

Bijlage 1 Programma van Eisen (PvE)

1. Algemeen

- 1.1 Inschrijver conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan alle in onderhavig aanbestedingsdocument en bijlagen gestelde eisen, voorwaarden en procedures.
- 1.2 Inschrijver conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de Algemene Inkoopvoorwaarden van ROC Nijmegen. De Algemene Inkoopvoorwaarden zijn opgenomen als bijlage 1. Dit betekent dat uitsluitend de door ROC Nijmegen gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn op onderhavige Opdracht. De algemene voorwaarden van inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.3 Inschrijver gaat ermee akkoord dat alle aanpassingen die zijn gemaakt op het open source CMS en alle gegevens op de website eigendom zijn van Opdrachtgever en bij einde contract kosteloos ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever deze gegevens zelf moet downloaden/exporteren, dan blijft de website ten minste voor Opdrachtgever beschikbaar, totdat Opdrachtgever heeft aangegeven dat de gegevens zijn gedownload.
- 1.4 Inschrijver dient alle genoemde onderdelen van de in aanbestedingsleidraad beschreven huidige situatie paragraaf 2.3 te ondersteunen.
- 1.5 Projecten op basis van doorontwikkeling vinden plaats op basis van een nadere offerte-aanvraag van opdrachtgever, of ureninschatting die op basis daarvan door opdrachtnemer uitgebrachte en door opdrachtgever geaccepteerde nadere offerte.

2. Content Management Systeem (CMS) Joomla en Craft CMS

- 2.1 ROC Nijmegen maakt gebruik van twee CMS systemen, Joomla! CMS en Craft CMS. Inschrijver dient te kunnen werken met en ontwikkelen voor de meest recente versie van beide systemen of de versie waar de CMS community nog ondersteuning op geeft.
- 2.2 Inschrijver is Craft verified partner en is Joomla Certified Administrator.
- 2.3 Updates naar nieuwe versies van Joomla CMS en Craft CMS zijn zonder meerkosten bij de inschrijving inbegrepen.
- 2.4 Updates van modules, componenten en plug-ins binnen Joomla CMS en Craft CMS zijn zonder meerkosten bij de inschrijving inbegrepen.
- 2.5 Beide CMS-en moeten in de back-end volledig Nederlandstalig zijn.

3. Eisen aan de dienstverlening

- 3.1 Opdrachtnemer garandeert altijd in het belang van opdrachtgever te opereren, en waar nodig constructief samen te werken met derden, zoals andere leveranciers van opdrachtgever.
- 3.2 Het huidige back-end en de complete inrichting daarvan wordt door ROC Nijmegen afgenomen bij een andere partij en zal niet overgenomen behoeven te worden.
- 3.3 Opdrachtnemer dient in de infrastructuur gebruik te maken van internationale (open) standaarden.
- 3.4 De website dient op any device te werken: Mobile, Desktop, Tablet.
- 3.5 De website voldoet (technisch) aan de geldende en toekomstige Web Content Accessibility Guidelines WCAG toegankelijkheidseisen. De Opdrachtnemer dient te ontwikkelen conform deze richtlijnen (toegankelijkheid by design).
- 3.6 Opdrachtnemer dient over een gezamenlijk issues-registratiesysteem te beschikken waarin de Opdrachtnemer, en ROC Nijmegen de wijzigingen en incidenten kunnen inzien, aanmaken en bewerken. Het call registratiesysteem dient met inlog via internet benaderbaar te zijn en geeft

informatie over minimaal status, oplostermijnen, actiehouder, ondernomen acties en oorzaak storing.

