van de gehele CMS-oplossing, zoals beschreven in de scope, worden deze binnen de Inschrijving geleverd in bijvoorbeeld een Inschrijvingsbrief of een bijlage op de Inschrijving waarin dit onderdeel nader wordt gespecificeerd.
 106. Voor zover er binnen de CMS-oplossing sprake is van e-mail functionaliteit (het versturen dan wel ontvangen van e-mails), voldoet de CMS-oplossing aan de volgende standaarden: DKIM, DMARC en SPF. Voor zover er binnen de CMS-oplossing sprake is van een verbinding tussen twee of meerdere e-mail servers, voldoet de CMS-oplossing eveneens aan de navolgende standaarden: STARTTLS en DANE.
 107. Inschrijver is er verantwoordelijk voor dat de eigen organisatie en partners (onderaannemers) gegevens, welke uit hoofde van de Opdracht verwerkt worden, uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt en dat doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte uitgesloten is. Inschrijver toont op het eerste verzoek hiertoe van Gemeente Kerkrade aan waar de gegevens staan opgeslagen.
 108. Met betrekking tot het onderdeel e-formulieren (zie 3.4), de verbinding daar naartoe en de adressering hierbij, is de CMS-oplossing indien toepasselijk compatible met de volgende standaarden: DNSSEC en HTTPS en HSTS en IPv4 en IPv6 en TLS 1.2 of hoger, bij voorkeur inclusief het gebruik van security-headers. Certificaten rondom het veilig beschikbaar stellen van de CMS-oplossing worden actueel gehouden onder de verantwoordelijkheid van de Inschrijver.
 109. De CMS-oplossing voldoet aan de verplichting dat er een security.txt-bestand op de website(s) en/of webformulieren van de CMS-oplossing kan worden opgenomen voor inwoners, organisaties en instellingen.
 110. Conform de wettelijke kaders van de AVG en de Telecommunicatiewet wordt aan de gebruikers van de website de mogelijkheid geboden om cookievoorkeuren aan te geven. Het moet mogelijk zijn om video's ook zonder cookies aan te bieden aan mensen die cookies weigeren. (Door gemeente Kerkrade toegevoegde media of embedded code valt buiten de verantwoordelijkheid van de inschrijver met betrekking tot toegankelijkheid of beveiliging).
 111. In koppelpunten met externe of onvertrouwde zones zijn maatregelen getroffen om mogelijke aanvallen die de beschikbaarheid van de informatievoorziening negatief beïnvloeden (bijvoorbeeld DDoS-aanvallen, Distributed Denial of Service attacks) te signaleren en hierop te reageren
 112. Bepalingen voor verantwoord gebruik van Algoritmische toepassingen en AI

4.2 Functioneel beheer

- 113. Functioneel beheer geschiedt in alle gevallen door Gemeente Kerkrade zelf. Uitvoering van ten minste de ondergenoemde taken dient aldus door Gemeente Kerkrade mogelijk te zijn, zonder tussenkomst van een Inschrijver. Hiertoe worden alle benodigdheden (opleiding, documentatie, toegang, etc.) door de Inschrijver geleverd, zodat het functioneel beheer zelfstandig - en enkel in noodzakelijke incidentele gevallen onder begeleiding van de Inschrijver - uitgevoerd kan worden.
- 114. Alle functionele beheertaken met betrekking tot de CMS-oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd, tenzij expliciet in de Inschrijving anders aangegeven.
- 115. Functioneel beheer kan in de CMS-oplossing zelfstandig gebruikers (de)activeren en toegang verlenen. Let op: in beginsel wordt uitgegaan van authenticatie op basis van een koppeling Microsoft Entra ID.
- 116. Functioneel beheer kan de CMS-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen. Functioneel beheer kan toegang van de CMS-oplossing voor wat betreft de web-/ contentredactie rolgebaseerd toekennen tenminste aan sites, subsites en site-elementen. Aan rollen worden gebruikers toegekend.
- 117. Functioneel beheer kan de CMS-oplossing volledig afstemmen op de eigen huisstijl, voor wat betreft de opbouw en lay-out van sites, in beginsel uitgaande van het webdesign ontwerp van een externe vormgever waarbij de huisstijl elementen zoveel mogelijk zijn onderbracht in standaard sjablonen die door de inschrijver in De CMS-oplossing beschikbaar worden gesteld.
- 118. De CMS-oplossing heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (zoals bijvoorbeeld de accountant, auditors, etc.).
- 119. De CMS-oplossing biedt functionaliteit met betrekking tot auditing / logging van alle relevante handelingen (specifiek: registreren, wijzigen en verwijderen) door middel van niet muteerbare logging waarbij de historie wordt vastgelegd. Deze auditing / logging dient zonder tussenkomst van de Inschrijver door functioneel beheer bekeken te kunnen worden. Loggegevens worden minimaal een jaar bewaard.
- 120. Voor functioneel beheer en web- en contentbeheer wordt ten aanzien van de afgenomen onderdelen de benodigde documentatie beschikbaar gesteld met betrekking tot de CMS-oplossing in de Nederlandse taal.

