

Programma van Eisen

Perceel 2:

Technische oplossing ten behoeve van de Provinciale Producten Catalogus

Dit Programma van eisen beschrijft de eisen en aanvullende wensen die worden gesteld in het kader van de Europese aanbesteding PPC, perceel 2 Technische oplossing ten behoeve van de Provinciale Producten Catalogi (PPC).

Opdrachtnemer dient bij livegang en gedurende de looptijd van de overeenkomst (incl. de verlengingsopties) te voldoen aan alle opgenomen eisen, die in dit document zijn geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. De aanvullende wensen hebben betrekking op Kwaliteitscriterium 6, zoals verwoord in hoofdstuk 5 van de Aanbestedingsleidraad. Opdrachtnemer wordt gevraagd te beantwoorden of en zo ja hoe aan een aanvullende wens invulling wordt gegeven. Met de aanvullende wensen kunnen punten worden gescoord die worden meegenomen in het bepalen van de beste prijs-kwaliteit verhouding.

		Max punten	Eis/wens
	Technische oplossing (beheerapplicatie - CMS)		
	Contentbeheer en Interface voor de redactie		
1	<p>Interface Omschrijf duidelijk en concreet hoe de interface voor redactionele taken eruitziet in de technische oplossing en benoem in ieder geval de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De 'flow' van activiteiten - Afstemming op de gebruiker (gebruiksvriendelijkheid) - Zoekfunctie en mogelijke zoekcriteria <p>Voor dit onderdeel is maximaal 80 punten te behalen. De score wordt als volgt berekend: behaald consensuscijfer x weegfactor 8.</p>	80	Wens
2	<p>Product(content)status Omschrijf duidelijk en concreet hoe de contentstatus wordt weergegeven en benoem in ieder geval de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mogelijke stati (bijvoorbeeld concept, gepubliceerd, gearchiveerd) - Wijziging van stati - geef de 'flow' van activiteiten in de bewerking van de content. <p>Voor dit onderdeel is maximaal 80 punten te behalen. De score wordt als volgt berekend: behaald consensuscijfer x weegfactor 8.</p>	80	Wens
3	<p>Helpfunctie Omschrijf duidelijk en concreet hoe de helpfunctie in de applicatie functioneert en beschrijf daarbij in ieder geval de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruik van zoekcriteria; - Benoem de onderdelen in de applicatie waarbij een helpfunctie aanwezig is (bijvoorbeeld 'hoover' functionaliteit). <p>Voor dit onderdeel is maximaal 10 punten te behalen. De score wordt als volgt berekend: behaald consensuscijfer x weegfactor 1.</p>	10	Wens
4	<p>Workflow publicatie Omschrijf duidelijk en concreet hoe de interface van de workflow functioneert voor de klaar te zetten content. Benoem in ieder geval de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geef de 'flow' van activiteiten in het proces van creëren, beoordelen, goedkeuren, bewerken en publiceren van content weer; - Mogelijke stati (bijvoorbeeld concept, gepubliceerd, gearchiveerd); - Mogelijkheid tot publiceren op een specifiek moment in de toekomst (datum/tijd). <p>Voor dit onderdeel is maximaal 80 punten te behalen. De score wordt als volgt berekend: behaald consensuscijfer x weegfactor 8.</p>	80	Wens
5	<p>Depubliceren en/of archiveren voor hergebruik. Omschrijf duidelijk en concreet hoe gepubliceerde content automatisch kan worden gedepubliceerd en gearchiveerd, benoem in ieder geval het volgende onderdeel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geef de 'flow' van automatische activiteiten in dit contentproces weer. <p>Voor dit onderdeel is maximaal 20 punten te behalen. De score wordt als volgt berekend: behaald consensuscijfer x weegfactor 2.</p>	20	Wens

