



Voorlopig programma van eisen

## Websites van Milieu Centraal

**milieu  
centraal**

## Voorlopig programma van eisen

In dit document is het voorlopig programma van eisen opgenomen. Dit document geeft inzicht in de eisen die Milieu Centraal in ieder geval stelt aan de uitvoering van de opdracht. Gegadigden kunnen hierdoor een inschatting maken of aan de gestelde eisen kan worden voldaan. Het definitieve programma van eisen wordt tijdens de inschrijvingsfase met de geselecteerde partijen gedeeld. Inschrijvers dienen aan alle gestelde eisen te voldoen.

### Algemeen

Eis 1. Opdrachtnemer garandeert zich voldoende te hebben ingelezen in de achtergrond van de aanvraag en doelstellingen van Milieu Centraal en garandeert gedurende de looptijd van de overeenkomst over voldoende adequate hulpmiddelen, voldoende kundig personeel en alle benodigde afspraken met derden te beschikken om de opdracht succesvol te kunnen uitvoeren.

### Eisen aan ontwerp en frontend-ontwikkeling

Eis 2. Opdrachtnemer weet wat nodig is om de websites volledig te laten voldoen aan eisen voor digitale toegankelijkheid. Gedurende de looptijd volgt Milieu Centraal de door de Rijksoverheid gestelde eisen voor overheidswebsites, zoals vastgelegd in EN 301 549/WCAG 2.1. [Toegankelijkheid | Rijksoverheid.nl](https://www.toegankelijkheid.nl)

Eis 3. Het visuele ontwerp wordt ontwikkeld en consistent toegepast op basis van de huisstijl van Milieu Centraal. Daarbij wordt ook 1 basisthema ontwikkeld, namelijk dat voor [www.milieucentraal.nl](https://www.milieucentraal.nl), dat op een beperkt aantal punten tot nieuwe sub-/kindthema's te maken is voor de multisite-opzet.

Eis 4. Alle aspecten moeten in een ontwerpsysteem vastgelegd en beheerd worden als een componentenbibliotheek van html, css en interactieontwerp, die gedeeld gaat worden met externe frontend-ontwikkelaars van andere Milieu Centraal-websites. Dat zijn alle componenten die opdrachtnemer voor ons gaat ontwikkelen, zoals:

- Contentbloktypes
- Knoppen
- Grids
- Iconen en fonts
- Formulierelementen

### Eisen aan centrale webinfrastructuur

Eis 5. Het cms functioneert als de backend van een headless-platform én als back- en frontend van een multisite-platform met flexibele thema's (uiterlijk) gebaseerd op een basisthema.

Eis 6. Het is mogelijk om via API-koppelingen contentblokken te (her)gebruiken op andere websites, zowel van onszelf als van externe klanten.

- Eis 7. Er wordt gebruikgemaakt van een OTAP-opzet: aparte omgevingen voor ontwikkeling, test, acceptatie en productie.
- Eis 8. Het websysteem heeft robuuste beveiligingsmaatregelen en toegangsbeheer, zoals 2FA, om de integriteit van de content en de veiligheid van de websites te waarborgen.
- Eis 9. Het websysteem heeft een robuuste opzet om gebruikers-, rollen- en rechteninstellingen te laten beheren door Milieu Centraal zelf

## Eisen aan implementatie

- Eis 10. Opdrachtnemer levert na definitieve gunning een plan op om de bestaande sites te implementeren in de nieuwe webinfrastructuur. Hierin wordt het volgende beschreven:
- Uit te voeren acties met deadlines en actiehouders;
  - Voorstel voor de inrichting van de dienstverlening voor zaken waar dit in de aanbestedingsstukken nog niet is gedefinieerd.
- Eis 11. Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening na de oplevering van de websites, conform de in de overeenkomst afgesproken Milieu Centraal servicelevels. Tijdens de ontwikkelingsfase zal de huidige partner verantwoordelijk zijn voor de dienstverlening.
- Eis 12. De implementatie van de te migreren websites wordt binnen 8 maanden na startdatum van de overeenkomst uitgevoerd.
- Eis 13. Opdrachtnemer dient na definitieve gunning een implementatie-, test- en acceptatieplan op te stellen, waarvan de definitieve versie wordt geaccepteerd door Milieu Centraal.
- Eis 14. De webinfrastructuur biedt alle benodigde functionaliteit voor contentoptimalisatie en -analyse zoals SEO-tools, A/B-testmogelijkheden en een AVG-compliant statistiekenpakket.
- Eis 15. Milieu Centraal heeft toegang tot de omgevingen voor TAP (Test, Acceptatie en Productie).