4.3 Archiefbeheer

- 121. De CMS-oplossing moet voldoen aan de eisen van de Archiefwet. Informatie moet in goede, geordende en duurzaam toegankelijke staat bewaard worden.
- 122. In het kader van duurzame toegankelijkheid dient de digitale content van de website dagelijks gearchiveerd te worden (middels een URL koppeling) waarmee het archief van de site raadpleegbaar blijft via <http://kerkrade.archiefweb.eu#archive>.
- 123. De CMS-oplossing moet in staat zijn om uitgebreide metadata te beheren en te gebruiken voor archivering en zoekfunctionaliteit. Metadata moeten voldoen aan het "Metadataschema duurzaam toegankelijke overheidsinformatie" (MDTO). Datasets moeten bij de webarchivering opgehaald (geharvest) kunnen worden overeenkomstig het MDTO.
- 124. De CMS-oplossing moet zorgen voor de beveiliging van gearchiveerde documenten en gecontroleerde toegang bieden op basis van gebruikersrollen en rechten.
- 125. De contenteigenaar beschikt blijvend over het recht zijn webpagina's te archiveren en de gearchiveerde webpagina's online te publiceren. Als content wordt ingekocht of beheerwerkzaamheden worden uitbesteed, dan is dit recht contractueel vastgelegd.

4.4 Koppelingen en integraties

- 126. De te realiseren koppelingen / webservices / berichtuitwisselingen voldoen aan de landelijke standaarden (VNG Realisatie, Logius, etc.). Koppelingen worden ingericht op basis van gemeentelijke berichten standaarden (zie Gemma online voor een overzicht van berichten standaarden). Indien

- voor een bepaalde koppeling wel een standaard bestaat, maar deze nog niet direct beschikbaar kan worden gesteld door de Inschrijver, dan dient de Inschrijver dit expliciet aan te geven en op te geven wanneer deze optie geïmplementeerd en volledig operationeel is. Indien dit laatste actueel is: berichtenverkeer wordt te allen tijde en minimaal ondersteund op basis van webservices zoals: XML en SOAP.
127. Om de vermelde koppelingen en raakvlakken op een juiste wijze te kunnen onderhouden wordt een rapportage beschikbaar gesteld over de compliancy aan de standaarden. De CMS-oplossing wordt up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (ook wel N-2 voor alle vereiste onderdelen van de CMS-oplossing), zodanig dat de vermelde koppelingen gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen om wat voor reden schriftelijk iets anders overeenkomen. Inschrijver zal binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies van standaarden de aanpassingen van de CMS-oplossing hiervoor uiterlijk beschikbaar stellen. De Inschrijver mag tot deze tijd 1 versie achterlopen (N-1). Voor Gemeente Kerkrade geldt N-2.
128. De e-formulieren worden geleverd met een integratie DigiD voor authenticatie van personen en een integratie e-Herkenning voor authenticatie van organisaties en instellingen (ook wel professionele partijen). Ook een integratie met eIDAS (zodra beschikbaar) wordt bij de eerste beschikbaarheid geleverd en geïmplementeerd binnen de overeen te komen Opdracht.
129. De e-formulieren worden geleverd met een integratie met Ingenico voor het bieden en afwickelen van digitale betaalmogelijkheden.
130. De CMS-oplossing wordt, indien benodigd voor de toegang van eigen KCC-medewerkers tot de kennisbank, gekoppeld aan Microsoft Entra ID via Enterprise Application. De CMS-oplossing ondersteunt identificatie en authenticatie van gebruikers op basis een gebruikersaccount van Microsoft Entra ID.
131. Indien de Inschrijver niet voldoet aan eis 66 en 67 onderdeel A en B, dient er conform eis 67 onderdeel C geïntegreerd te worden met PDC-contentoplossing van VIND van SDU.
132. Indien de Inschrijver niet voldoet aan eis 88 en 89 onderdeel A en B, dient er conform eis 89 onderdeel C geïntegreerd te worden met de websiteanalyse en -statistiek oplossing van Site-improve
133. De CMS-oplossing voorziet in de mogelijkheid voor Gemeente Kerkrade om haar producten en diensten in haar PDC die op de website staan geactiveerd, conform de hiervoor geldende standaarden opnemen en klaarzetten via het CS-XML koppelvlak van VNG Realisatie / Logius aan te bieden aan de dienstenpagina van Overheid.nl.
134. Een koppeling op met StUF-EF 3.15 voor het geautomatiseerd verwerken van e-formulieren naar het zaakstelsel Liber van BCT.
135. Een koppeling met readspeaker om tekst naar spraak om te zetten (voorleesfunctie). Dit geldt ook voor de inzet van e-formulieren.