6	<p>Alerts Omschrijf duidelijk en concreet hoe alerts kunnen worden ingeschakeld op content voor het controleren of content actueel/bijgehouden is.</p> <p>Benoem daarbij in ieder geval het volgende onderdeel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geef de 'flow' van activiteiten weer bij het instellen van alerts in het contentproces; - Alerts op vervaldata; - Alerts voor reguliere controle op actualiteit van de content. <p>Voor dit onderdeel is maximaal 10 punten te behalen. De score wordt als volgt berekend: behaald consensuscijfer x weegfactor 1.</p>	10	Wens
7	<p>Versiebeheerfunctie Omschrijf duidelijk en concreet hoe de interface voor versiebeheer functioneert, in ieder geval de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geef de 'flow' van activiteiten weer om oudere versies van contentitems terug te zetten. - Beschrijf het bijhouden van meerdere versies van gewijzigde content-items. - De mogelijkheid om oudere versies van content-items te raadplegen op datum van wijziging en indien nodig te herstellen. <p>Voor dit onderdeel is maximaal 20 punten te behalen. De score wordt als volgt berekend: behaald consensuscijfer x weegfactor 2.</p>	20	Wens
8	De content dient opgebouwd te zijn conform de specificaties van de Samenwerkende Catalogi . Voor de meeste (enkele) velden dienen standaard entries geleverd te worden die het systeem dient te gebruiken. Een contentbeheerder van een record moet de mogelijkheid hebben de standaard entries, afhankelijk van het veld, dan wel aan te passen dan wel aan te vullen met eigen toevoegingen. Bij de toegevoegde velden (voor aanvullingen) mag het niet mogelijk zijn om de standaard entries te wijzigen of verwijderen. De aanvulling kan voor of na een standaard entry worden geplaatst. Een contentbeheerder heeft de mogelijkheid om bij een toegevoegd veld aan te geven of betreffend veld wel of niet gepubliceerd dient te worden.		Eis
9	Het verwerken van goedgekeurde content updates dient zonder verlies van eerder aangepaste of toegevoegde content plaats te vinden. Een contentbeheerder heeft de mogelijkheid om minimaal twee oudere versies van teksten te bekijken.		Eis
10	De beheerapplicatie dient minimaal het Informatiemodel (Samenwerkende Catalogi) voor de PPC te ondersteunen. De specifieke velden in de huidige technische oplossing (beheerapplicatie) staan vermeld in bijlage 1.		Eis
11	<p>Er moet een mogelijkheid zijn om één of meerdere 'views' op de bestaande content (product(teksten)) te creëren (bijvoorbeeld view Vergunningen en/of Europese producten). Een view wordt binnen een provincie een 'Loket' genoemd.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er moet een mogelijkheid zijn om één of meerdere producten aan één of meerdere Loketten toe te wijzen/kennen. • Er moet een mogelijkheid zijn om één of meerdere gebruikers aan een Loket toe te wijzen. • Een producttekst hoeft dus slechts op één plek te worden geredigeerd/aangepast. De wijziging is vervolgens in alle 'Loketten' zichtbaar waar deze producttekst deel van uitmaakt. 		Eis
	Technische eisen		
	STANDAARDEN, (OVERHEIDS)RICHTLIJNEN, TOEGANKELIJKHEID, SECURITY EN PRIVACY)		
12	De technische oplossing dient een SAAS-applicatie te zijn specifiek voor het beheer van de Provinciale Producten Catalogus (PPC).		Eis
13	Elke deelnemende provincie moet een eigen account hebben met toegang tot de standaard PPC en lokaal aangevulde/aangepaste teksten van de eigen provincie. <ul style="list-style-type: none"> • In ieder (provincie)account moet de mogelijkheid zijn verschillende gebruikers aan te maken met verschillende rollen (bijvoorbeeld redacteur, eindredacteur etc). Aan iedere rol kunnen verschillende rechten (lezen, wijzigen, verwijderen etc) worden toegekend. 		Eis
14	De technische oplossing dient het beheer van contacten centraal te regelen. Contact op 1 plaats wijzigen, voert door in alle gekoppelde producten		Eis
15	De opdrachtgever heeft voor het applicatielandschap een 'Microsoft tenzij' beleid en ook Single-Sign-On is Microsoft gebaseerd. De Single-Sign-On moet kunnen aansluiten op Microsoft-Stack/EntraID.		Eis
16	De technische oplossing dient correct te functioneren in actuele (tot 1 jaar terug t.o.v. de meest recente versie), door de Opdrachtnemer ondersteunde, versies van alle courante typen webbrowsers, waaronder minimaal Edge, Google Chrome, Firefox en Safari zonder gebruik van speciale plugins.		Eis
17	De technische oplossing conformeert zich aan de actuele standaarden van het World Wide Web Consortium (W3C) waaronder CSS 3, HTML 5.2 en XHTML 1.1.		Eis
18	De technische oplossing biedt een auditing/logging functie die handelingen op gebied van contentbeheer registreert. Minimaal te loggen informatie is gebruikersnaam, datum/tijdstip en (een samenvatting van) de aangebrachte wijzigingen.		Eis