- 3.7 Opdrachtnemer garandeert dat ingeval van nieuwe functionaliteiten of nieuwe werkwijzen duidelijke instructies/beschrijvingen in de Nederlandse taal voor de opdrachtgever gemaakt worden. Deze documentatie dient altijd goedgekeurd te worden door opdrachtgever. Indien de documentatie door opdrachtgever niet als begrijpelijk wordt beoordeeld dient Opdrachtnemer dit opnieuw uit te werken.
- 3.8 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de datamodellen en koppelvlakken te allen tijde up-to-date is en duidelijk zijn voor andere (toekomstige) ontwikkelaars.
- 3.9 Het CMS beschikt over een acceptatie omgeving waarin ROC Nijmegen beheerder hun inbreng en nieuwe functionaliteiten kunnen controleren en testen en waarin nieuwe releases getest kunnen worden.
- 3.10 Opdrachtnemer werkt releasematig. Opzet moet volgens de principes van Agile zijn ingericht, waarbij het mogelijk is om niet voltooide onderdelen uit de release te halen.
- 3.11 Incidenteel kan urgent een release nodig zijn, dit wordt aangegeven met de indicatie Prio Hoog.
- 3.12 De Opdrachtnemer zorgt er voor dat openstaande incidenten (Een incident is een verstoring op bestaande functionaliteit) tenzij anders afgesproken (prio 1/hotfix), binnen acht uur worden opgelost.
- 3.13 Alles wat wordt uitgerold naar de productieomgeving is op de acceptatieomgeving door de Opdrachtnemer en ROC Nijmegen getest en akkoord bevonden.
- 3.14 Opdrachtnemer is bereid om gedurende een overgangsperiode van enkele weken samen te werken met de huidige opdrachtnemer, ten einde een goede overdracht te waarborgen.

4. Eisen aan Service en Support (SLA)

Een Service Level Agreement (SLA) zal onderdeel uitmaken van de Raamovereenkomst.

Voor de SLA gelden onderstaande eisen en definities:

- 4.1 Opdrachtnemer dient een helpdesk te hebben die minimaal op werkdagen tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag) bereikbaar is. Voor ernstige storingen (prioriteit “Hoog” conform eis 4.7) buiten kantooruren dient een noodnummer en een stand-by medewerker beschikbaar te zijn.
- 4.2 Werkzaamheden dienen in beginsel gedurende de perioden waar geen toeslag geldt te worden uitgevoerd. Indien (personeel van) opdrachtnemer besluit zijn werkzaamheden buiten deze periode uit te voeren zonder dat daar voor opdrachtgever een noodzaak is, wordt geen toeslag in rekening gebracht.
- 4.3 Op het moment dat er een storing optreedt, moet Opdrachtnemer zo snel mogelijk bepalen of het probleem op (een van de) webomgevingen zit of in de onderliggende infrastructuur.
- 4.4 Opdrachtnemer dient mee te werken aan een naslagwerk van incidenten en/of bekende problemen en oplossingen op verzoek van opdrachtgever.
- 4.5 Door Opdrachtnemer in te zetten personeel kan onderscheid maken tussen een incident of probleem en kan inschatten wat voor effect dit heeft op de dienstverlening van ROC Nijmegen. Bij een incident of probleem met grote impact wordt gezorgd voor een tijdige escalatie.
- 4.6 Gepland onderhoud op Joomla CMS en Craft CMS (buiten kantoor tijd) is mogelijk onder vooraankondiging van minimaal 5 (vijf) werkdagen.
- 4.7 Meldingen worden opgelost afhankelijk van de prioriteiten, welke conform onderstaande tabel. De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit.
- 4.8

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Oplostijd
Hoog	Site is down of belangrijke functionaliteiten werken niet en belemmeren functioneren van de site.	Binnen 1 uur	Maximaal 8 uren
Middel	Functionaliteiten werken niet optimaal wat zorgt voor een (zeer) slechte gebruikerservaring.	Binnen 24 uur	Binnen 2 dagen
Laag	Functionaliteit werkt niet optimaal wat zorgt voor een beperkte gebruikerservaring.	Binnen 2 weken	In overleg (maximaal 1 maand)

