

Bijlage A1 Programma van Eisen

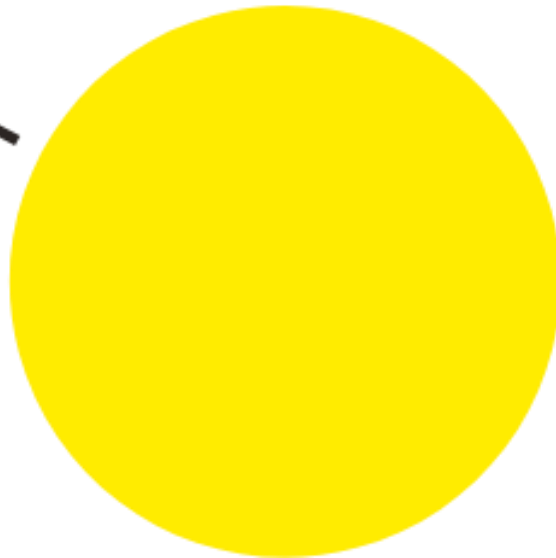
inzake de Europese openbare aanbesteding

‘Het ontwikkelen, beheren en onderhouden van een website’

ten behoeve van

Stichting Centraal Museum

**CENTRAAL
MUSEUM
UTRECHT**



Versie: Definitief
Datum: 7 februari 2025
Kenmerk: 24-1118.AB

Het Centraal Museum stelt onderstaande (minimum)eisen aan de uitvoering van de Opdracht. Opdrachtnemer dient zowel bij Inschrijving als gedurende en na de uitvoering van de Opdracht aan deze eisen te voldoen.

Inschrijver dient middels de in **Bijlage B6** opgenomen conformiteitsverklaring aan te geven dat zijn Inschrijving voldoet aan de hieronder gestelde eisen. Aanbestedende dienst kan de conformiteit van de Inschrijving met onderstaande eisen op elk moment tijdens de Aanbestedingsprocedure, onafhankelijk van de door de Inschrijver verstrekte gegevens, nader onderzoeken.

Eis.	Algemeen
1.	Opdrachtnemer conformeert zich en verklaart te voldoen aan alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken, waaronder doch niet uitsluitend, de Green Key normen als opgenomen in de 'Handleiding Green Key normen Museum 2022 – 2026' (Bijlage A11 van het Beschrijvend document).
2.	Opdrachtnemer verklaart bij het opstellen van zijn Inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht.
3.	Opdrachtnemer garandeert dat het Systeem blijvend voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Eis.	Website
4.	De website wordt gebouwd in het door Opdrachtnemer geleverde CMS.
5.	De continuïteit van de website is te allen tijde gewaarborgd.
6.	De website inclusief alle pagina's en onderdelen moeten probleemloos functioneren op de navolgende gangbare apparatuur en is zowel responsive als adaptive. • smartphones; • desktops en laptops; • tablets.
7.	De website moet probleemloos functioneren in de meest recente versies van de gangbare browsers, waaronder in ieder geval, doch niet uitsluitend: • Google Chrome; • Safari; • Mozilla Firefox; • Microsoft Edge; • Samsung Internet.
8.	De gehele website (dus ook de visuele content) dient op efficiënte wijze te laden.
9.	De website dient te voldoen aan de vereisten voor zoekmachineoptimalisatie (SEO).
10.	Alle pagina's van de website zijn goed te indexeren door online zoekmachines zoals Google. Dit geldt ook voor de Objectpagina's.
11.	De website beschikt over meerdere talen, waaronder in ieder geval, doch niet uitsluitend, Nederlands, Engels en voor maximaal tien (10) door Opdrachtgever nader te bepalen pagina's Duits. Opdrachtgever dient per pagina te kunnen bepalen in welke taal de betreffende pagina beschikbaar is (niet alle pagina's hoeven in het Engels beschikbaar te zijn).
12.	De website moet voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) versie 2.1 AA, waaronder in ieder geval, doch niet uitsluitend aan

	• de website is zo ontworpen dat Gebruiker kan navigeren met toetsenbord; • de website is zo ontworpen dat Gebruiker naar de website kan luisteren met behulp van populaire screenreaders waaronder in ieder geval, doch niet uitsluitend: JAWS, NVDA, en VoiceOver; • de website is zo ontworpen dat Gebruiker kan navigeren met spraakherkenningsoftware; • de website moet Gebruikers in staat stellen om via hun browser aangepaste kleuren, lettertypen en contrastniveaus toe te passen, zonder dat deze instellingen door de website worden overschreven of beperkt. Dit houdt in dat inline stijlen en belangrijke CSS-instellingen zoals !important zoveel mogelijk vermeden worden om de toegankelijkheid te waarborgen; • de website moet ondersteuning bieden voor de prefers-reduced-motion mediaquery, zodat animaties, video's en andere bewegende content worden verminderd of uitgeschakeld voor Gebruikers die dit hebben ingesteld in hun systeemvoorkeuren.
13.	Opdrachtnemer garandeert dat de website een minimale Lighthouse score heeft van 90 in de navolgende categorieën: • Performance; • Accessibility; • Best Practices; • SEO. Opdrachtnemer test en rapporteert per kwartaal. De rapportage bevat minimaal: • een gedetailleerde score per categorie; • trendanalyse en vergelijking met alle vorige metingen; • indien van toepassing: concrete verbetervoorstellen bij scores onder de 90; • indien van toepassing: concrete planning voor de implementatie van de verbeteringen. De verbeteringen dienen binnen dertig (30) dagen na dagtekening van de rapportage te zijn doorgevoerd.
14.	Relevante pagina's/velden hebben een markup van http://schema.org/Museum en http://schema.org/ExhibitionEvent.
15.	De navolgende externe bronnen worden weergegeven op de website door te embedden: • Google Maps; • Spotify; • Vimeo; • Youtube inclusief 'Privacy-Enhanced Mode'; • 3D viewer.
16.	De website bevat een landingspagina die specifiek is ingericht voor internationale bezoekers (toeristen). Deze landingspagina bevat minimaal de navolgende informatie: • informatie over de bereikbaarheid; • het culturele aanbod van Utrecht als aantrekkelijke bestemming; Voormelde informatie wordt op overzichtelijke wijze gepresenteerd en is op eenvoudige wijze (d.w.z. door zo min mogelijk handelingen te moeten verrichten) compleet inzichtelijk.
17.	De website presenteert de navolgende faciliteiten op prominente en uitnodigende wijze: • het museumcafé; • de museumtuin; • de museumwinkel.
18.	De website biedt op eenvoudige wijze (d.w.z. door zo min mogelijk handelingen te moeten verrichten) toegang tot informatie over zaalverhuur, educatieve programma's en het reserveren van activiteiten.

19.	De website bevat een viewer die 3D content op elke pagina kan weergeven.
20.	De website bevat een AR-functionaliteit, die op elke pagina kan worden weergegeven.
21.	De website bevat een 360graden content viewer, die op elke pagina kan worden weergegeven.
22.	De website bevat een interne zoekfunctie die toegankelijk is op elke pagina.
23.	In de navolgende onderdelen van de website dient gezocht te kunnen worden met filters en tags: • Programma; • collectie; • Digitaal Museum. Binnen deze onderdelen is het mogelijk om te filteren op: • thema's; • tags; • specifieke object- en tentoonstellingsvelden conform de mapping (Bijlage A6 van het Beschrijvend document); • type activiteiten; • specifieke behoeften, zoals familiebezoeken en toegankelijkheid.
24.	De zoekfunctie beschikt over meerdere talen, waaronder in ieder geval, doch niet uitsluitend Nederlands en Engels.
25.	De zoekfunctie ondersteunt ook zoektermen, zoals ' <i>Lijkt op</i> '.
26.	De zoekfunctie herkent spelfouten en doet suggesties, zoals ' <i>Bedoelde u...</i> '.
27.	De zoekfunctie is hoofdletterongevoelig.
28.	Als de Gebruiker begint met typen in het zoekvak, worden zoeksuggesties getoond.
29.	De zoekresultaten zijn gerubriceerd. De presentatie van de zoekresultaten komt overeen met de navigatie van de website (bijvoorbeeld: '1 resultaat in 'openingstijden en prijzen, 10 resultaten in collectie').
30.	Afbeeldingen die klein worden weergegeven, zijn klikbaar om te vergroten/in te zoomen.
31.	De website bevat een agenda/kalender met daarin het complete Programma dat per dag inzichtelijk dient te zijn.
32.	Opdrachtgever draagt zorg voor het toevoegen van nieuwe Programmaonderdelen aan se agenda/kalender.
33.	De agenda/kalender dient op visuele wijze duidelijk te maken dat een agenda-item is afgelopen (bijvoorbeeld door het agenda-item door te strepen).
34.	Agenda-items die zijn afgelopen dienen automatisch te worden verwijderd in de actuele agenda/kalender view.
35.	De agenda/kalender verplaatst agenda-items (niet zijnde tentoonstellingen) die geweest zijn automatisch naar een archief (niet zijnde het collectie- en tentoonstellingsarchief). Deze agenda-items dienen voor Opdrachtgever beschikbaar te blijven. Tentoonstellingen die geweest zijn worden automatisch in de tentoonstellingsarchief-view getoond en er vindt een automatische samenvoeging met velden uit het Collectiebeheersysteem plaats. Ook daar moet duidelijk zijn dat het een afgelopen tentoonstelling betreft.
36.	Binnen de agenda/kalender is het mogelijk om te filteren op: • datum; • type Programma; • doelgroep; • locatie.