19	Te volgen richtlijnen bij het ontwikkelen: NCSC – Richtlijnen voor webapplicaties. https://www.ncsc.nl/actueel/whitepapers/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties.html		Eis
20	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de opdracht in samenspraak met de opdrachtgever een exit strategie plan op en houdt deze gedurende de contractperiode up-to-date		Eis
21	Opdrachtnemer zorgt dat een technische oplossing als beheeromgeving wordt ingericht die voldoet aan alle richtlijnen voor overheidsapplicaties. Daarbij verwacht de Opdrachtgever met name het volgende: <ul style="list-style-type: none"> – Open standaarden (Forum voor standaardisatie, https://www.forumstandaardisatie.nl/) – Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) 		Eis
22	De webapplicatie voldoet aan toegankelijkheidseisen en daartoe geldende wet- en regelgeving voor overheidswebsites (o.a. Besluit Digitale Toegankelijkheid, WOO, WCAG – de meeste recente versie).		Eis
23	Beheertoegang tot de technische oplossing is minimaal met Multi- Factor Authentication (MFA) uitgerust en ontwikkelt zich verder volgens toegangsbeveiligings-best-practices die de markt ontwikkelt.		Eis
24	De aangeboden technische oplossing moet op dit moment (2025) breed in de markt worden ondersteund; meerdere leveranciers leveren diensten voor implementatie, beheer en doorontwikkeling voor de aangeboden applicatie; <ul style="list-style-type: none"> – Gebruik van standaard modules, tenzij specifiek anders overeengekomen; – Bij niet standaard modules, wel voldoen aan alle richtlijnen, gedocumenteerd voor beheer, overdraagbaar wat betreft licenties/eigendom van de Opdrachtgever; – Inrichting van de Cloud oplossing/Hosting, 'repositories', etc. volgens breed in de markt ondersteunde producten/standaarden; – Overdracht van informatie en afspraken wat betreft vernietiging van informatie na overdracht dient te worden vastgelegd in het exitstrategie-plan en in lijn met de verwerkersovereenkomst; – Bereidheid om bij overgang benodigde uitleg/ondersteuning te geven (wordt vastgelegd in de overeenkomst). 		Eis
25	U beschikt vanaf het moment van de start van de overeenkomst, en tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst over een geldig gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem waarbij het certificaat is opgesteld door een certificatie-instelling, die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur, zoals bijvoorbeeld ISO 9001. Of: U beschikt over een kwaliteitszorgsysteem dat minimaal gelijkwaardig is aan een gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem. Onder gelijkwaardig wordt verstaan: het voldoen aan de volgende kenmerken: <ul style="list-style-type: none"> – kwaliteitszorg is organisatiebreed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (b.v. door middel van kwaliteitshandboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid; – aanwezigheid en organisatiebrede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is; – aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus; – aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures – klantgerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in uw bedrijfsprocessen. Ingeval er in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan dit samenwerkingsverband afzonderlijk aan de vereisten inzake de kwaliteitszorg te voldoen. 		Eis
26	Opdrachtnemer is ISO 27001 gecertificeerd. Opdrachtnemer kan het certificaat en verklaring van toepasselijkheid binnen 7 dagen na voorlopige gunning overleggen. De certificering blijft gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst geldig. Of: U beschikt over systeem voor informatiebeveiliging heeft dat minimaal gelijkwaardig is aan een gecertificeerd systeem. Onder gelijkwaardig wordt verstaan - het voldoen aan de volgende kenmerken: <ul style="list-style-type: none"> – Informatiebeveiliging is organisatie breed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie. De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het beveiligingsbeleid; – Aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving. 		Eis
27	Hosting van de technische oplossing vindt plaats in rekencentra die onder de Europese wetgeving vallen. Persoonsgegevens (voor zover deze worden vastgelegd) mogen niet worden opgeslagen buiten de Europese Unie/ Europese Economische Ruimte (AVG).		Eis
28	Bij het aanbieden van open source en/of third party componenten zoals plug-ins is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de werking, beheer, onderhoud en veiligheid daarvan.		Eis