5. Informatieveiligheid en privacy

- 5.1 Opdrachtnemer handelt conform de AVG en UAVG. Indien op enig moment tijdens de looptijd van de Overeenkomst komt vast te staan dat een der partijen kwalificeert als ‘verwerker’ ten opzichte van de andere, verantwoordelijke partij, dan verplichten beide partijen zich een verwerkersovereenkomst met elkaar te sluiten op basis van Algemene verwerkersovereenkomst 4.0 behorende bij het Convenant Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy 4.0.
- 5.2 De dienstverlening voldoet aan de eisen voor duurzame beschikbaarheid van content zoals die gesteld worden in de NEN 2082.
- 5.3 Opdrachtnemer zorgt dat de veiligheid, performance en betrouwbaarheid van de websites gewaarborgd blijft en actief gemonitord wordt. Security updates worden in overleg met de opdrachtgever met voorrang uitgevoerd.
- 5.4 Beschikbaar gekomen security patches worden binnen één werkdag met opdrachtgever gedeeld. Opdrachtnemer zal de patch binnen één werkdag uitvoeren.

6. Koppelingen en aansluitingen

- 6.1 Het CMS is aangesloten op SBB (Studie in Cijfers), Salesforce CRM en Eduarte voor het opleidingsaanbod via een API.
- 6.2 Sommige data stellen we beschikbaar via JSON outputs, bereikbaar via een url.
- 6.3 Voor het inloggen op het beheer gebruiken we Single Sign On via SAML onze Azure omgeving.
- 6.4 Google Analytics en Google Tag Manager moeten op de site zijn geïntegreerd.

7. Communicatie

- 7.1 Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en ROC Nijmegen vindt plaats in de Nederlandse taal.
- 7.2 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met ROC Nijmegen de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
- 7.3 Opdrachtnemer heeft via een vaste accountmanager minimaal twee keer per jaar een (kosteloos) afstemmingsoverleg met de Opdrachtgever voert waarin onder meer aan bod komen:
 - (grote) vernieuwingen en/of wijzigingen in het Systeem;
 - tevredenheid over de website, helpdesk, klachten- en incidentoplossing; planning van releasedata, versiewijzigingen en andere evt. (grote) wijzigingen; ontwikkelingen rond digitale dienstverlening;

- wensen van Opdrachtgever.

8. Prijzen en facturering

- 8.1 De financiële administratie van ROC Nijmegen ontvangt centraal de digitale facturen in PDF van de Opdrachtnemer.
- 8.2 Facturen worden verstuurd aan facturen@roc-nijmegen.nl. Op facturen wordt minimaal de volgende informatie vermeld:
- Contractnummer;
 - Korte omschrijving van de levering;
 - Ingezette uren en gehanteerde uurtarief;
 - Inkoopopdrachtnummer;
 - Bedrag exclusief BTW;
 - BTW;
 - Bedrag inclusief BTW.
- 8.3 Betaling vindt maandelijks plaats. Betaling geschiedt 30 dagen na factuurdatum.
- 8.4 U draagt zorg voor één verzamelfactuur per maand (indien van toepassing). Facturering geschiedt achteraf.
- 8.5 Als de Opdrachtnemer signaleert dat er werkzaamheden buiten de scope benodigd zijn, die niet in de opdracht zijn inbegrepen dan wordt hij uitdrukkelijk verzocht dit vroegtijdig te melden, bij voorkeur met een inschatting van de meerkosten.
- 8.6 Opdrachtnemer zal ROC Nijmegen uitsluitend de door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde persoon daadwerkelijk voor ROC Nijmegen gewerkte uren, te berekenen per kwartier, in rekening brengen tot een maximum van het overeengekomen aantal uren, overeengekomen afwijkingen van de vooraf overeengekomen uren daaronder begrepen. Reistijd (woon-werkverkeer), ziekte-, vakantie- en feestdagen en roostervrije dagen worden niet separaat vergoed. Overuren worden uitsluitend vergoed na schriftelijke instemming van ROC Nijmegen.