37.	Het Programma-aanbod dient in de zoekresultaten conform de navolgende hiërarchie getoond te worden: 1. Tentoonstellingen; 2. Tijdelijke activiteiten; 3. Repeterende activiteiten (bv. 'Onvergetelijk Centraal'); 4. Doorlopend publieksaanbod (bv. 'Mediaguide').
38.	Binnen het zoekresultaat '1. Tentoonstellingen' zoals bedoeld in Eis 37 is de navolgende hiërarchie van toepassing: 1. Tijdelijke tentoonstelling in museum; 2. Vaste collectie; 3. Tijdelijke tentoonstelling buiten museum.
39.	De website verwijst proactief naar gerelateerde content bij de getoonde content, zoals andere tentoonstellingen, online verhalen en verdiepende formats die gerelateerd zijn aan de vaste collectie.
40.	De website biedt op ieder gewenst moment toegang tot de navolgende verplichte onderdelen: • een sectie met de titel 'Volg CM'. Deze sectie bevat clickable social media iconen die linken naar de officiële CM-accounts op minimaal de volgende platforms: - Instagram; - YouTube; - TikTok; - Facebook. De iconen dienen herkenbaar en conform de huisstijl te zijn. • clickable logo's van de begunstigers/sponsors van het Centraal Museum die leiden naar de website van deze begunstigers/sponsors; • werkende en duidelijk zichtbare links naar: - nieuwsbrief; - contact; - privacy & cookies; - algemene voorwaarden.
41.	De website bevat op de volgende plekken de mogelijkheid tot het aanmelden op de nieuwsbrief: • indien van toepassing: in de footer; • op de pagina 'Contact'; • via een configureerbare pop-up met timing instellingen; • via een configureerbaar element op willekeurige pagina's.
42.	Het aanmeldformulier voor de nieuwsbrief bevat de navolgende verplichte onderdelen: • de naam; • het e-mailadres; • de keuze voor één (1) of meerdere van de verschillende nieuwsbrieven: - algemeen; - onderwijs; - vrienden; - zakelijk. Het moet mogelijk zijn om de opties voor verschillende nieuwsbrieven uit te breiden dan wel op andere wijze aan te passen.
43.	Uit het aanmeldformulier blijkt ondubbelzinnig voor welke nieuwsbrief/nieuwsbrieven de bezoeker zich heeft aangemeld.

44.	De website bevat een vrij downloadbaar archief voor persberichten en – beelden.
45.	Ten behoeve van het op eenvoudige wijze beheren van tags, dient de Google Tag Manger door Opdrachtnemer te worden geïmplementeerd.
46.	Ten behoeve van het inzicht in het gebruik van de website dient Opdrachtnemer in overleg met de Growth Marketeer van Opdrachtgever Google Analytics in te richten. Opdrachtgever wenst minimaal inzicht in: • eenmalige en terugkerende bezoekers; • bezoekerssegmenten; • verbinding/langdurige relatie met de Primaire doelgroep; • interactie en verbinding met de bezoeker met behulp van bezoekersprofielen; • de details met betrekking tot de effectiviteit/Conversie van campagnes en storytelling content.

Eis	Visueel Design & usability
47.	Het Visueel Design is een uitbreiding op de officiële huisstijl van Opdrachtgever.
48.	Het Visueel Design sluit aan bij de doelgroep en versterkt het merk.
49.	Het Visueel Design is een mobile first design.
50.	Het Visueel Design is overzichtelijk, uitnodigend (d.w.z. nodigt uit tot interactie en past bij de identiteit van het Centraal Museum) en Conversiegericht.
51.	De informatie op de verschillende pagina's wordt overzichtelijk en helder gepresenteerd. Er wordt rekening gehouden met online conventies over de presentatie van informatie (hoeveelheid, structuur)
52.	Het Visueel Design bevat een duidelijke homepage met een overzichtelijk uitklapbaar navigatiemenu met de hoofdmenu-items en een goed zichtbare zoekfunctie.
53.	Het Visueel Design bevat de volgende structuurelementen: • accordeon; • anker; • tabel; • toggle.
54.	Het Visueel Design bevat een duidelijke en consistente navigatie over de gehele website.
55.	Het Visueel Design bevat duidelijke navigatiehulpmiddelen, zoals een kruimelpad, zodat de bezoeker weet waar hij is.
56.	Op elke pagina is het logo van Opdrachtgever op een vaste plek duidelijk zichtbaar. Dit logo linkt naar de homepage.
57.	Tekst moet tot 200% kunnen worden vergroot zonder verlies van content of Functionaliteit.
58.	Voor tekst is het contrastratio minimaal 4,5 : 1.
59.	Het Visueel Design maakt in één (1) oogopslag duidelijk tot welke categorie het evenement hoort, wie de doelgroep is en waar het evenement plaatsvindt. Opdrachtgever dient de mogelijkheid te hebben om de evenementen zelf te kunnen rubriceren en visueel te categoriseren. De oplossing dient bij te dragen aan een gebruiksvriendelijke navigatie en consistente branding.

Eis	Digitaal Museum
60.	Het format voor het Digitaal Museum wordt in nauwe samenwerking met Opdrachtgever ontwikkeld, waarbij uitvoerbaarheid en draagvlak essentieel is.
61.	Het Digitaal Museum moet een dynamische en interactieve gebruikerservaring bieden waarin serendipiteit een centrale rol speelt.

62.	Het Digitaal Museum bevat in ieder geval, doch niet uitsluitend, storytellingformats, waarbij: • 'snackable content' wordt aangeboden, d.w.z. content in korte en behapbare segmenten); • thema's aansluiten bij maatschappelijke onderwerpen die de Primaire doelgroep bezighoudt en bij de collectie van het Centraal Museum; • blogs over actuele museale zaken.
63.	Opdrachtnemer dient de storytellingformats zoals beschreven in Eis 61 te ontwikkelen waarbij: • de ontwikkeling plaatsvindt in nauwe samenwerking met Opdrachtgever; • Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de technische realisatie in het CMS; • elk format voor implementatie ter goedkeuring wordt voorgelegd aan Opdrachtgever.

Eis	CMS
64.	Het CMS is gebruiksvriendelijk voor de contentbeheerders, zoals bijvoorbeeld Craft, Sanity of vergelijkbaar. Contentbeheerders kunnen de inhoud van de website beheren en wijzigen zonder kennis van HTML of andere programmeertalen.
65.	<i>Vervallen.</i>
66.	<i>Vervallen.</i>
67.	Het CMS moet worden ingericht om meerdere sub domeinen te ondersteunen. Bestaande sub domeinen moeten blijven bestaan.
68.	De continuïteit van het CMS is te allen tijde gewaarborgd.
69.	Het CMS voorziet in de mogelijkheid om minimaal de navolgende autorisatie rollen voor contentbeheerders toe te kennen: • Admin/Sitebeheerder: alle rechten, userbeheer, navigatie- en paginabeheer; • Redacteur: lezen, wijzigen, creëren, publiceren en verwijderen van pagina's; • Creator: lezen, wijzigen en creëren. Klaarzetten voor publicatie door de Admin/Sitebeheerder dan wel de Redacteur.
70.	Het CMS voorziet in de mogelijkheid om minimaal de navolgende verschillende autorisaties toe te kennen: • het lezen van content; • het creëren van content; • het wijzigen van content; • het publiceren van content; • het verwijderen van content.
71.	Autorisaties kunnen door Opdrachtgever worden ingesteld, beheerd en gecontroleerd.
72.	Het CMS voorziet in de mogelijkheid om autorisatie rollen per pagina in te stellen.
73.	Het CMS voorziet in de mogelijkheid om bepaalde onderdelen af te schermen voor specifieke autorisatie rollen .
74.	Het CMS voorziet minimaal in de volgende templates, paginatypen en cards: • tentoonstelling; • activiteit/eventpagina; • vaste opstelling – altijd te zien; • vaste activiteit – altijd te doen; • locatiepagina; • nieuwspagina;

	• verschillende story templates, waaronder in ieder geval, doch niet uitsluitend, beeldend, verhalend, kort, lang, gastbijdragers, video, audio en de mogelijkheid tot het toevoegen van aanvullende story templates op basis van toekomstige behoeften. • vacature pagina; • algemeen (informatief) met de mogelijkheid tot een webformulier; • perspagina met downloads van persberichten, foto's en logo's; • cookiepagina; • 404-pagina; • zoekpagina collectie (Axiell Collections-Integratie); • collectie-itempagina (Axiell Collections-Integratie); • lijstpagina objecten (Axiell Collections-Integratie); • zoekpagina tentoonstellingsarchief (Axiell Collections-Integratie); • tentoonstellingsarchiefpagina (Axiell Collections-Integratie); • lijstpagina tentoonstellingsarchief (Axiell Collections-Integratie).
75.	Het CMS moet automatisch titels en meta-beschrijvingen kunnen genereren voor alle pagina's op basis van vooraf gedefinieerde meta-datastructuren. Deze metadata-structuren dienen te kunnen worden aangepast qua: • selectie van de velden; • volgorde van de velden; • weergave van de metadata.
76.	Het CMS ondersteunt een navigatiestructuur met minimaal de volgende elementen: • menu; • header; • banner; • site search.
77.	Het navigatiemenu is op eenvoudige wijze (d.w.z. door middel van zo min mogelijk handelingen) aan te passen. De volgende aanpassingen moeten mogelijk zijn: • toevoegen, wijzigen en/of verwijderen van de hoofdmenu-items, waarbij de navigatiestructuur en volgorde automatisch mee verandert; • wijzigen van menu-teksten.
78.	Het CMS voorziet in een filterfunctionaliteit voor de navolgende onderdelen. Binnen de onderdelen dient gefilterd te kunnen worden op de onderwerpen zoals benoemd: • de agenda: - datum (bereik); - type activiteit; - doelgroep. • de collectie: - collectie nu te zien; - alleen in de collectie; - alleen in de website; - met beeld. • de storytelling formats: - type format; - thema; - doelgroep. • het tentoonstellingsarchief: - periode.
79.	Het CMS voorziet in de mogelijkheid om Call to Action functies op elke pagina te plaatsen.