4.5 Beveiliging en privacy

136. De CMS-oplossing functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle geldende wet- en regelgeving (ten minste AVG, ePrivacy Verordening BIO, Cookiewet en Wet Datalekken)) en andere van toepassing zijnde wetgeving, tenzij door de Inschrijver nadrukkelijk anderszins in de Inschrijving aangegeven en de mitigerende maatregelen hiervoor naar oordeel van Gemeente Kerkrade toereikend zijn. De BIO voldoet uiteraard enkel voor de reikwijdte die redelijkerwijs aan een SaaS-leverancier kan en behoort te worden gesteld. Gemeente Kerkrade verwijst in dit kader expliciet naar die BIO-eisen waarbij in de kolom 'Verantwoordelijke' (onder meer) de 'Dienstenleverancier' wordt benoemd.
137. Een verwerkersovereenkomst conform de meest actuele versie van de 'Model Standaard Verwerkersovereenkomst VNG' wordt van toepassing verklaard. In tegenstelling tot het gestelde in de 'Model Standaard Verwerkersovereenkomst VNG' wordt verwerking buiten de EER niet toegestaan. Verwerker mag Persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte (laten) verwerken. Ook niet wanneer is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG.
138. Voor de jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD volstaat een Third Party Mededeling (TPM), die voldoet aan de Logius-richtlijnen zonder aantekeningen dat door Logius

- geëiste onderdelen "niet voldoen". Alle kosten rondom het aantonen van compliancy vallen ten deel aan de Inschrijver en dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. Alleen bij gerede twijfel ten aanzien van de beveiliging en privacy zal Gemeente Kerkrade haar auditrecht uitoefenen.
139. Inschrijver is inspanningsplichting om een ISAE-3402 type 2 certificering aan te vragen en te behalen om te kunnen gaan voldoen aan de verplichtingen, die voortvloeien uit de NIS2 welke vermoedelijk per oktober 2025 in zullen gaan.
140. De Inschrijver verricht zelfstandig een uitwijktest van de CMS-oplossing, zodat de borging van continuïteit en integriteit van (de gegevens in c.q. te benaderen via) de CMS-oplossing uitvoerig door Gemeente Kerkrade kan worden getest. Inschrijver verschaft over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage aan Gemeente Kerkrade.
141. Voorafgaande aan de implementatie kan een Data Protection Impact Assessment (hierna genoemd: DPIA) (georganiseerd en bekostigd door Gemeente Kerkrade) worden uitgevoerd. Deze heeft betrekking op de beoogde verwerking(en) van (persoons-)gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de nieuwe CMS-oplossing. Uit deze DPIA kan blijken dat additionele technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden uitgevoerd teneinde de geconstateerde hoge risico's te mitigeren. Inschrijver dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevante informatie, te leveren aan Gemeente Kerkrade om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en tijdig kan worden afgerond. Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn - voor medewerking aan de DPIA en oplossen van tekortkomingen naar aanleiding van de DPIA, in afwijking op het overeengekomene in de aanbestedingsdocumenten en de Overeenkomst die op basis hiervan tot stand is gekomen, dienen onderdeel te zijn van de Inschrijving. De DPIA zal binnen een termijn van drie maanden na definitieve gunning door Gemeente Kerkrade worden afgerond. Inschrijver is gehouden de hiertoe relevante informatie tijdig te verstrekken.
142. De CMS-oplossing dient de gangbare vormen van data-encryptie/beveiligingsprotocollen te ondersteunen
143. Indien in de CMS-oplossing gebruikt wordt gemaakt van AI, dan geldt dat de Inschrijver bekend is en akkoord gaat met de toepasselijkheid van de bepalingen / artikelen zoals opgenomen in Bijlage 6: Bepalingen voor verantwoordgebruik van Algoritmisch toepassingen en AI.
144. De CMS-oplossing dient op een veilige manier binnen een technische omgeving te functioneren. De CMS-oplossing is volledig 'HackerSafe', aan te tonen met een TPM-verklaring als waarborg voor standaarden op het gebied van veiligheid. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het continu monitoren, detecteren en blokkeren van beveiligingsbedreigingen. Inschrijver beschikt bij voorkeur over een Security Incident and Event Management (SIEM) oplossing die eveneens bij voorkeur gekoppeld kan worden aan de SIEM oplossing van Opdrachtgever.
145. De CMS-oplossing beschermt E-mailadressen tegen spam.