29	De opdrachtnemer dient op verzoek security audits in opdracht van de opdrachtgever toe te staan en de kosten voor ondersteunende werkzaamheden zijn voor opdrachtnemer. De separate bijlage -'Vrijwaringsverklaring' is van toepassing tijdens de uitvoering van pentesten.		Eis
30	De opdrachtnemer dient op verzoek en in opdracht van de opdrachtgever audits toe te staan met betrekking tot de naleving van contracten, wet- en regelgeving op het gebied van de verwerking van persoonsgegevens (AVG) voor zover er persoonsgegevens worden vastgelegd. De kosten voor ondersteunende werkzaamheden zijn voor opdrachtnemer		Eis
	Koppeling		
31	Application Programming Interface (API): een API dient aanwezig te zijn om alle data uit de database te exporteren of over te halen naar een andere applicatie (bijvoorbeeld een CMS). Provincies kunnen zelf de API gebruiken. Exporteren van producten gebaseerd op alle velden die in database zitten. Export in ieder geval als xlsx en json.		Eis
32	De technische oplossing dient specifieke koppelingen te hebben met de 1. Samenwerkende Catalogi (Overheid.nl en Ondernemersplein.nl) en 2. de provinciale SDG-brugfunctie (t.b.v. YourEurope en landelijke portalen). De API-specificaties voor de SDG brugfunctie koppeling zijn te vinden op https://sdg.pleio.nl/page/view/660a9a93-1035-4282-8034-d8341967cf1e/technische-afspraken-informereren-decentrale-overheden		Eis
	PERFORMANCE		
33	De vereiste beschikbaarheid van de technische oplossing is 99% op jaarbasis, uitgaande van een continue openstelling (bedrijfstijd) van 24/7. Onbeschikbaarheid als gevolg van vooraf overeengekomen gepland onderhoud valt buiten genoemde beschikbaarheid. De berekening van de beschikbaarheid is beperkt tot de services en diensten waarvoor de opdrachtnemer contractueel verantwoordelijk is.		Eis
	Documentatie		
34	Opdrachtnemer en opdrachtgever stellen gezamenlijk een actueel applicatieoverzicht op: <ul style="list-style-type: none"> - De applicatie en de koppelingen zijn opgenomen in een overzicht van de applicaties. - Positie van het systeem binnen het applicatielandschap is beschreven. - De systeemeisen van de applicatie en de koppelingen zijn beschreven. 		Eis
35	Beheerdocumentatie <ul style="list-style-type: none"> - Alle noodzakelijke functioneel beheer werkinstructies, procedures voor het gebruik zijn beschikbaar gesteld. - Alle (relevante) documentatie is beschikbaar gesteld aan en goedgekeurd door beheer: <ul style="list-style-type: none"> o Functioneel Ontwerp o Technisch Ontwerp o Test acceptatie documentatie, waaronder in ieder geval de functionele acceptatie, applicatie/omgeving acceptatie, bewijs van behalen gevraagd niveau webrichtlijnen, security audit rapport o Backlog/issuelog 		Eis
36	De opdrachtnemer levert volledige (beschrijving van alle relevante functies en instructies) en actuele Nederlandstalige gebruikersdocumentatie, inclusief een handleiding specifiek voor redacteuren. Bij updates van de beheerapplicatie worden waar nodig gewijzigde of aanvullende gebruikersinstructies opgeleverd.		Eis
37	De opdrachtnemer stelt voor iedere wijziging/update/upgrade releasenotes beschikbaar en communiceert binnen een redelijke termijn over datum/tijd van de release.		Eis
	Dienstverlening & beheer		
38	Zie ook de eisen aan security-beleid bij implementatie (eis 22 en 28). Alle daar aangeven maatregelen vanuit security-beleid zijn van toepassing op de dienstverlening en beheer na oplevering. De opdrachtnemer onderhoudt de aangeboden oplossing preventief, correctief en perfectief: <ul style="list-style-type: none"> - De opdrachtnemer installeert op regelmatige basis patches en updates om de optimale en veilige werking van de oplossing te garanderen; - De opdrachtnemer zorgt met periodieke functionele updates en/of versie-upgrades dat de oplossing doorlopend alle actuele functies biedt die ook aan nieuwe klanten worden geboden. 		Eis
39	De opdrachtnemer verstrekt bij aanvang van het project een lijst van huidige 'known issues' en de 'roadmap' voor het oplossen van de 'issues'.		Eis
40	De opdrachtnemer draagt zorg voor een back-up proces van de productieomgeving waarbij back-ups minimaal drie maanden bewaard worden. In het backup proces is "immutability" van de back-ups aanwezig, ofwel: Cloudopslag met 'immutability'-functionaliteit. Gespecialiseerde backup-systeemmethodiek:		Eis