80.	Het CMS voorziet in de mogelijkheid om buttons op elke pagina te plaatsen. Per button kan worden gekozen voor; • een link naar een interne pagina binnen de website; • een link naar een externe website. Bij een link naar een externe website wordt automatisch toegevoegd: • een veilige redirect-pagina; • een 'target="_blank"' attribuut; • een waarschuwing voor het verlaten van de website.
81.	Het CMS voorziet in de mogelijkheid om één (1) of meerdere tijdelijke en planbare pop-ups en/of banners op pagina's te plaatsen.
82.	Het CMS voorziet in de mogelijkheid om pagina's alsmede content voor publicatie te previewen. De preview dient toegankelijk te zijn voor andere contentbeheerders.
83.	Het CMS voorziet in de mogelijkheid om assets/bestanden – waaronder in ieder geval, doch niet uitsluitend pdf-documenten, afbeeldingen, video's, embedded content en 3D content tot maximaal 200 MB per asset/bestand met een intuïtieve drag-and-drop functionaliteit en/of door het selecteren van bestanden met zo min mogelijk handelingen te uploaden. Deze assets/bestanden dienen ook snel, eenvoudig en direct verwijderd te kunnen worden, op eenvoudige wijze te kunnen worden vervangen en verwijderd te worden.
84.	Het CMS voorziet in de mogelijkheid om een batch van assets/bestanden te uploaden.
85.	De website moet de mogelijkheid bieden om content aan elkaar te verbinden. Het betreft de volgende content: • content uit het CMS: pagina en/of element; • content extern: pagina, podcast, stop mediaguide en/of app; • content uit integratie: objectrecord, exhibition record en/of event record.
86.	Het CMS voorziet in een overzichtelijke en doorzoekbare mediabibliotheek, waarin het mogelijk is om: _fulltext te zoeken binnen bestandsnamen en metadata; • te filteren op: - bestandstype; — datum; — tags; rubrieken; contentbeheerder. - tags toe te voegen.
87.	Afbeeldingen die worden geüpload in het CMS worden automatisch geschikt gemaakt voor weergave op de website.
88.	Afbeeldingen die worden geüpload in het CMS dienen in het CMS te kunnen worden bewerkt, waaronder in ieder geval, doch niet uitsluitend, schalen en bijsnijden.
89.	Het CMS voorziet in de mogelijkheid om bij afbeeldingen een focal point aan te wijzen.
90.	Het CMS voorziet in de mogelijkheid om de weergave van afbeeldingen te optimaliseren op verschillende schermformaten op basis van het focal point.
91.	Het CMS voorziet in de mogelijkheid om alt-teksten toe te voegen aan afbeeldingen.
92.	<i>Vervallen.</i>
93.	Het CMS voorziet in de mogelijkheid om onderlinge relaties/verwijzingen tussen verschillende pagina's aan te brengen en deze op eenvoudige wijze (d.w.z. door zo min mogelijk handelingen te moeten verrichten) te beheren.

94.	Het CMS voorziet in de mogelijkheid om een pagina op eenvoudige wijze (d.w.z. door zo min mogelijk handelingen te moeten verrichten) aan te passen, in concept op te slaan en deze op een planbaar moment te publiceren, te ontpubliceren en/of te verwijderen.
95.	De pagina's die worden ontpubliceerd dienen voor Opdrachtgever toegankelijk te blijven.
96.	Het CMS voorziet in de mogelijkheid om een verificatieprocedure in te stellen voordat pagina's definitief worden verwijderd.
97.	Het CMS voorziet in de mogelijkheid om verwijderde pagina's gedurende een instelbare periode te herstellen.
98.	Het CMS voorziet in de mogelijkheid om pagina, al dan niet tijdelijk, niet zichtbaar te maken.
99.	Binnen alle pagina's moet het mogelijk zijn om de navolgende onderdelen toe te voegen, te wijzigen, te verplaatsen en te verwijderen: • cards; • koppeling; • tekst-editor; • afbeeldingen in minimaal drie (3) verschillende formaten; • video; • uitklapbare en niet-uitklapbare lijsten; • tabellen; • webformulieren; • ankers.
100.	Het CMS logt alle mutaties per pagina en/of onderdeel, waaruit precies blijkt wie, wat, wanneer gedaan heeft. Deze logs zijn voor Opdrachtgever te alle tijde inzichtelijk.
101.	Het CMS voorziet in de mogelijkheid om contentblokken te hergebruiken.
102.	Het moet mogelijk zijn om teksten vanuit tekstverwerkingsprogramma's te plakken in het CMS. Eventuele overbodige codes worden automatisch verwijderd.
103.	<i>Vervallen.</i>
104.	Het CMS voorziet in versiebeheer op de pagina's. Een pagina moet eenvoudig (d.w.z. door zo min mogelijk handelingen te moeten verrichten) teruggezet dan wel hersteld kunnen worden naar een vorige versie.
105.	Het CMS voorziet in de mogelijkheid om deeplinks tussen verschillende pagina's te maken, bij te werken en te verwijderen. Bij het verplaatsen van gelinkte content moeten de deeplinks blijven werken.
106.	Het CMS controleert automatisch op broken links. In geval van constatering van een broken link moet onverwijld een notificatie naar de contentbeheerders worden gestuurd.
107.	Het CMS voorziet in de mogelijkheid om gebruiksvriendelijke en digitaal toegankelijke webformulieren te maken en te verwerken: • de webformulieren zijn aan elke pagina toe te voegen; • Opdrachtgever dient zelf velden te kunnen kiezen, wijzigen, verplaatsen en te verwijderen; • het moet mogelijk zijn om de volgende velden te gebruiken: dropdownvelden, radiovelden, verplichte velden, relatieve velden, tekstveld. • er dient een Thankyou page te zijn die in Google Analytics wordt getrackt; • het moet mogelijk zijn de Thank you page per webformulier aan te passen; • na het invullen en versturen van een webformulier dienen de ingevulde gegevens en het verzenden van het formulier per e-mail te worden bevestigd; • het moet mogelijk zijn om in de e-mailbevestiging links en opmaak toe te voegen; • het moet mogelijk zijn om per webformulier een andere e-mailbevestiging te kiezen;

	- er dient sprake te zijn van whitelisting van de e-mailadressen (het voorkomen dat formulieren in spam komen, zowel bij verzender als ontvanger); - in het webformulier een koppeling met de nieuwsbriefinschrijving te zijn opgenomen. Per webformulier moet een andere nieuwsbriefinschrijving (lijst) mogelijk zijn.
108.	In het kader van userbeheer voorziet het CMS in de mogelijkheid om een overzicht van de beheerders van de diverse pagina's te kunnen genereren. Dit overzicht is bestemd voor de voor de contentbeheerders verantwoordelijke persoon.
109.	<i>Vervallen.</i>
110.	Het CMS voorziet door middel van een duidelijke exportknop in de mogelijkheid om de assets/bestanden te exporteren.

Eis	Collectie en tentoonstellingsarchief
111.	Opdrachtnemer garandeert dat hij in staat is om de Integratie met Axiell Collections ten behoeve van de complete collectie en het tentoonstellingsarchief te realiseren.
112.	Het collectie- en tentoonstellingsarchief wordt door middel van een API-Integratie met Axiell Collections ontsloten conform de mapping (Bijlage A6 van het Beschrijvend document).
113.	Pagina's in het collectie- en tentoonstellingsarchief moeten aan elkaar gekoppeld kunnen worden.
114.	De doorklikbare velden op een pagina in het collectie- en tentoonstellingsarchief dienen een nieuwe pagina te creëren waarop in één (1) oogopslag duidelijk is waar de Gebruiker zich bevindt.
115.	Het volledige collectie- en tentoonstellingsarchief dient via één (1) of meerdere zoekingen doorzoekbaar en in real-time beschikbaar te zijn. De Eisen 25 tot en met 28 zijn van overeenkomstige toepassing.
116.	De zoekresultaten worden direct getoond met bijbehorende afbeeldingen en de navolgende gegevens in genoemde volgorde: - bij een object: vervaardiger, titel en vervaardigingsdatum; - bij een tentoonstelling: titel, begindatum en einddatum. Indien er geen zoekresultaat is, dient de navolgende melding te worden getoond: <i>'Geen resultaat gevonden'</i>
117.	De zoekresultaten worden met een 'load more' functionaliteit of vergelijkbare gebruiksvriendelijke methode getoond.
118.	Bij de zoekresultaten is een back-to-top Functionaliteit.
119.	Bij de zoekresultaten wordt een duidelijke content-indicatie (bijvoorbeeld object, event, tentoonstelling, bibliotheek-item, etc.) getoond.
120.	Het moet mogelijk zijn om geavanceerd te zoeken (d.w.z. dat het mogelijk is om met meerdere zoektermen tegelijkertijd te kunnen zoeken).
121.	Het moet mogelijk zijn om de zoekresultaten in de Collectie te filteren en te sorteren. Eis 23 is van overeenkomstige toepassing met uitzondering van de mogelijkheid om te filteren op specifieke behoeften: - Filters collectie: - collectie nu te zien; - alleen in de collectie; - alleen in de website; - met beeld. en



	– <i>Vervaardiger</i> – <i>Objectnaam</i> – <i>Periode</i> – <i>Plaats</i> – <i>Materiaal</i> – <i>Techniek.</i>
122.	Het moet mogelijk zijn om de zoekresultaten op te slaan en te exporteren als, in ieder geval, doch niet uitsluitend, een CSV-bestand, een JSON-bestand of in een gestyled format (zoals PDF en/of HTML).
123.	Het moet mogelijk zijn meerdere afbeeldingen in één (1) keer te downloaden met een maximale omvang van 500MB. Bij het downloaden kan de Gebruiker kiezen tussen een Jpeg-bestand of een TIF-bestand.
124.	De metadata van het multimedia bestand moet beschikbaar zijn.
125.	Het moet mogelijk zijn om externe content/embeds aan Objectpagina's te kunnen koppelen.
126.	Het moet mogelijk zijn om Objectpagina's en tentoonstellingsarchiefpagina's als cards op andere pagina's te zetten.
127.	Voor de weergave van de collectie- en tentoonstellingsobjecten moet een imageviewer beschikbaar zijn die zowel 2D- als 3D/360 beeldmateriaal en video ondersteund.
128.	Bij de weergave van afbeeldingen dient de oorspronkelijke beeldverhouding van het object behouden te blijven. Het Systeem mag de afbeeldingen niet forceren in een vierkant grid.
129.	Bij de weergave van afbeeldingen geldt prioriteit ten aanzien van objecten die op dat moment in het Museum te zien zijn.
130.	De details in een Object- en tentoonstellingsarchiefpagina worden als volgt weergegeven: • grote afbeelding met een zoommogelijkheid; • bij meer afbeeldingen: mogelijkheid tot doorklikken in de imageviewer zoals bedoeld in Eis 127; • de downloadoptie zoals bedoeld in Eis 123; • alle veldinfo zoals opgenomen in de mapping (Bijlage A6 van het Beschrijvend document); • PID voor elk object, tentoonstelling en mediabestand; • de reactiemogelijkheid via een webformulier.
131.	Het moet mogelijk zijn om websitecontent als card en/of door middel van een koppeling op de Objectpagina's te zetten. Objectpagina's en tentoonstellingsarchiefpagina's moeten als card op elke andere pagina gezet kunnen worden.
132.	Voor Objectpagina's en tentoonstellingsarchiefpagina's moet specifieke collectie-metadata beschikbaar zijn die automatisch worden gevuld met de velden zoals gespecificeerd in de mapping (Bijlage A6 van het Beschrijvend document).
133.	De Objectpagina's zijn goed vindbaar in Google en worden weergegeven met een afbeelding en leesbare URL's.
134.	Beeldrechten (public domain, niet auteursrechtenvrij, etc.) worden herkend door de API-Integratie.
135.	De Creative Commons-licenties en creditlines worden duidelijk zichtbaar weergegeven.
136.	Het moet mogelijk zijn om een beeldbestelling te doen door middel van een webformulier.
137.	Elke Objectpagina en tentoonstellingsarchiefpagina voorziet in een reactiemogelijkheid per webformulier en/of mail-oplossing.
138.	Er dient real-time synchronisatie plaats te vinden tussen het Collectiebeheersysteem en de website. Dit betekent:

	• nieuwe records toevoegen (ook in bulk); • verwijderde records verwijderen; • voor gewijzigde urls automatisch een nieuwe url creëren, de oude url dient te worden redirect voordat deze komt te vervallen; • gewijzigde veldinformatie aanpassen; • nieuwe afbeeldingen bij bestaande objecten toevoegen; • afbeeldingen verwijderen bij bestaande objecten; • links tussen objecten en tentoonstellingen verversen (inclusief de objecten in het zoekresultaat als Collectie nu te zien tonen).
--	--

Eis	Integraties
139.	Opdrachtnemer garandeert dat hij in staat is om de navolgende overige Integraties te realiseren: • Mobile Marketing Cloud ten behoeve van de emailmarketing, nieuwsbrieven & crm; • Cookiebot.
140.	De Mobile Marketing Cloud (MMC) dient geïmplementeerd te worden middels een API-Integratie. Inschrijvingen voor nieuwsbrieven die via webformulieren of e-mail opt in plaatsvinden, komen binnen in de daarvoor bestemde lijsten in de MMC.
141.	De Cookiebot dient te worden geïmplementeerd via de Google Tag Manager.
142.	Opdrachtnemer garandeert dat het Systeem compatibel is met de bestaande Global Ticket Integratie. Opdrachtnemer implementeert de bestaande Global Ticket Integratie en zorgt voor een correcte werking binnen het Systeem.

Eis	Test en Acceptatie
143.	Opdrachtnemer stelt tijdens de Ontwikkel- en realisatieperiode responsive prototypes beschikbaar ten behoeve van een initiële beoordeling van de Functionaliteiten, technische aspecten en responsive gedrag.
144.	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de Implementatie van het Systeem kosteloos de navolgende omgevingen beschikbaar: • een testomgeving die qua Functionaliteit de productieomgeving zoveel mogelijk benadert; • een acceptatieomgeving die functioneel en technisch gelijk aan de productieomgeving. Voormelde omgevingen wordt gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst onderhouden en beheerd door Opdrachtnemer.

Eis	Dienstverlening & service
145.	Opdrachtnemer verzorgt als onderdeel van de Ontwikkel- en realisatiefase een training ten behoeve van het CMS voor minimaal vijf (5) en maximaal tien (10) contentbeheerders en een online manual CMS. Daarbij gelden o.a. de navolgende uitgangspunten: • de training wordt verzorgd door deskundigen die daartoe geschikt en bekwaam zijn. • de training wordt op maat gemaakt voor de doelgroep. • de training en het bijbehorende (online) opleidingsmateriaal is geheel in de Nederlandse taal gesteld.
146.	Opdrachtnemer adviseert proactief gevraagd en ongevraagd met betrekking tot:

	- Google Analytics en tools voor periodieke toegankelijkheids- en prestatiemeting, zoals Lighthouse. In dit kader is flexibiliteit om te werken met andere data- en marketingpartners voor specifieke campagnes belangrijk; - hosting en de verhuizing van het domein. Opdrachtnemer doet een voorstel voor de optimale hostingsituatie; - het (door)ontwikkelen en vernieuwen van het Systeem en de uitvoering daarvan binnen een nader overeen te komen planning en het vastgestelde budget.
147.	Opdrachtnemer heeft een professionele houding. Onder een professionele houding verstaat Opdrachtgever dat de Opdrachtnemer er alles aan doet om de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren, continue naar mogelijkheden zoekt om de dienstverlening te verbeteren en op een respectvolle en heldere manier communiceert.
148.	Opdrachtnemer dient IT-servicemanagement (ITSM) in te richten en uit te voeren, bestaande uit, in ieder geval, doch niet uitsluitend: - het Incidentenmanagement; - het Changemanagement; - het Release management; - het Problem management; - het Continuïteitsmanagement; - het Capaciteit- en performancemanagement; - het Securitymanagement. De wijze waarop dit ITSM wordt ingericht en uitgevoerd wordt vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA) en een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), die als onderdeel van de Acceptatieprocedure door Opdrachtnemer dient te worden opgesteld en ter goedkeuring aan Opdrachtgever moet worden voorgelegd. De inhoud van de SLA en DAP dient in ieder geval te voldoen aan het gestelde in de Aanbestedingsstukken (in het bijzonder aan het onderhavige Programma van Eisen). Een door Opdrachtgever goedgekeurd SLA & DAP vormt een onderdeel van de Acceptatieprocedure en is een voorwaarde voor Acceptatie.
149.	De back-up en recovery is primair de verantwoordelijkheid van de hostingpartij. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het Systeem voldoet aan gangbare technische standaarden en zodanig is ingericht dat het compatibel is met standaard back-upmechanismen die door een hostingpartij kunnen worden toegepast. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor afwijkende of niet-standaard back-upvereisten van de hostingpartij.
150.	Opdrachtnemer biedt ten behoeve van zowel het technische als functionele beheer/ondersteuning een online registratiesysteem (serviceportaal) waarmee 24/7 Meldingen gedaan kunnen worden. Opdrachtgever heeft te allen tijde kosteloos toegang tot dit serviceportaal waarbij hij alle lopende en afgesloten Meldingen kan inzien en indien nodig kan aanvullen en/of muteren. Iedere Melding wordt geregistreerd in dit serviceportaal.
151.	Opdrachtnemer dient buiten Kantoortijden voor 100% telefonisch bereikbaar te zijn voor urgente Meldingen (zoals een P1 Incidenten) .
152.	Het serviceportaal zoals bedoeld in Eis 150 biedt ondersteuning aan Opdrachtgever bij de gevolgen van de updates van de Integraties op het Systeem door middel van: - het documenteren van alle updates van externe Integraties; - de impact van deze updates op het Systeem vast te leggen; - alle uitgevoerde aanpassingen aan het Systeem als gevolg van deze updates te loggen;

	het voor Opdrachtgever blijvend toegankelijk houden van deze documentatie en logging in het serviceportaal.									
153.	Het Service Window van zeven (7) Dagen per week, vierentwintig (24) uur per dag, wordt alleen onderbroken voor de uitvoering van gepland regulier onderhoud. Ongeplande onderbrekingen worden aangemerkt als Gebrek.									
154.	Gepland onderhoud (hierna ook te noemen: regulier onderhoud) vindt plaats in de Maintenance Windows. Opdrachtnemer kondigt het tijdstip en de voorziene duur van het gepland onderhoud minimaal drie (3) Dagen van te voren aan. Het gepland onderhoud wordt niet eerder uitgevoerd dan na Schriftelijke goedkeuring door de contactpersonen van Opdrachtgever. Dit is niet van toepassing indien het onderhoud om beveiligingsredenen zonder uitstel per direct uitgevoerd moet worden. De Functionaliteit is mogelijk niet beschikbaar binnen een Maintenance Window.									
155.	Voor het Maintenance Window gelden de volgende tijden: Op maandagen tussen 9.00 uur en 18.00 uur.									
156.	Voor onderhoud binnen het Maintenance Window gelden de volgende maximale onderhoudstijden: <table><tr><th>Soort onderhoud</th><th>Maximale duur</th><th>Toepassing</th></tr><tr><td>Minor Releases</td><td>Twee (2) uur per week</td><td>Uitvoeren Patches</td></tr><tr><td>Incidenteel onderhoud</td><td>Afhankelijk van de werkzaamheden. Wordt altijd in overleg gepland en minimaal twee (2) weken van te voren aangekondigd</td><td>Onderhoud aan het Systeem of onderdelen daarvan</td></tr></table>	Soort onderhoud	Maximale duur	Toepassing	Minor Releases	Twee (2) uur per week	Uitvoeren Patches	Incidenteel onderhoud	Afhankelijk van de werkzaamheden. Wordt altijd in overleg gepland en minimaal twee (2) weken van te voren aangekondigd	Onderhoud aan het Systeem of onderdelen daarvan
Soort onderhoud	Maximale duur	Toepassing								
Minor Releases	Twee (2) uur per week	Uitvoeren Patches								
Incidenteel onderhoud	Afhankelijk van de werkzaamheden. Wordt altijd in overleg gepland en minimaal twee (2) weken van te voren aangekondigd	Onderhoud aan het Systeem of onderdelen daarvan								
157.	Opdrachtnemer garandeert tijdens het Service Window door middel van het uitvoeren van technisch- en functioneel beheer een beschikbaarheid van het Systeem van: <table><tr><th>Service level</th><th>Norm</th><th>KPI</th></tr><tr><td>Beschikbaarheid</td><td>24/7</td><td>99,9%</td></tr></table> De prestatie van de Beschikbaarheid wordt gemeten over een periode van één (1) maand op basis van 24x7, waarbij gepland onderhoud binnen het Maintenance Window niet wordt meegerekend als onbeschikbare tijd. Monitoring van de Beschikbaarheid vindt 24/7 plaats. Downtime wordt geregistreerd en periodiek gerapporteerd conform Eis 189. Het prestatieniveau wordt op de volgende wijze berekend: <i>beschikbare uren per maand</i> <i>– onbeschikbare uren per per maand</i> <i>uren per maand</i> <i>– uren gepland onderhoud</i> <i>x 100%</i>	Service level	Norm	KPI	Beschikbaarheid	24/7	99,9%			
Service level	Norm	KPI								
Beschikbaarheid	24/7	99,9%								
158.	Het serviceportaal van Opdrachtnemer kent de volgende Service levels: <table><tr><th>Service level</th><th>Norm</th><th>KPI</th></tr><tr><td>Tijd waarbinnen de Aanmelder een terugkoppeling over de ontvangst en verdere afhandeling krijgt na Melding via het serviceportaal</td><td> Binnen zestig (60) minuten na Melding van een P1 Incident Binnen vierentwintig (24) uur na overige Meldingen. </td><td>99%</td></tr></table>	Service level	Norm	KPI	Tijd waarbinnen de Aanmelder een terugkoppeling over de ontvangst en verdere afhandeling krijgt na Melding via het serviceportaal	Binnen zestig (60) minuten na Melding van een P1 Incident Binnen vierentwintig (24) uur na overige Meldingen.	99%			
Service level	Norm	KPI								
Tijd waarbinnen de Aanmelder een terugkoppeling over de ontvangst en verdere afhandeling krijgt na Melding via het serviceportaal	Binnen zestig (60) minuten na Melding van een P1 Incident Binnen vierentwintig (24) uur na overige Meldingen.	99%								

159.