5 Implementatie

5.1 Initiële Implementatie en configuratie

146. De Inschrijver verzorgt de gehele initiële implementatie van de CMS-oplossing, zoals uitvoerig beschreven in de Opdrachtscope en de hieraan gerelateerde Eisen. Gemeente Kerkrade verwacht minimaal een evenwichtige verdeling in de verantwoordelijkheden en in te zetten capaciteit van de Inschrijver en betrokkenen van Gemeente Kerkrade. De benodigde capaciteit en eventuele randvoorwaarden hiervoor, voor zowel de Inschrijver als Gemeente Kerkrade, worden door de Inschrijver kenbaar gemaakt in het mee te leveren implementatieplan bij de Inschrijving (zie tevens Programma van Wensen). De initiële implementatie is uiterlijk 1 juli 2025 voor de gehele scope (exclusief eventuele kansen en opties) gereed. Dit is inclusief het succesvol voltooiën van de test- en acceptatieprocedure door en onder verantwoordelijkheid van Gemeente Kerkrade.

Let op: Gemeente Kerkrade is een volg-gemeente die graag maximaal gebruik wenst te maken van de best-practices van Inschrijver en andere klanten die de CMS-oplossing gebruiken. De capaciteit ten aanzien van de implementatie van de CMS-oplossing is schaars. Gemeente Kerkrade wenst gebruik te

maken van de standaardaanpak en -oplossingen die Inschrijver kan aanbieden om de implementatie te kunnen versnellen en spaarzaam te kunnen zijn met de capaciteitsinzet van de eigen organisatie. Inschrijver dient de beschikbaarheid van inrichting van de CMS-oplossing, die voldoende compleet en volwassen is om direct voor gebruik in te zetten, te beschrijven in het concept-implementatieplan en de aanpak in het plan hierop aan te laten sluiten.

147. In aanvulling op het concept-implementatieplan, bijgevoegd bij uw Inschrijving, levert Inschrijver uiterlijk een maand na gunning van de Opdracht, ter goedkeuring aan Gemeente Kerkrade, een definitief plan van aanpak. Dit zal eveneens ten minste voldoen aan het Programma van Eisen en het Programma van Wensen, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
148. Uiterlijk 2 weken na goedkeuring van het plan van aanpak door Gemeente Kerkrade, zal Inschrijver starten met het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de implementatie.
149. Inschrijver houdt in zijn planning rekening met voldoende tijd voor Gemeente Kerkrade om de geïmplementeerde CMS-oplossing te testen en te accepteren voor Go-Live. De planning van de Inschrijver is zodanig opgesteld en afgestemd dat een gecontroleerde en realistische Go-Live haalbaar is.
150. Gemeente Kerkrade krijgt vaste aanspreekpunten tijdens de implementatie met betrekking tot sales- / accountmanagement, implementatie-activiteiten en bij de helpdesk / servicedesk toegewezen. Inschrijver werkt in alle redelijkheid en billijkheid met een vaste en compacte bezetting tijdens de implementatie van de aangeboden CMS-oplossing.
151. De Inschrijver is naast de levering van producten en diensten om de koppelingen namens Inschrijver op te leveren ook verantwoordelijk voor de operationele coördinatie van projectactiviteiten met de koppelende partijen. Uiteraard voert Gemeente Kerkrade hierover de contractuele regie en treedt op in geval van escalaties. Eveneens worden voor de duidelijkheid de leveringen en diensten van koppelende partijen door de Gemeente Kerkrade separaat gefinancierd en maakt dit geen onderdeel uit van deze Opdracht.
152. Inschrijver verzorgt alle gebruikersopleidingen voor ten minste de webredacteuren en de applicatiebeheerders van de Gemeente Kerkrade zoals organisatorisch beschreven in de Aanbestedingsleidraad, inclusief het beschikbaar stellen van trainingsmateriaal. Voor functioneel beheer worden separaat cursussen (incl. trainingsmateriaal) aangeboden.
153. Acceptatie door Gemeente Kerkrade vindt plaats op basis van nader op te stellen specificaties en uitvoering van testcases, gebaseerd op de aanbestedingsdocumenten en uw Inschrijving. In de projectplanning wordt rekening gehouden met correctieve herstelwerkzaamheden van issues. Na definitieve acceptatie door Gemeente Kerkrade wordt gezamenlijk een draaiboek voor livegang opgesteld op basis waarvan geplande in productie name plaatsvindt.
154. De Inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de planning, resources, voortgang en oplevering van gehele implementatie. De projectmanager is ook op af te stemmen momenten periodiek on-site aanwezig bij Gemeente Kerkrade, met een minimum aanwezigheid van eenmaal per maand. Gemeente Kerkrade zal tevens een projectmanager aanstellen die in samenspraak werkt met uw projectmanager en de overeengekomen activiteiten aan de zijde van Gemeente Kerkrade tijdig (in)regelt. Tenzij expliciet anders aangetoond wordt, is Inschrijver verantwoordelijk voor een tijdige en complete implementatie van de Opdrachtscope.