	<p>1. Dagelijkse werkdag back-ups</p> <p>Frequentie: Elke werkdag (maandag t/m vrijdag) Type: Volledige back-up op maandag en de andere dagen een differentiële back-up. Doel: Back-up van alle gewijzigde bestanden en databases sinds de laatste volledige back-up. Bewaarperiode: 7 werkdagen (de meest recente back-ups van de afgelopen week zijn 7 werkdagen beschikbaar). Back-up van maandag 1/1 wordt op woensdag 10/1 overschreven. Opslaglocatie: Cloud en/of lokaal. Opslagwijze: de back-ups worden versleuteld en "immutable" voor 7 werkdagen opgeslagen.</p> <p>2. Wekelijkse back-ups</p> <p>Frequentie: Elke vrijdagnacht (of een overeengekomen dag van de week). Type: Volledige back-up. Doel: Volledige back-up van alle gegevens. Bewaarperiode: 4 weken (1 back-up per week). Opslaglocatie: Cloud en/of lokaal. Opslagwijze: de back-ups worden versleuteld en "immutable" voor 4 weken opgeslagen.</p> <p>3. Maandelijke Back-ups</p> <p>Frequentie: Elke laatste dag van de maand. Type: Volledige back-up. Doel: Een volledige back-up van alle gegevens en systemen. Bewaarperiode: 12 maanden (1 back-up per maand). Opslaglocatie: Lokaal, in de cloud en op offline opslagmedia. Opslagwijze: de back-ups worden versleuteld en "immutable" voor 12 maanden opgeslagen.</p> <p>4. Kwartaal Back-ups</p> <p>Frequentie: Elke laatste dag van elk kwartaal (31 maart, 30 juni, 30 september, 31 december). Type: Volledige back-up. Doel: Een volledige back-up van alle gegevens. Bewaarperiode: 2 jaar (1 back-up per kwartaal). Opslaglocatie: Cloud en/of lokaal. Opslagwijze: de back-ups worden versleuteld en "immutable" voor 2 jaar opgeslagen.</p> <p>5. Jaarlijkse Back-ups</p> <p>Frequentie: Elke laatste dag van het jaar (31 december). Type: Volledige back-up. Doel: Volledige back-up van alle gegevens voor archivering en compliance. Bewaarperiode: 7 jaar (1 back-up per jaar, afhankelijk van wettelijke vereisten). Opslaglocatie: Lokaal, in de cloud, op externe opslagmedia en in een beveiligde archiefruimte. Opslaglocatie: Cloudopslag met immutability-functionaliteit of gespecialiseerde backup-systemen. Opslagwijze: de back-ups worden versleuteld en "immutable" voor 7 jaar opgeslagen.</p>												
41	De technologieën die worden ingezet voor de dienstverlening worden gebruikt overeenkomstig de voorwaarden van de licentiegever(s). Dit houdt in dat noch de opdrachtnemer, noch de opdrachtgever bij het gebruik, de licentievoorwaarden schenden.		Eis										
42	De opdrachtnemer biedt ondersteuning via een Nederlandstalige helpdesk. Deze helpdesk is bereikbaar op werkdagen tussen 08:30 en 17:00 uur. De helpdesk van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aannemen, registreren, coördineren, bewaken, afhandelen en rapporteren van alle binnenkomende meldingen en wijzigingen die betrekking hebben op de te leveren producten en diensten. Opdrachtnemer levert hierbij eerstelijns ondersteuning.		Eis										
43	Meldingen (incidenten, serviceverzoeken) en wijzigingen kunnen zowel telefonisch en via e-mail worden ingediend: <ul style="list-style-type: none"> - Gedurende het ondersteuningsvenster (zie eis 41) met een vast telefonisch nummer, tegen lokaal binnenlands of gratis tarief (geen internationale nummers, geen betaalnummers). - Een vast e-mailadres. E-mails kunnen 24*7 verzonden worden aan Opdrachtnemer. 		Eis										
44	Opdrachtnemer maakt gebruik van een eigen ticketportaal, waarin alle ingediende meldingen en wijzigingen vanuit opdrachtgever direct na aanmelding als ticket met uniek ticketnummer geregistreerd worden. Geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever krijgen leesrechten tot deze ticketportaal voor inzage in alle lopende en gesloten tickets van opdrachtgever.												
45	De helpdesk ondersteunt bij het beantwoorden van (eenvoudige) gebruikersvragen.		Eis										
46	<p>Incidenten dienen conform SLA te worden afgehandeld: Reactietijden uit concept SLA zijn toegevoegd.</p> <table border="1" data-bbox="209 1962 927 2134"> <thead> <tr> <th>Prioriteit</th> <th>Scope</th> <th>Maximale reactietijd</th> <th>Maximale hersteltijd</th> <th>Percentage gehaald (KPI)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Prio 1</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • De gehele applicatie werkt niet • Incidenten die een grote impact hebben op de organisatie; het </td> <td>60 min</td> <td>4 uur</td> <td>95% binnen norm</td> </tr> </tbody> </table>	Prioriteit	Scope	Maximale reactietijd	Maximale hersteltijd	Percentage gehaald (KPI)	Prio 1	<ul style="list-style-type: none"> • De gehele applicatie werkt niet • Incidenten die een grote impact hebben op de organisatie; het 	60 min	4 uur	95% binnen norm		Eis
Prioriteit	Scope	Maximale reactietijd	Maximale hersteltijd	Percentage gehaald (KPI)									
Prio 1	<ul style="list-style-type: none"> • De gehele applicatie werkt niet • Incidenten die een grote impact hebben op de organisatie; het 	60 min	4 uur	95% binnen norm									