Prioritering van een Incident en een Change gebeurt op basis van de volgende twee (2) aspecten:

1) Impact: De soort uitval en het aantal betrokken Functionaliteiten van het Systeem:

Impact	Omschrijving
I – Hoog	Het Systeem is volledig onbereikbaar of hoofdfunctionaliteiten werken niet (zoals de agenda).
I – Midden	Belangrijke onderdelen van het Systeem werken niet (zoals de zoekfunctie, collectie-informatie, taalwissel, contactformulieren).
I – Normaal	Specifieke pagina's of secundaire Functies werken niet (zoals de nieuwsberichten).
I – Laag	Kleine visuele verstoringen of niet-kritische Functionaliteiten vertonen problemen.

2) Urgentie: In welke mate belemmert het Incident de Functionaliteit.

Urgentie	Omschrijving
U-Kritiek	Storing heeft directe impact op bezoekersstroom (bijvoorbeeld tijdens de openingstijden van het museum).
U-Belangrijk	(Potentiële) bezoekers kunnen belangrijke informatie niet raadplegen of Functionaliteiten niet gebruiken, maar kernactiviteiten zijn nog mogelijk.
U-Gewenst	Verstoring veroorzaakt ongemak maar heeft geen directe impact op museumbezoek.

De Prioriteit wordt door Opdrachtgever op basis van de volgende matrix bepaald:

	I-Hoog	I-Midden	I-Normaal	I-Laag
U-Kritiek	P1	P1	P2	
U-Belangrijk	P1	P2	P3	
U-Gewenst	P2	P3	P3	P4

De Prioriteit van een Incident kan in gezamenlijk overleg worden aangepast. Opdrachtgever is hierin leidend.

In afwijking van het bepaalde in deze Eis, geldt dat:

- de Prioriteit van Incidenten inhoudende de uitval van het Systeem altijd P1 is;
- de Prioriteit van informatiebeveiligingsincidenten altijd P1 is;
- de Prioriteit van Requests for Information altijd P4 is.

160.

De bij de Prioritering als bedoeld in Eis 159 behorende Reactie- en Hersteltijden en KPI's ten aanzien van een Incident en Change zijn:

Indicator	Reactietijd	KPI	Hersteltijd	KPI
P1 – zeer hoog	Dertig (30) minuten	99%	Acht (8) uur	95%
P2 – hoog	Vier (4)uur	99%	Twee (2) Werkdagen	95%
P3 – normaal	Vier (4)uur	99%	Vijf (5) Werkdagen	95%
P4 – laag	Eén (1) Werkdag	99%	In overleg	n.v.t.

Ten aanzien van de Reactietijden geldt dat de reactie binnen deze tijden in het serviceportaal, per e-mail dan wel via een online berichtenapplicatie kan plaatvinden.

De Hersteltijden gelden niet voor de test- en acceptatieomgeving. Incidenten gemeld voor de test- en acceptatieomgeving worden altijd in gezamenlijk overleg bepaald.

161.	Bij een Incident met prioritering P1 welke niet kan worden opgelost binnen de Hersteltijd zoals opgenomen in Eis 160, voldoet Opdrachtnemer aan de bijbehorende KPI indien binnen de Hersteltijd een crisisteam is ingesteld. Het crisisteam bestaat uit de strategisch verantwoordelijke en de tactisch verantwoordelijke van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer aangevuld met specialisten.						
162.	Bij een Incident met prioritering P2 welke niet kan worden opgelost binnen de Hersteltijd zoals opgenomen in Eis 160 voldoet Opdrachtnemer aan de bijbehorende KPI indien binnen de Hersteltijd een overleg heeft plaatsgevonden met de belanghebbenden.						
Incidentenmanagement							
163.	De volgende minimumeisen worden gesteld aan de inhoud van de Melding van een Incident: • naam Aanmelder; • omschrijving Incident; • indicatie m.b.t. Impact en Urgentie; • onderdeel waar het Incident betrekking op heeft.						
164.	De door Opdrachtnemer aan te bieden oplossing kan bestaan uit een directe oplossing, een door Opdrachtgever geaccepteerde tijdelijke oplossing (workaround) of een door Opdrachtnemer op te voeren Request for Change voor het herstellen van een fout. Monitoring op een tijdige afwikkeling van de Storing wordt uitgevoerd door de operationeel verantwoordelijke van Opdrachtnemer.						
165.	De voortgang van de behandeling van het Incident wordt in het serviceportaal zoals bedoeld in Eis 150 geregistreerd. Hierbij wordt vastgelegd welke acties zijn ondernomen, wat het resultaat hiervan was op de Storing en hoeveel tijd besteed is aan de uitgevoerde activiteiten.						
166.	Nadat het Personeel van Opdrachtnemer de werking van het Systeem heeft hersteld, wordt dit gemeld aan de Aanmelder in het serviceportaal, per e-mail dan wel via een online berichtenapplicatie.						
167.	Het Incident wordt als afgehandeld beschouwd als de aangeboden oplossing binnen tien (10) Werkdagen Schriftelijk via het serviceportaal is geaccepteerd door de operationeel verantwoordelijke van Opdrachtgever. Blijft Schriftelijke acceptatie binnen voornoemde termijn uit, dan wordt de oplossing na afloop van de termijn van tien (10) Werkdagen als geaccepteerd beschouwd, tenzij Opdrachtgever binnen deze termijn Schriftelijk heeft aangegeven niet te kunnen instemmen met aangeboden oplossing.						
168.	Voor de beschikbaarheid van Personeel van Opdrachtnemer om Incidenten af te handelen binnen de Reactie- en Hersteltijden als bedoeld in Eis 160 geldt het volgende Service level: <table><tr><th>Service level</th><th>Norm</th><th>KPI</th></tr><tr><td>Beschikbaarheid Personeel van Opdrachtnemer Incidentenafhandeling</td><td>24x7</td><td>100%</td></tr></table>	Service level	Norm	KPI	Beschikbaarheid Personeel van Opdrachtnemer Incidentenafhandeling	24x7	100%
Service level	Norm	KPI					
Beschikbaarheid Personeel van Opdrachtnemer Incidentenafhandeling	24x7	100%					
Changemanagement							
169.	Changes kunnen betrekking hebben op (een) wijziging(en): a) ten behoeve van het aanpassen of uitbreiden van de Functionaliteit (Adaptief onderhoud); b) ten behoeve van het oplossen van Storingen en/of kwetsbaarheden/lekken in de beveiliging (Correctief onderhoud); c) ten behoeve van het voorkomen van Storingen en/of versterken van de beveiliging (Preventief onderhoud);						

	d) van een Integratie; e) van het Systeem. De Changes als bedoeld onder a), b) en c) dienen als input voor het Releasemanagement zoals opgenomen in Eis 178 tot en met Eis 183. De hostingpartij wordt betrokken bij het Changemanagement indien de wijzigingen directe gevolgen hebben voor de hosting.									
170.	Na registratie van een Change in het serviceportaal zoals bedoeld in Eis 150 maakt Opdrachtnemer een zorgvuldige en onderbouwde inschatting van de tijd die met de Change is gemoeid. Vervolgens vindt binnen vijf (5) Werkdagen een overleg plaats waarin afspraken worden gemaakt over eventuele acceptatie en over de termijn waarin de Change zal worden geïmplementeerd.									
171.	De Changes als bedoeld in Eis 169 onder b) en c) worden na acceptatie van de Change zonder extra kosten uitgevoerd door Opdrachtnemer. Ten aanzien van de Changes als bedoeld in Eis 169 onder a), d) en e) dient Opdrachtgever in het overleg zoals bedoeld in Eis 170 geïnformeerd oer de financiële en eventuele andere consequenties van de Change.									
172.	Werkzaamheden die leiden tot wijzigingen van het Systeem worden stapsgewijs (OTAP) waar mogelijk uitgevoerd. De volgende zaken worden vooraf ingevuld en met Opdrachtgever doorsproken: • impactanalyse; • stappenplan; • uitvoering werkzaamheden; • opleveren Change(s); • bijwerken documentatie/release notes; • afsluiten activiteiten.									
173.	In afwijking van het bepaalde in Eis 170 wordt een Change in het geval sprake is een Incident met P1 – zeer hoog, zoals bedoeld in Eis 159 aangemerkt als een zgn. ‘spoed-Change’ en direct opgepakt/uitgevoerd door Opdrachtnemer. Afhandeling van deze Change vindt plaats in het kader van de Incidentenafhandeling zoals opgenomen in Eis 163 tot en met Eis 168.									
174.	Nadat het Personeel van Opdrachtnemer de Change heeft opgelost, wordt dit gemeld aan de Aanmelder in het serviceportaal, per e-mail dan wel via een online berichtenapplicatie.									
175.	De Change wordt als afgehandeld beschouwd als de aangeboden oplossing binnen tien (10) Werkdagen Schriftelijk via het serviceportaal is geaccepteerd door de operationeel verantwoordelijke van Opdrachtgever. Blijft Schriftelijke acceptatie binnen voornoemde termijn uit, dan wordt de oplossing na afloop van de termijn van tien (10) Werkdagen als geaccepteerd beschouwd.									
176.	Indien de Change niet binnen de conform Eis 170 afgesproken termijn wordt geïmplementeerd, dan is sprake van een Change welke conform Eis 159 wordt geprioriteerd.									
177.	De Changes worden projectmatig uitgevoerd en opgeleverd conform onderstaande Service levels en KPI's: <table><tr><th>Service level</th><th>Omschrijving</th><th>KPI</th></tr><tr><td>Tijdigheid project</td><td>Het project wordt opgeleverd conform de overeengekomen planning.</td><td>95%</td></tr><tr><td>Kwaliteit project inhoudende een Release</td><td>De opgeleverde projecten werken technisch goed.</td><td>95%</td></tr></table>	Service level	Omschrijving	KPI	Tijdigheid project	Het project wordt opgeleverd conform de overeengekomen planning.	95%	Kwaliteit project inhoudende een Release	De opgeleverde projecten werken technisch goed.	95%
Service level	Omschrijving	KPI								
Tijdigheid project	Het project wordt opgeleverd conform de overeengekomen planning.	95%								
Kwaliteit project inhoudende een Release	De opgeleverde projecten werken technisch goed.	95%								
	Releasemanagement									