## Eisen aan onderhoud, hosting en support

### Onderhoud

- Eis 16. Er moeten dagelijks backups gemaakt worden van de productieomgeving en acceptatieomgeving, waardoor de gegevens veilig worden gesteld en de continuïteit van de website wordt gewaarborgd.
- Eis 17. Opdrachtnemer neemt namens Milieu Centraal het DNS-beheer van de te migreren domeinnamen over incl. MX-records voor e-mail en andere diensten van derden.
- Eis 18. Opdrachtnemer neemt namens Milieu Centraal ook het beheer van de SSL-certificaten van de te migreren websites over.

Eis 19. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de veiligheid, prestaties en betrouwbaarheid van de websites gewaarborgd blijft en actief gemonitord wordt, onder andere door tijdige beveiligingsupdates.

Eis 20. Alle updates worden in overleg met de Milieu Centraal uitgevoerd.

### **Hosting**

Eis 21. Het hostingplatform moet gebruikmaken van veilige servers die binnen de EU geplaatst zijn. Om te voldoen aan de AVG-richtlijnen en andere relevante Europese wet- en regelgeving.

Eis 22. De hostingoplossing moet schaalbaar te zijn: eenvoudig kunnen worden uitgebreid of beperkt om te voldoen aan veranderende omstandigheden zoals toename in bezoek/verkeer, groei van de websites en andere fluctuaties in de behoefte aan serverbronnen, zonder dat dit ten koste gaat van de prestaties of beschikbaarheid van de website.

Eis 23. De hostingprovider beschikt over een ISAE 3402-verklaring type 2 om zekerheid te geven dat interne controles zijn geïmplementeerd en gehandhaafd om de betrouwbaarheid en veiligheid van de diensten te waarborgen.

### **Support**

Eis 24. Voor problemen en nieuwe wensen met betrekking tot hosting, functionaliteit en content beschikt opdrachtnemer over een onlineticketsysteem waar meerdere werknemers van Milieu Centraal toegang toe hebben.

Eis 25. Voor zeer urgente problemen heeft opdrachtnemer een telefoonnummer dat Milieu Centraal kan gebruiken.

Eis 26. Opdrachtnemer garandeert een 24/7 ondersteuningsvenster op basis van de overeengekomen SLA.

## **Eisen aan doorontwikkeling**

Eis 27. Projecten voor doorontwikkeling vinden plaats op basis van een nadere offerte-aanvraag van Milieu Centraal, of ureninschatting die op basis daarvan door opdrachtnemer uitgebrachte en door Milieu Centraal geaccepteerde nadere offerte.

Eis 28. Opdrachtnemer garandeert dat aangebrachte aanpassingen goed gedocumenteerd worden en duidelijk zullen zijn voor andere (toekomstige) ontwikkelaars.

Eis 29. Opdrachtnemer garandeert dat in geval van nieuwe functies/functionaliiteit of nieuwe werkwijzen duidelijke handleidingen in het Nederlands gemaakt worden. Deze documentatie dient altijd goedgekeurd te worden door Milieu Centraal.

Eis 30. Voor de doorontwikkeling van de website beschikt opdrachtnemer over een systeem waar opdrachten in beschreven worden en waar ook Milieu Centraal toegang toe heeft. Milieu Centraal kan zelf items aanmaken, kan reageren op items en kan bijlagen toevoegen. Daarnaast geeft het systeem inzicht in ureninschatting, actiehouders en status.

## Strategisch partnerschap

- Eis 31. Samenwerking met andere externe partijen (bijvoorbeeld een SEO-specialist, webontwikkelaar voor rekentools, of UX-onderzoeker) is mogelijk.
- Eis 32. Actieve monitoring van technologische en digitale ontwikkelingen, met concrete adviezen voor implementatie en voorstellen voor nieuwe functionaliteit en verbeteringen indien mogelijk getoetst aan gebruikersonderzoek.
- Eis 33. Opdrachtnemer zal een vaste persoon benoemen die het contact met Milieu Centraal zal onderhouden en die bevoegd is om afspraken te maken. Deze persoon is naast een commercieel aanspreekpunt, vooral ook inhoudelijk ervaren zodat Milieu Centraal ook terecht kan voor advies op operationeel gebied.
- Eis 34. Als de contactpersoon wegens omstandigheden niet meer inzetbaar is, dient deze met een minimaal inhoudelijk gelijkwaardige vervanger vervangen te worden. Opdrachtnemer stelt in deze situatie een nieuwe contactpersoon voor aan Milieu Centraal. Het staat Milieu Centraal vrij om de nieuwe contactpersoon af te wijzen in het geval dat contactpersoon aantoonbaar minder vaardig is. De dienstverlening dient geen nadelige effecten te ondervinden van een personele wissel bij opdrachtnemer.
- Eis 35. Alle communicatie tussen opdrachtnemer en Milieu Centraal vindt plaats in de Nederlandse taal.
- Eis 36. Opdrachtnemer zorgt voor een vaste groep ontwikkelaars die voor Milieu Centraal werkt zodat er sprake is van kennisborging binnen de opdracht.
- Eis 37. Indien opdrachtnemer op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de overeenkomst, of andere risico's signaleert die de betrokken belangen van Milieu Centraal kunnen schaden, informeert hij Milieu Centraal proactief en volledig over de aard, oorzaak en consequenties. Indien een en ander binnen de risicosfeer van Milieu Centraal valt stelt opdrachtnemer bovendien beheersmaatregelen voor.
- Eis 38. Zo vaak als nodig (frequentie wordt tussen Milieu Centraal en opdrachtnemer overeengekomen bij aanvang van de opdracht) vindt overleg plaats. In het overleg bespreken we actiepunten en andere punten die aandacht nodig hebben. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de laatste ontwikkelingen en inzichten ter tafel brengt en andere punten die de algehele performance van de website van Milieu Centraal kunnen verbeteren.