6 Beschikbaarheid, prestatienormen en servicelevels

6.1 Beschikbaarheid

155. De gehele CMS-oplossing is in beginsel 24 uur per dag / 7 dagen per week toegankelijk, onafhankelijk van tijd, plaats en type device (voor dit laatste geldt ten minste een laptop / desktop voor de gehele CMS-oplossing en laptop / desktop / tablet / smarttelefoon voor portalen). De beschikbaarheid van de beheeromgeving van de CMS-oplossing (functionaliteit en data), uitgaande van een

beschikbaarheid van gemeentelijke infrastructuur van 100%, wordt op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Voor de website 'naar buiten' aan inwoners, organisaties, instellingen en bezoekers geldt: op alle dagen van 07:00 tot 23:00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Buiten de genoemde tijden of voor niet-productieomgevingen geldt een beschikbaarheidsgarantie van 95%. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van Gemeente Kerkrade wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico op downtime, worden in beginsel buiten deze tijden uitgevoerd. Incidenteel onderhoud wordt vooraf altijd kenbaar gemaakt. Bij storing van De CMS-oplossing verschijnt voor bezoekers automatisch een storingsmelding.

156. De Inschrijver is zonder enig voorbehoud verantwoordelijk voor back-up, restore, recovery en uitwijk met betrekking tot de gehele CMS-oplossing. Hierbij geldt

- een RPO van maximaal 24 uur en een RTO van maximaal 4 uur voor de website;
- een RPO van maximaal 24 uur en een RTO van maximaal 24 uur voor de beheeromgeving van de CMS-oplossing;
- een RPO van maximaal 4 uur en een RTO van maximaal 4 uur voor het operationeel houden van de webformulieren.

De Inschrijver moet deze onderdelen jaarlijks testen en de resultaten hiervan kenbaar maken aan de Gemeente Kerkrade. Backups zijn ten minste van een periode van 30 dagen beschikbaar.

157. De aangeboden CMS-oplossing is inclusief voldoende opslagruimte en voldoende dataverbinding voor het benodigde dataverkeer (initieel en gedurende de contractduur) voor adequaat gebruik door Gemeente Kerkrade. De Inschrijver rapporteert over, en geeft bij voorkeur real-time inzicht in deze beschikbaarheid en stabiliteit en overige KPI's zoals genoemd in de ServiceLevelAgreement.

6.2 Performance

158. Alle interactieve gebruikersinterfaces van de CMS-oplossing door gebruikers - zowel intern (medewerkers) als extern (inwoners, bedrijven en instellingen) - en functioneel beheerders worden in 95% van de gevallen binnen 2 seconden getoond, met uitzondering van die functionaliteit bedoeld voor:

- breed zoeken in de CMS-oplossing,
- het openen van documenten > 5 MB,
- externe gegevens van buiten de aangeboden CMS-oplossing,
- gedetailleerde grafische gegevens en
- koppelingen met derden.

Let op: voor wat betreft de reactie van de gehele CMS-oplossing op besturings- en invoermogelijkheden met muis en toetsenbord geldt een directe respons: er is geen vertraging tijdens typen, uiteraard de afhankelijkheden van de in gebruik zijnde browsers en/of dataverbindingen in acht nemend.

6.3 Onderhoud

159. De CMS-oplossing levert primaire automatiseringsondersteuning voor Gemeente Kerkrade. Op het moment dat deze niet, of niet naar behoren werkt, zal dit direct effect hebben op het imago van de organisatie. Om deze reden is het van belang dat de CMS-oplossing zonder problemen werkt en dat eventuele problemen direct en adequaat worden opgelost. Om deze reden wil de organisatie voldoende zekerheid hebben dat de service die de Inschrijver zal verlenen tenminste in overeenstemming is met de gestelde Eisen. De Inschrijver dient daarom bij de Inschrijving de op de Opdracht toepasselijke ServiceLevelAgreement in te dienen, waarin ten minste de volgende informatie wordt verstrekt:

- beschikbaarheid en performance van de CMS-oplossing;
- supporttijden helpdesk;
- prioritering en afhandeling meldingen (incl. serviceniveaus);
- periodieke rapportage en vaststelling inhoud;
- serviceprocessen;