178.	Opdrachtnemer coördineert het proces dat tot nieuwe Releases kan leiden. Dit proces bestaat uit de navolgende onderdelen: a) samenstellen en ontwikkelen; b) testen van de wijziging op regressie en acceptatie; c) beschikbaarstelling. De hostingpartij wordt betrokken bij het Releasemanagement indien de wijzigingen directe gevolgen hebben voor de hosting.															
179.	Bij het samenstellen van de Releases is de Prioritering conform Eis 159 van belang. Changes worden opgenomen in Releases conform onderstaande Hersteltijden en KPI's: <table><tr><th>Indicator</th><th>Hersteltijd</th><th>KPI</th></tr><tr><td>P1 – zeer hoog</td><td>Zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) Werkdagen</td><td>95%</td></tr><tr><td>P2 – hoog</td><td>In overleg, doch uiterlijk binnen twee (2) maanden</td><td>95%</td></tr><tr><td>P3 – normaal</td><td>In overleg, doch uiterlijk binnen een half jaar</td><td>95%</td></tr><tr><td>P4 – laag</td><td>In overleg</td><td>n.v.t.</td></tr></table>	Indicator	Hersteltijd	KPI	P1 – zeer hoog	Zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) Werkdagen	95%	P2 – hoog	In overleg, doch uiterlijk binnen twee (2) maanden	95%	P3 – normaal	In overleg, doch uiterlijk binnen een half jaar	95%	P4 – laag	In overleg	n.v.t.
Indicator	Hersteltijd	KPI														
P1 – zeer hoog	Zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) Werkdagen	95%														
P2 – hoog	In overleg, doch uiterlijk binnen twee (2) maanden	95%														
P3 – normaal	In overleg, doch uiterlijk binnen een half jaar	95%														
P4 – laag	In overleg	n.v.t.														
180.	Opdrachtnemer is verplicht een releasekalender bij te houden met daarin gespecificeerd welke soorten onderhoud en welke specifieke aanpassingen in welke Releases worden uitgeleverd.															
181.	Elke Release wordt door Opdrachtnemer getest in de acceptatie- en/of testomgeving conform een vooraf Schriftelijk overeengekomen acceptatie- en testplan. Opdrachtnemer Installeert en Implementeert de Release na Schriftelijke acceptatie van de Release door Opdrachtgever.															
182.	Opdrachtnemer dient proactief te ageren op nieuwe Releases ten behoeve van het Systeem. Nadat een nieuwe Release beschikbaar is, dient Opdrachtnemer de operationeel verantwoordelijke van Opdrachtgever hierover binnen vijf (5) Werkdagen Schriftelijk via het serviceportaal als bedoeld in Eis 150 te informeren waarbij inzichtelijk is gemaakt wat deze Release voor Opdrachtgever kan betekenen op in ieder geval de volgende vlakken: - actuele security; - benodigde Patches; - nieuwe Functionaliteiten.															
183.	Security Patches ten behoeve van het Systeem worden geïmplementeerd en opgeleverd conform onderstaande Service levels en KPI's: <table><tr><th>Service level</th><th>Omschrijving</th><th>KPI</th></tr><tr><td>Tijdigheid security Patch</td><td>De security Patch wordt binnen vijf (5) Werkdagen na beschikbaar komen geïnstalleerd op het Systeem.</td><td>95%</td></tr></table>	Service level	Omschrijving	KPI	Tijdigheid security Patch	De security Patch wordt binnen vijf (5) Werkdagen na beschikbaar komen geïnstalleerd op het Systeem.	95%									
Service level	Omschrijving	KPI														
Tijdigheid security Patch	De security Patch wordt binnen vijf (5) Werkdagen na beschikbaar komen geïnstalleerd op het Systeem.	95%														
<i>Problem management</i>																
184.	Om Gebreken te voorkomen worden door Opdrachtnemer analyses gemaakt van Incidenten met een Prioritering van P1 – zeer hoog of P2 – hoog om eventuele trends en patronen te kunnen ontdekken. Indien Opdrachtnemer structurele en/of terugkerende Gebreken vindt, wordt deze gekwalificeerd als Problem.															
185.	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever onverwijld Schriftelijk op de hoogte van de Problem. Partijen treden binnen drie (3) Werkdagen in overleg over het oplossen van de Problem en wie daarvoor verantwoordelijk is.															
186.	Een Problem wordt projectmatig uitgevoerd en in overleg met Opdrachtgever opgeleverd aan het Changemanagementproces zoals bedoeld in Eis 169 tot en met 177 dan wel aan het															

	Releasemanagementproces zoals bedoeld in Eis 178 tot en met 183 voor Implementatie conform onderstaande Service levels en KPI's:									
	<table><tr><th>Service level</th><th>Omschrijving</th><th>KPI</th></tr><tr><td>Tijdigheid project</td><td>Het project wordt opgeleverd aan het Changemanagementproces dan wel aan het Releasemanagementproces conform de overeengekomen planning.</td><td>95%</td></tr><tr><td>Kwaliteit Release</td><td>De opgeleverde projecten werken technisch goed.</td><td>95%</td></tr></table>	Service level	Omschrijving	KPI	Tijdigheid project	Het project wordt opgeleverd aan het Changemanagementproces dan wel aan het Releasemanagementproces conform de overeengekomen planning.	95%	Kwaliteit Release	De opgeleverde projecten werken technisch goed.	95%
Service level	Omschrijving	KPI								
Tijdigheid project	Het project wordt opgeleverd aan het Changemanagementproces dan wel aan het Releasemanagementproces conform de overeengekomen planning.	95%								
Kwaliteit Release	De opgeleverde projecten werken technisch goed.	95%								
	Continuïteitsmanagement									
187.	Opdrachtnemer maakt mogelijke risico's voor de dienstverlening inzichtelijk en treft waar nodig maatregelen om te voorkomen dat de overeengekomen Service Levels in gevaar komen. In dit kader dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor: • periodieke analyses van de risico's ten aanzien van de continuïteit van het Systeem, waarbij in ieder geval, doch niet uitsluitend, het risico van het wegvallen van (diensten van) onderaannemers of toeleveranciers wordt geanalyseerd, voor zover dit van toepassing is; • communicatie inzake de aanpak en de uitkomsten van de uitgevoerde analyse(s) aan de Opdrachtgever.									
	Capaciteit- en performancemanagement									
188.	Opdrachtnemer draagt onder meer zorg voor: • De monitoring van het Systeem; • De juiste en voldoende middelen om de gevraagde beschikbaarheid en performance te kunnen leveren; • Het testen van de performance als onderdeel van het ontwikkeltraject voor een nieuwe Release: - Constateert Opdrachtnemer geen significante afwijkingen dan worden geen aanpassingen doorgevoerd op de applicatieomgevingen van Opdrachtgever. - Constateert Opdrachtnemer wel significante verschillen, dan dient onverwijld nader onderzoek plaats te vinden met als gevolg een mogelijke uitbreiding van de resources van de applicatieomgevingen om de dienstverlening op het overeengekomen niveau te kunnen blijven leveren; • Het meten van de performance van het Systeem in de productieomgeving met behulp van geautomatiseerde tools.									
	Rapportages									
189.	Opdrachtnemer stelt maandelijks, uiterlijk binnen vijf (5) Werkdagen na afloop van de maand, de navolgende rapportages met minimumeisen gesteld aan de inhoud daarvan, beschikbaar via het serviceportaal als bedoeld in Eis 150: • Beschikbaarheid: - de omvang van Beschikbaarheid ten opzichte van de Service level als bedoeld in Eis 157; - verantwoording over het al dan niet behaald hebben van de Service levels; - indien van toepassing: ▪ de omvang van niet-Beschikbaarheid; ▪ de oorzaak van niet-Beschikbaarheid; ▪ de genomen en/of de te nemen maatregelen om niet-Beschikbaarheid wegens deze oorzaak in de toekomst te voorkomen. • Incidenten, Changes en/of Problems: - het aantal en soort Incidenten, Changes en/of Problems;									

	- per Incident, Change en/of Problem: ▪ de bijbehorende Prioritering; ▪ een korte omschrijving; ▪ de duur van het Incident, Change en/of Problem; ▪ de wijze van afhandelen; ▪ de gerealiseerde oplossing - verantwoording over het al dan niet behaald hebben van de Service levels.
	<i>Niet realiseren Service levels</i>
190.	De Service levels en bijbehorende KPI's zijn minimale vereisten voor het overeengekomen dienstenniveau. Indien Opdrachtnemer één (1) van de Service levels en bijbehorende KPI's op enig moment gedurende de looptijd van deze Overeenkomst als gevolg van een toerekenbare tekortkoming niet haalt, dient Opdrachtnemer onverwijld de oorzaak van deze tekortkoming te onderzoeken. In aanvulling daarop geldt het volgende: • Opdrachtnemer wordt door Opdrachtgever door middel van een Schriftelijke aanmaning in gebreke gesteld. Opdrachtnemer is verplicht om binnen een termijn van tien (10) Werkdagen na deze Schriftelijke aanmaning een verbetervoorstel in te dienen. Dit verbetervoorstel bevat in ieder geval, doch niet uitsluitend: - de resultaten van het onderzoek naar de oorzaak van de tekortkoming; - de te nemen of reeds genomen maatregelen om herhaling van de tekortkoming te voorkomen; - de wijze waarop Opdrachtnemer ervoor zorgdraagt dat de dienstverlening onverwijld weer volledig conform het overeengekomen dienstenniveau wordt uitgevoerd. • indien Opdrachtnemer nalaat een verbetervoorstel in te dienen binnen de gestelde termijn of hij er niet in slaagt het Service level binnen een termijn van drie (3) maanden na de Schriftelijke aanmaning te behalen, is Opdrachtnemer in verzuim en is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte te ontbinden.
191.	De gedefinieerde Service levels zijn niet van toepassing indien de oorzaak hiervan gelegen is in: • beperkte of niet-Beschikbaarheid van dataverbindingen voor zover deze niet door Opdrachtnemer te beïnvloeden zijn; • gebrekkige of het uitblijven van leveringen door nutsbedrijven; • gebrekkige of het uitblijven van levering van producten en/of diensten door derden, tenzij deze zijn ingeschakeld door Opdrachtnemer; • ondeskundig gebruik van het Systeem door Opdrachtgever; • niet voorzienbare calamiteiten, waarbij er dient te worden overgeschakeld naar een uitwijkomgeving.
	<i>Wijzigingsprocedure SLA & DAP</i>
192.	De SLA & DAP wordt beheerd door de Opdrachtgever. Beide partijen kunnen gedurende de looptijd van de SLA & DAP te allen tijden voorstellen te doen voor het wijzigen van de SLA & DAP. Wijzigingen worden na gezamenlijk overleg en wederzijdse goedkeuring met inachtneming van de financiële consequenties daarvan, opgenomen in de SLA & DAP. Deze wijzigingen zijn van kracht na ondertekening door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
193.	Ieder wijzigingsverzoek dat Opdrachtnemer indient, gaat vergezeld van een opgave van de bijbehorende financiële consequenties en gevolgen voor de dienst(en). Bij ieder wijzigingsverzoek dat Opdrachtgever indient, verstrekt Opdrachtnemer vervolgens aan Opdrachtgever uit eigen beweging deze informatie.