Eis 39. Tweemaal per jaar, althans zo vaak als wenselijk is, vindt op strategisch niveau overleg plaats tussen Milieu Centraal en opdrachtnemer teneinde de samenwerking op hoofdlijnen te evalueren. Opdrachtnemer dient van elk strategisch overleg een actie- en besluitenlijst op te stellen die na afloop gedeeld wordt met Milieu Centraal. Milieu Centraal dient deze goed te keuren.

## Eisen voor overdracht bij beëindiging overeenkomst

Eis 40. Opdrachtnemer stelt uiterlijk vier maanden vóór de beëindiging van de overeenkomst een overdrachtdossier op. Opdrachtnemer mag geen beperkende maatregelen opleggen die de overdracht bemoeilijken. Het overdrachtdossier omvat minimaal:

- een overzicht van de werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor een efficiënte overdracht;
- een inventarisatie van over te dragen informatie, middelen en materialen;
- een beschrijving van relevante processen en afspraken om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.

Eis 41. Opdrachtnemer waarborgt dat een nieuwe opdrachtnemer, Milieu Centraal en/of andere betrokken partijen de opdracht zonder onderbreking in de dienstverlening kunnen overnemen bij beëindiging van de overeenkomst. Voor deze werkzaamheden worden geen additionele kosten in rekening gebracht.

Eis 42. Milieu Centraal heeft het recht om het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk ter beschikking te stellen aan een nieuwe opdrachtnemer, zonder aanvullende toestemming van de huidige opdrachtnemer.

## Juridisch

Eis 43. Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving, en de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

Eis 44. Indien opdrachtnemer gebruikmaakt van één, of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing op de overeenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart de Milieu Centraal tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op de wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers en de (mogelijke) impact hiervan voor de Milieu Centraal.

## Facturatie, prijzen en tarieven

- Eis 45. Opdrachtnemer factureert digitaal alle werkzaamheden maandelijks achteraf, onder voorbehoud van acceptatie van de werkzaamheden door Milieu Centraal. Alle werkzaamheden zijn voorzien van een duidelijke omschrijving en zijn gericht aan [facturen@MilieuCentraal.nl](mailto:facturen@MilieuCentraal.nl).
- Eis 46. Opdrachtnemer onderscheidt op iedere (verzamel)factuur inclusief en exclusief BTW en specificeert de werkzaamheden. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen kunnen geen andersoortige kosten worden opgevoerd.
- Eis 47. Uurtarieven worden per kwartier afgerekend.
- Eis 48. Alle op te geven prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en zijn all-in tarieven. Dit houdt in dat alle werkzaamheden die horen bij de dienstverlening in de tarieven zijn inbegrepen. Er kunnen tijdens de looptijd van de overeenkomst (de initiële looptijd en eventuele verlengingen) geen andere tarieven gefactureerd worden dan de tarieven die Milieu Centraal heeft aangeboden op het prijzenblad.
- Eis 49. Voor de door opdrachtnemer aangeboden in de sub gunningscriteria kunnen geen aanvullende kosten worden verstuurd.
- Eis 50. De overeengekomen tarieven staan vast gedurende de initiële looptijd van de upgrade- en contractfase binnen de overeenkomst. De tarieven kunnen worden aangepast bij iedere verlengingsoptie, wanneer Milieu Centraal hier schriftelijk goedkeuring voor geeft. De aanpassing geldt voor de duur van de verlenging. De maximale aanpassing van de tarieven wordt gebaseerd op het indexcijfer dat is vastgesteld door het CBS, namelijk DPI 2015 = 100.