- de service-organisatie;
 - overleg- en escalatiestructuren.
160. Deze ServiceLevelAgreement dient te voldoen aan alle gestelde Eisen zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten, specifiek dit Programma van Eisen, en maakt onderdeel uit van de Inschrijving als een geldigheidsproduct, te weten de Inschrijving wordt ongeldig verklaard als de ServiceLevelAgreement geen onderdeel uitmaakt van de Inschrijving of afwijkt van de hier gestelde Eisen. De ServiceLevelAgreement maakt geen onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving.
161. De Inschrijver verzorgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en / of de gegevensstructuur van (delen van) de CMS-oplossing ten behoeven van het waarborgen van de functionaliteit en de correcte werking daarvan als wel (het verbeteren van) de stabiliteit, de performance, de beveiliging en de beheerbaarheid van de CMS-oplossing:
- om ad-hoc problemen op te lossen (correctief onderhoud);
 - om problemen voor te zijn (preventief onderhoud);
 - naar aanleiding van wijzigingen in de omgeving, zoals aanpassing van wet- en regelgeving, nieuwe (versies van) systeemsoftware, wijzigingen in (het koppelvlak van) een gekoppelde applicatie, etc. (adaptief onderhoud);
 - naar aanleiding van het planmatig uitbreiden, vernieuwen en / of aanpassen van functionaliteiten (functioneel onderhoud).
162. Geleverde koppelingen vallen volledig onder het onderhoud. Al het onderhoud, in relatie tot de geformuleerde Opdrachtscope, wordt geacht inbegrepen te zijn in de Inschrijving. Ten aanzien van de licentiekosten (inclusief ontwikkeling, onderhoud, beheer, etc.) geldt dat zoveel mogelijk wordt geleund op de toepasbaarheid van landelijke standaarden. Deze dienen in de Inschrijving zonder voorbehoud te worden opgenomen. Indien hier door Inschrijver op wordt afgeweken, dient dit kenbaar gemaakt te worden in de Inschrijving en valt dit onder de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de Inschrijver. Indien hier door een derde-leverancier wordt afgeweken, valt dit niet onder de verantwoordelijkheid van de Inschrijver en behoort dit tot de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de derde-leverancier.
163. Om de gehele CMS-oplossing in relatie tot haar technische omgeving op een juiste wijze te kunnen onderhouden en beheren, wordt de CMS-oplossing up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (exclusief van toepassing zijnde beveiligingspatches) voor alle gerelateerde programmatuur (ook wel N-2 voor alle vereiste programmatuur, bestaande uit (client)middleware, databaseprogrammatuur (server en client), servers en hun besturingssystemen, virtualisatietechnieken, etc.), zodanig dat de vermelde functionaliteiten gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen om wat voor reden schriftelijk iets anders overeenkomen. Hierbij geldt eveneens de voorwaarde dat Inschrijver minimaal een half jaar voor een mogelijke N-3 situatie dit proactief aan Gemeente Kerkrade aangeeft en een concrete aanpak wordt afgestemd.
164. Inschrijver zal, uiterlijk binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies, de aanpassingen van de CMS-oplossing hiervoor beschikbaar stellen. Uiteraard is dit enkel vereist indien het de infrastructuur van Gemeente Kerkrade en / of de connectiviteit van koppelingen beïnvloedt. Gemeente Kerkrade zal Inschrijver eveneens een half jaar voortijdig informeren over upgrades en updates die potentieel van invloed zijn op de werking van de CMS-oplossing. Omdat een SaaS CMS-oplossing wordt uitgevraagd, is het aan de Inschrijver het juiste N-beleid te bepalen, indien dit geen effect heeft op Gemeente Kerkrade.
165. Opdrachtnemer voert minimaal dagelijks virus- en malwarescanning uit. De definities voor virus- en malwarescanning worden minimaal dagelijks geactualiseerd.
166. Opdrachtnemer zorgt dat kritieke (beveiligings)patches binnen 24 uur worden doorgevoerd. Bij overschrijding van dit termijn verstrekt Opdrachtnemer een onderbouwing voor de overschrijding aan de gemeente.
167. Voor het uitvoeren en afhandelen van niet-standaard wijzigingen (c.q. wijzigingen die niet op basis van de Aanbestedingsdocumenten en / of de ServiceLevelAgreement van de Inschrijver zijn

overeengekomen), levert Inschrijver voor de start van de uitvoering een plan van aanpak en een raming voor de eventuele kosten en doorlooptijd. Pas na akkoord van Gemeente Kerkrade op dit plan van aanpak zal Inschrijver zijn werkzaamheden starten.