Eis	Documentatie
194.	Ten behoeve van het Systeem is Nederlandstalige dan wel Engelstalige Documentatie beschikbaar, dat door Opdrachtnemer proactief wordt bijgehouden. De Documentatie wordt aan Opdrachtgever digitaal ter beschikking gesteld via het serviceportaal als bedoeld in Eis 150 waartoe Opdrachtnemer Opdrachtgever toegang toe verleend.
195.	Bij het beschikbaar stellen van nieuwe Releases worden release notes opgeleverd – via de serviceportaal als bedoeld in Eis 150 – die beschrijven welke aanpassingen in een specifieke Release zijn opgenomen.

Eis	Beveiliging
196.	Persoonsgegevens binnen het Systeem worden versleuteld.
197.	Opdrachtnemer waarborgt dat het Systeem voorziet in bescherming tegen phishing en spam bij de webformulieren en de e-mailcommunicatie.
198.	Opdrachtnemer waarborgt dat het Systeem beveiligd is tegen kwetsbaarheden, door onder andere, doch niet uitsluitend, specifieke bescherming tegen cross site scripting (XSS), SQL-injectie en cross-site request forgery (CSRF).
199.	Opdrachtnemer is verplicht ervoor te zorgen dat alle verbindingen uitsluitend via HTTPS verlopen.
200.	Opdrachtnemer is verplicht ervoor te zorgen dat HTTP-verkeer automatisch wordt doorgeleid naar HTTPS.
201.	Opdrachtnemer is verplicht om HSTS te implementeren. De HSTS beveiligingsheaders voldoen aan de actuele ICT-Beveiligingsrichtlijnen van NCSC.
202.	Opdrachtnemer is verplicht voor alle verbindingen minimaal TLS 1.2 te gebruiken.
203.	Opdrachtnemer is verplicht gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst te zorgen voor geldige TLS-certificaten.
204.	Opdrachtnemer is verplicht uitsluitend gebruik te maken van valide TLS-certificaten van erkende certificaatautoriteiten.
205.	Bij certificaatwijzigingen is Opdrachtnemer verplicht om Opdrachtgever minimaal tien (10) werkdagen voordat de wijziging in gaat, schriftelijk te informeren over de wijziging.
206.	De TLS-configuraties voldoen aan de actuele ICT-Beveiligingsrichtlijnen van het NCSC.
207.	Het inloggen op het CMS geschiedt via een beveiligde verbinding en vereist: • een unieke gebruikersnaam; • en complex wachtwoord volgens de actuele ICT-Beveiligingsrichtlijnen van het NCSC; • Multi Factor Authenticatie (MFA).
208.	Het CMS dient te voorzien in de mogelijkheid om in de toekomst aan te sluiten op een Active Directory omgeving voor authenticatie via Single Sign On (SSO). Na authenticatie hebben contentbeheerders direct toegang tot alle onderdelen van het CMS waartoe zij zijn geautoriseerd
209.	Het wachtwoord voor de toegang tot het CMS dient minimaal elke zes (6) maanden te worden vernieuwd.
210.	Het CMS voorziet in de optie 'Wachtwoord vergeten' om het wachtwoord tussentijds aan te kunnen passen. Het aanpassen van een wachtwoord is slechts mogelijk door middel van Multi Factor Authenticatie (MFA).
211.	Een gebruikersaccount van het CMS wordt automatisch uitgelogd na dertig (30) minuten inactiviteit.
212.	Opdrachtnemer waarborgt dat het Systeem beveiligd is tegen session hijacking.

213.	Opdrachtnemer is verplicht om minimaal eenmaal (1x) per kwartaal een uitgebreide security scan uit te voeren, op minimaal, doch niet uitsluitend, de navolgende onderdelen: • beveiligingskwetsbaarheden – waaronder in ieder geval, doch niet uitsluitend – cross site scripting (XSS) en SQL-injectie; • de HTTPS-configuraties; • de TLS-configuratie.
214.	Opdrachtnemer is verplicht om direct een security scan uit te voeren: • na elke wijziging in de integratie met Global Ticket; • na elke wijziging in de TLS-configuratie.
215.	Opdrachtnemer is verplicht om binnen vijf (5) werkdagen na het verschijnen van nieuwe beveiligingsadviezen vanuit het NCSC een security scan uit te voeren.
216.	Opdrachtnemer is verplicht om de resultaten van de security scans uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk te rapporteren aan Opdrachtgever.
217.	Opdrachtnemer voert minimaal eenmaal (1x) per jaar een uitgebreide attack- en penetratietest uit op het Systeem door een daartoe gecertificeerd bedrijf. Opdrachtnemer is verplicht om de resultaten van de attack- en penetratietest alsmede de wijze van uitvoering van de penetratietest uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk te rapporteren aan Opdrachtgever.
218.	In afwijking van de termijnen opgenomen in Eis 216 en Eis 217, dient Opdrachtnemer de resultaten van de security scan dan wel de attack- en penetratietest onverwijld, doch uiterlijk binnen vierentwintig (24) uur, schriftelijk te rapporteren aan Opdrachtgever in geval van kritieke beveiligingskwetsbaarheden die direct misbruikt zouden kunnen worden en/of een hoog risico vormen voor de continuïteit en/of de vertrouwelijkheid van gegevens direct in gevaar brengen.
219.	Opdrachtnemer is, in geval van kritieke beveiligingskwetsbaarheden zoals bedoeld in Eis 218 verplicht om binnen achtenveertig (48) uur na de rapportage aan Opdrachtgever een plan van aanpak in te dienen om de kritieke beveiligingskwetsbaarheden op te lossen. Kritieke beveiligingskwetsbaarheden dienen binnen vijf (5) werkdagen te zijn opgelost en geverifieerd, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de oplossing van de beveiligingskwetsbaarheden te verifiëren door middel van het laten uitvoeren van een attack- en penetratietest door een daartoe gecertificeerd bedrijf. Opdrachtnemer dient hiertoe haar volle medewerking te verlenen. De kosten van de attack- en penetratietest komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit de resultaten van de attack- en penetratietest blijkt dat de beveiligingskwetsbaarheden niet zijn opgelost. In dat geval komen de kosten voor rekening van Opdrachtnemer.

Eis	Opties website
220.	Opdrachtnemer dient een Integratie met het content platform van Tapart te realiseren waarbij de assets/bestanden uit het content platform van Tapart kunnen worden hergebruikt op de website door middel van een intuïtieve drag-and-drop functionaliteit en/of door het selecteren van bestanden met zo min mogelijk handelingen.
221.	Opdrachtnemer dient een AI-toepassing te integreren die de Gebruiker op een gepersonaliseerde manier helpt te vinden wat hij zoekt, zoals bijvoorbeeld door middel van een chat met de Gebruiker waarbij content wordt aangeboden die de Gebruiker helpt in Conversie en/of Connectie, die: • 24/7 beschikbaar is; • intuïtief en gebruiksvriendelijk is; • de mogelijkheid biedt om feedback te geven op de suggestie;

	• minimaal 75% van de suggesties wordt door Gebruikers als relevant beoordeeld via het feedbacksysteem; • meertalig is, waaronder in ieder geval, doch niet uitsluitend, Nederlandstalig en Engelstalig; • een responstijd heeft van maximaal twee (2) seconden; • rapportagemogelijkheden biedt over de Gebruikersstatistieken.
222.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de AI-toepassing zoals bedoeld in Eis 221.
223.	Opdrachtnemer dient een webshop te realiseren in het door Opdrachtnemer geleverde CMS, die: • een template biedt voor een categoriepagina: d.w.z. een overzicht van producten in de betreffende categorie; • een template biedt voor een productpagina met minimaal de volgende elementen: productbeschrijving, foto's, betaalknop, mogelijkheid om product aan bepaalde categorie toe te kennen aan de hand van tags; • een pagina met product overview; • Opdrachtgever de mogelijkheid biedt om zelf producten toe te voegen; • een filtermogelijkheid biedt op minimaal: productcategorie en prijs; • een Integratie met een payment provider service(voorkeur gaat uit naar Global ticket); • minimaal de volgende betaalmogelijkheden biedt: IDEAL, PayPal, Apple pay, Creditcard (Visa/Mastercard); • de mogelijkheid biedt om een kortingscode toe te voegen in het checkout proces; • de mogelijkheid biedt voor Opdrachtgever om kortingscodes aan te maken; • de mogelijkheid biedt voor klanten om een bedrag aan het Museum te doneren; • de mogelijkheid biedt om als gast af te rekenen; • de mogelijkheid biedt om een account aan te maken en in te loggen; • in een account zijn minimaal de volgende zaken beschikbaar: besteloverzicht (status van bestelling en facturen), accountgegevens (gebruikersnaam, adres, emailadres, wachtwoord), mogelijkheid om wachtwoord te wijzigen, mogelijkheid om account te verwijderen; • een Integratie met het voorraadsysteem Mplus; • een Integratie met de verzendpartners (postnl/dhl); • de mogelijkheid biedt om in de checkout verzendkosten te berekenen op basis van de postcode; • de mogelijkheid biedt om minimaal de navolgende transactionele e-mails te versturen: - bevestigingsemail met automatisch gegenereerde factuur; - verzendbevestigingsmail met track en trace. • een interne zoekfunctie biedt. De Eisen 25 tot en met 28 zijn van overeenkomstige toepassing.
224.	Opdrachtnemer dient een Integratie met een betaaltol te realiseren ten behoeve van een eenmalige donatie ter ondersteuning van het Centraal Museum, die: • 24/7 beschikbaar is; • intuïtief en gebruiksvriendelijk is; • in ieder geval, doch niet uitsluitend, de navolgende betaalmethoden ondersteund: - IDEAL; - PayPal; - Apple pay; - Creditcard (Visa/Mastercard).