168. Nieuwe releases moeten er in ieder geval voor zorgen dat de functionaliteit, zoals beschreven in deze aanbestedingsdocumentatie, gebruikt kan blijven worden. Nieuwe releases mogen dus niet leiden tot een verminderde functionaliteit of het niet meer kunnen voldoen aan de eerder hieraan gestelde Eisen en Wensen.
169. Indien de aangeboden CMS-oplossing door upgrades en / of updates wordt uitgefaseerd en / of doorontwikkeld, waardoor de overeengekomen functionaliteit overgaat in een andere productlijn, die gezien kan worden als logische opvolger, geldt dat de netto overeengekomen prijs van de CMS-oplossing gelijk blijft zonder extra aanvullende eenmalige transitiekosten om onverminderd in de overeengekomen functionaliteit te kunnen blijven voorzien gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.

6.4 Support

170. De Inschrijver verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor de totale oplossing, welke als 'single-point-of-contact' dienst doet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. Alle ontvangst en afwikkeling van het voorgenoemde is inclusief onderdeel van de aanbidding zonder enigerlei beperking. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 8.00 uur tot 18.00 uur op werkdagen (maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officiële feestdagen). Buiten deze tijden wordt een calamiteitenregeling door Inschrijver beschikbaar gesteld (van toepassing zijnde op de incidenten met prioriteit TOP zoals onderstaand beschreven). In de ServiceLevelAgreement geeft Inschrijver de omgang, respons- en oplostijden aan voor aangemelde incidenten. Daarbij wordt tevens de calamiteitenregeling beschreven. Uiteraard wordt hierbij geen afbreuk gedaan aan onder gestelde Eisen.
171. De helpdesk is ook beschikbaar via internet (webportaal of e-mail). Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend (formulier). Dergelijke online vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch per mail bevestigd en daarmee geregistreerd. Tevens kan de voortgang van deze incidenten en wijzigingsmeldingen digitaal worden geraadpleegd en gevolgd.
172. Op basis van de urgentie en impact onderscheidt Inschrijver in ieder geval vier prioriteiten voor incidenten en andersoortige meldingen (vragen, verzoek om informatie, servicerequests), te weten de prioriteitstellingen top, hoog, midden en laag (of van vergelijkbare aard) met de volgende betekenissen:
- Top: Er is sprake van een incident waarbij de dienstverlening van Gemeente Kerkrade (of de doorgang van hiervoor kritische processen) ernstige hinder ondervindt (zoals: webportalen niet-beschikbaar, voor beheerders en / of gebruikers niet-beschikbaar, het niet kunnen afhandelen van aanvraagprocessen, etc.), waarbij de informatieveiligheid en / of privacy in het gedrang komt of waarbij doorwerken in de CMS-oplossing leidt tot (potentiële) schade aan de CMS-oplossing of de hierin opgenomen data.
 - Hoog: De CMS-oplossing is volledig niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de CMS-oplossing is niet bruikbaar en wordt door Gemeente Kerkrade aangemerkt als kritiek onderdeel voor enkel de bedrijfsvoering, waarbij beiden geen direct gevaar vormen voor de dienstverlening, informatieveiligheid en / of privacy en / of het ontstaan van schade aan de CMS-oplossing of de hierin opgenomen data.
 - Midden: De CMS-oplossing is niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de CMS-oplossing is niet bruikbaar en wordt door Gemeente Kerkrade aangemerkt als niet-kritiek onderdeel.
 - Laag: De CMS-oplossing is deels niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de CMS-oplossing is beperkt bruikbaar en wordt door Gemeente Kerkrade aangemerkt als niet-

kritiek onderdeel. Eveneens vallen algemene gebruikers- en beheervragen onder deze laatste categorie.

173. Indien er in de productieomgeving van de CMS-oplossing een productie-belemmerende verstoring en / of productie-belemmerend functioneel gebrek voordoet, dan dient functioneel beheer van Gemeente Kerkrade dit bij voorkeur direct en zelfstandig in de CMS-oplossing (of indien noodzakelijk - mits gebruikelijk en toegestaan - in de database(s)) op kunnen lossen. Als dit niet mogelijk en / of toegestaan is dient in deze gevallen eveneens de prioriteit Top gehanteerd te worden om de productiebelemmering door Inschrijver te laten verhelpen. Ook een gebruikers- of beheerdersfout kan hiertoe aanleiding geven en wordt op geen andere wijze beschouwd of afgehandeld dan een productie-belemmerende verstoring en / of productie-belemmerend functioneel gebrek van de CMS-oplossing zelf.
174. Gemeente Kerkrade geeft bij het melden de prioriteit aan en Inschrijver toetst deze. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert Inschrijver Gemeente Kerkrade hierover. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt een escalatieprocedure in werking.
175. In het proces tussen het optreden van een incident en de definitieve oplossing onderscheidt Inschrijver in ieder geval de volgende begrippen met bijbehorende definitie:
- Responstijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het versturen van de ontvangstbevestiging door Inschrijver;
 - Reactietijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding tot het aannemen van de melding door één van de oplosgroepen van Inschrijver;
 - Oplostijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het aanbieden van een oplossing (bij incidenten en wijzigingen) of het beantwoorden van een vraag;
 - Statusupdate-tijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en de eerste statusupdate, of tussen de voorgaande statusupdate en de meest recente statusupdate.
176. Met betrekking tot de reactietijden, oplostijden en statusupdates gelden de volgende minimale serviceniveaus:

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Statusupdate-tijd
Top	1 klokuur	4 klokuren	4 klokuren
Hoog	1 werkuur	1 werkdag	4 werkuren
Midden	4 werkuren	3 werkdagen	Real-time digitaal statusinzicht
Laag	8 werkuren	10 werkdagen (of volgende release i.g.v. software-aanpassingen)	Real-time digitaal statusinzicht

177. De Inschrijver kan Gemeente Kerkrade niet dwingen om bij problemen eerst naar een hogere versie te gaan voordat er support wordt gegeven. Zolang Gemeente Kerkrade zich houdt aan de afgesproken Eisen dient de Inschrijver Gemeente Kerkrade binnen de bestaande versies van de CMS-oplossing te ondersteunen. Er wordt enkel en alleen naar een hogere versie gegaan indien Gemeente Kerkrade niet geconfronteerd wordt met onevenredige tijdsinspanningen of enigerlei meerkosten en dit leidt tot een acceptabele en snelle oplossing om het defect ten aanzien van functionaliteit die eerder wel beschikbaar en werkend is gebleken op te lossen.
178. Indien noodzakelijk kunnen er binnen de geleverde supportafspraken (en aldus binnen de Inschrijvingskosten), afspraken worden gemaakt over het periodiek en ad hoc back-uppen van een testfaciliteit of het terugzetten van een testfaciliteit naar een eerdere versie dan wel een kopie van de productie-omgeving. Dit zal minimaal jaarlijks na het verzoek hiertoe plaatsvinden. Indien productiegegevens ingeladen worden in de testfaciliteit hoeft dit niet geanonimiseerd te worden.

179. Indien Inschrijver reeds op de hoogte is van actuele en / of aanstaande verstoringen en / of calamiteiten die hun impact (kunnen) hebben op de beschikbaarheid en / of kwaliteit van de geleverde CMS-oplossing en / of dienstverlening aan Gemeente Kerkrade heeft Inschrijver een proactieve informeringsplicht aan ten minste team Functioneel Beheer van de Gemeente Kerkrade volgens een door de Inschrijver nader te bepalen en af te stemmen proces / procedure.

6.5 Verantwoordingsrapportages

180. Inschrijver stelt half-jaarlijks een rapportage beschikbaar waarin overzichtelijk te zien is of de dienstverlening conform de afspraken geleverd is. Hierin worden de volgende punten meegenomen:
- Overzicht van meldingen, incidenten en vragen, gecategoriseerd op basis van prioriteit / categorie, inclusief de oplostijden en work-arounds;
 - Analyse van de meldingen en incidenten die met herhaling optreden en ten minste alle meldingen en incidenten betreffende informatieveiligheid;
 - Wijzigingsverzoeken en status;
 - Uptime / downtime;
 - Indien nodig een verbeterplan.
181. Indien Inschrijver de servicenormen twee aaneengesloten maanden niet haalt wordt er een verbeterplan opgesteld. Ook wordt er een verbeterplan opgesteld na een bedrijfskritisch incident.

7 Overig/ Diversen

7.1 Exitovereenkomst

182. Door Inschrijver wordt voor de in gebruik name van de CMS-oplossing een exitovereenkomst opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT 2023. Inschrijver beschrijft hierbij de wijze waarop 1). alle gegevens (alle data binnen de off-premise-CMS-oplossing blijft immers in eigendom van Gemeente Kerkrade) terug beschikbaar worden gesteld aan Gemeente Kerkrade vanuit de gehele CMS-oplossing 2). decommissioning van de totale CMS-oplossing (inclusief acceptatie hiervan) plaatsvindt 3). welke termijnen gelden gedurende deze exitprocedure en 4). welke capaciteit en kosten hiermee gemoeid gaan. De kosten voor het opstellen van deze (concept-)exitovereenkomst (incl. exitplan) dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. De kosten voor uitvoering van de exitovereenkomst vallen buiten de Inschrijving en worden pas bij uitvoering tegen de in deze exitovereenkomst opgegeven kosten (behoudens de indexering hierop op basis van GIBIT 2023) uitgevoerd.
183. Na uitvoering van de exitovereenkomst en acceptatie hiervan door Gemeente Kerkrade wordt alle data van de systemen van Inschrijver vernietigd. De Inschrijver levert een verklaring van vernietiging.