	• vooraf door Opdrachtgever te bepalen ingestelde donatiebedragen toont; • de mogelijkheid biedt voor het invoeren van een zelfgekozen bedrag; • een minimaal donatiebedrag van € 1,00 hanteert; • een automatische bevestigingsmail (waarvan de inhoud door Opdrachtgever wordt bepaald) verstuurd na een succesvolle donatie; • indien van toepassing: gebruik maakt van dezelfde paymentserviceprovider (PSP) als bij de webshop.
225.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de betaaltool als bedoeld in Eis 224.
226.	Opdrachtnemer dient een AI -vertaaltool te integreren ten behoeve van het CMS die: • 24/7 beschikbaar is; • intuïtief en gebruiksvriendelijk is; • een vertaalcapaciteit heeft van in ieder geval, doch niet uitsluitend, Nederlands – Engels en Engels – Nederlands; • de HTML-opmaak en metadata behoudt tijdens de vertaling; • de mogelijkheid biedt om de vertaalde tekst te reviewen en aan te passen voor publicatie; • een responstijd heeft van maximaal tien (10) seconden per vertaling; • minimaal 2000 woorden per dag kan verwerken.
227.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de AI -vertaaltool als bedoeld in Eis 226.
228.	Opdrachtnemer dient een uploadtool te integreren ten behoeve van het CMS die: • 24/7 beschikbaar; • intuïtief en gebruiksvriendelijk is; • ondersteuning biedt om assets/bestanden – waaronder in ieder geval, doch niet uitsluitend pdf-documenten, afbeeldingen, video's, embedded content en 3D content – tot maximaal 500 MB per asset/bestand met een intuïtieve drag-and-drop functionaliteit en/of door het selecteren van bestanden met zo min mogelijk handelingen te uploaden; • voorziet in de mogelijkheid om een batch van assets/bestanden te uploaden; • voorziet in automatische metadata-extractie; • voorziet in automatische bestandscompressie met behoud van kwaliteit; • voorziet in een voortgangsindicator tijdens het uploaden; • voorziet in duidelijke foutmeldingen bij problemen; • de mogelijkheid biedt om uploads te annuleren; • De uploadtool dient bij een minimale internetverbinding van 100 Mbps: – een uploadsnelheid te behalen van minimaal tien (10) MB per seconde; – uploads binnen vijf (5) seconden na voltooiing te verwerken; • bij onderbreking automatisch de upload herstart; • minimaal vijftig (50) gelijktijdige uploads kan verwerken.
229.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de uploadtool.

Eis	Opties integratie Axiell Collections
230.	Opdrachtnemer realiseert een Integratie met Axiell Collections waarbij Axiell Collections functioneert als primair Digital Asset Managementsysteem (DAM).
231.	Alle digitale assets/bestanden vanuit Axiell Collections dienen real-time toegankelijk te zijn binnen het CMS en moeten getoond kunnen worden op de website.

232.	Alle digitale assets/bestanden worden vanuit Axiell Collections geïmporteerd met behoudt van metadata.
233.	Opdrachtnemer dient een geo-visualisatie functionaliteit te ontwikkelen die: • 24/7 beschikbaar is; • intuïtief en gebruiksvriendelijk is; • objecten op een interactieve kaart toont; • objectinformatie toont; • gebruik kan maken van Linked Open Data (via een API-Integratie); • gebruik maakt van actuele kaartdata; • geografische coördinaten correct kan verwerken.
234.	Opdrachtnemer dient een chronologie-visualisatie functionaliteit te ontwikkelen, die: • 24/7 beschikbaar is; • intuïtief en gebruiksvriendelijk is; • objecten chronologisch presenteert; • object- en tentoonstellingsinformatie kan tonen; • gebruik kan maken van Linked Open Data (via een API-Integratie); • de tijdlijn moet kunnen schalen naar: - verschillende tijdseenheden (van jaren tot millennia); - relevante historische perioden; - specifieke tijdvakken passend bij de collectie. • alle voor musea gebruikelijke datumformaten en tijdsaanduidingen correct kan verwerken.
235.	Opdrachtnemer dient de gehele bibliotheekcatalogus te ontsluiten (Axiell Collections) waarbij: • de volledige bibliografische gegevens worden getoond van objecten en tentoonstellingen en direct in real-time wordt aangegeven of het object in bezit is van het Centraal Museum; • de bibliotheekcatalogus bij geavanceerd zoeken zoals bedoeld in Eis 120 ook doorzoekbaar is; • de als pdf beschikbare exemplaren dienen downloadbaar te zijn.

Eis.	In te zetten Personeel
236.	Van het door Opdrachtnemer in te zetten Personeel eist Opdrachtgever een proactieve en professionele houding. Zie voor hetgeen Opdrachtgever onder een 'professionele houding' verstaat Eis 147.
237.	Het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer is competent en dient de Nederlandse taal zowel in woord als geschrift goed te beheersen.
238.	Bij afwezigheid van een in te zetten medewerker van Opdrachtnemer (door bijvoorbeeld ziekte of vakantie) is Opdrachtnemer verplicht ervoor te zorgen dat continuering van de dienstverlening plaatsvindt met Personeel dat qua kennis en ervaring gelijkwaardig is aan de oorspronkelijk ingezette medewerker.
239.	Personeel van Opdrachtnemer (en/of van door Opdrachtnemer in te schakelen derden) dat betrokken is bij de uitvoering van de werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever is verplicht de door Opdrachtgever aangehouden huisregels, beveiligingsprocedures en integriteitscode na te leven. Opdrachtnemer is verplicht hierop toe te zien en bij niet-naleving maatregelen te nemen.

Eis.	Samenwerking, communicatie & evaluatie
240.	Opdrachtnemer dient ten behoeve van de Ontwikkel- en realisatiefase een projectmanagementtool (zoals Jira, Notion, etc.) in te richten ten behoeve van een effectieve samenwerking. Deze tool is toegankelijk voor alle bij de Ontwikkel- en realisatiefase betrokkenen.
241.	Opdrachtnemer dient ten behoeve van de Ontwikkel- en realisatiefase een werkmethode (zoals Scrum/Waterfall) te kiezen die past bij de capaciteit van het Centraal Museum. Deze werkmethode dient de samenwerking met het Centraal Museum te ondersteunen.
242.	Partijen wijzen een vaste en een vervangend contactpersoon binnen de organisatie aan die operationeel verantwoordelijk is en gedurende de uitvoering van de Opdracht het vaste aanspreekpunt is voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
243.	Partijen wijzen een vaste en vervangende contactpersoon binnen de organisatie aan die op tactisch/ strategisch niveau verantwoordelijk en beslissingsbevoegd is.
244.	Communicatie tussen de contactpersonen als bedoeld in Eis 242 zal op continue basis plaatsvinden teneinde de correcte uitvoering van de Overeenkomst te bewaken.
245.	Tenminste eenmaal (1x) per kwartaal vindt overleg plaats tussen de tactisch/strategisch verantwoordelijken bedoeld in Eis 243 van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, over onder meer, doch niet uitsluitend, de uitvoering van de Opdracht ten opzichte van de afgesproken Service levels en bijbehorende KPI's, rapportages, organisatorische kwesties, projecten, relevante nieuwe ontwikkelingen, problemen uit het Problem management en Incidentenmanagement en Changes.
246.	Uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de dan geldende contractperiode of zoveel vaker als door Opdrachtgever noodzakelijk wordt geacht, vindt op initiatief van Opdrachtgever een evaluatiebespreking plaats tussen de contactpersonen zoals bedoeld in Eis 243. Onderwerp van deze bespreking zijn in ieder geval de kwaliteit van de dienstverlening, rapportages en organisatorische kwesties.
247.	De verslaglegging van de overleggen zoals bedoeld in Eis 242 en 243 dient binnen vijf (5) Werkdagen door Opdrachtnemer digitaal te worden aangeleverd aan de tactisch/strategisch verantwoordelijken van Opdrachtgever.

Eis.	Prijs, facturatie & betaling
248.	Opdrachtnemer garandeert marktconforme prijzen te hanteren gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
249.	Opdrachtnemer dient iedere factuur deugdelijk gespecificeerd en uitsluitend digitaal in PDF formaat toe te zenden naar het e-mailadres: crediteuren@centraalmuseum.nl . Daarnaast dienen facturen inzichtelijk te zijn in het serviceportaal.
250.	De factuur bevat minimaal de navolgende gegevens: • naam, adres en vestigingsplaats van Opdrachtnemer; • naam, adres en vestigingsplaats van Opdrachtgever; • kostenplaatsnummer; • IBAN-nummer bank; • btw-nummer; • Kvk nummer; • factuurdatum; • omschrijving dienstverlening; • totaalbedrag en verschuldigde btw; • specificatie kosten van de uitgevoerde werkzaamheden.

251.	De betaling van de door de Opdrachtgever verschuldigde vergoeding vindt uitsluitend plaats na goedkeuring van de factuur door Opdrachtgever.
252.	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de desbetreffende factuur.
253.	Voor de opgegeven uurtarieven is een maximale opslag toegestaan van: • 15% op werkdagen tussen 18.00 uur en 24.00 uur; • 25% op werkdagen tussen 00.00 uur en 08.00 uur; • 50% op zaterdagen, zondagen en feestdagen.
254.	Alle opgegeven bedragen/tarieven/percentages zijn exclusief btw en inclusief alle bijkomende kosten, zoals, doch niet uitsluitend: • evt. afleverkosten; • de ten behoeve van de Opdracht gemaakte reis- en verblijfkosten; • de kosten van het vermenigvuldigen van overeenkomsten, bestekken, tekeningen, berekeningen, rapporten e.d. door middel van lichtdrukken, fotokopiëren, plotten, printen of anderszins; • premies van verzekeringen; • kosten van consumpties; • eventuele kosten ter zake van ondersteuning vanuit de eigen organisatie; • (overige) overheadkosten.
255.	De opgegeven uurtarieven zullen tevens worden gehanteerd voor eventuele meer-/minderwerkzaamheden.