	<ul style="list-style-type: none"> is niet mogelijk cruciale taken te verrichten Er is sprake van acute dreiging m.b.t. continuïteit, integriteit, beschikbaarheid of betrouwbaarheid (Potentieel) datalek 						
Prio 2	<ul style="list-style-type: none"> Verstoring van niet kritische delen van de applicatie Meerdere gebruikers kunnen niet werken Beperkte afname van functionaliteit 	4 uur	Binnen 2 werkdagen	90% binnen norm			
Prio 3	<ul style="list-style-type: none"> Applicatie: er is een workaround, verstoring is 'cosmetisch' Applicatie: raakt één of enkele gebruikers, er is een workaround 	1 werkdag	Binnen 3 werkdagen	90% binnen norm			
De reactietijd is gedefinieerd als de tijd waarbinnen een ter zake deskundige medewerker van de opdrachtnemer contact opneemt om het incident te analyseren. Bij alleen een terugmelding dat het incident in goede orde is ontvangen en zal worden opgepakt, wordt niet voldaan aan deze eis.							
47	De opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het oplossen van incidenten die hun oorsprong vinden in alle producten (inclusief third party producten) die onderdeel zijn van de aangeboden oplossing. Problemen met third party producten dienen door de opdrachtnemer conform de oplostijden in de SLA te worden afgehandeld via haar eigen supportcontracten met de betreffende leveranciers en mogen niet bij de Opdrachtgever worden neergelegd.						Eis
48	Procedures voor changes om onderliggende oorzaken van incidenten structureel te kunnen oplossen, worden vastgelegd in de SLA.						Eis
49	De opdrachtnemer levert een SLA-rapportage conform SLA specificaties met minimaal overzichten van aangemelde en afgehandelde incidenten en beschikbaarheidspercentages. De exacte vormgeving en inhoud van de rapportages wordt in overleg bepaald bij aanvang van de dienstverlening.						Eis
50	Wijzigingsverzoeken worden door de opdrachtnemer afgehandeld op basis van een change managementproces. De opdrachtnemer dient aangevraagde wijzigingen te toetsen op potentiële impact op beveiliging, prestaties en beschikbaarheid en conformiteit aan de wet- en regelgeving.						Eis
51	Voor wijzigingen die op initiatief van de opdrachtnemer worden uitgevoerd, geldt een meldplicht richting de opdrachtgever, ongeacht of daarbij sprake is van downtime of functionele impact.						Eis
52	Opdrachtnemer levert op basis van een exitstrategie-plan bij beëindiging van de overeenkomst een datadump van alle beschikbare velden van de database in een herbruikbaar formaat (maar minimaal Excel en CSV), in overleg met de opdrachtgever met een redelijke termijn en tegen redelijke kosten.						Eis
53	Opdrachtnemer voert periodiek (minimaal jaarlijks) een klanttevredenheidsonderzoek uit.						Eis

Bijlage 1: velden technische oplossing – huidige applicatie

Datavelden – huidige applicatie	Label EN	Label NL	Element	Maximum aantal tekens	Toelichting
<name>	Title	Titel	Inputfield	Varchar(255)	
<created>			Date	10	Aanmaakdatum
<updated>	Last modified	Laatst gewijzigd	Date	10	
<language>					Taal
<author> <name>					Naam gebruiker
<gepubliceerdeOrganisatie> <provincies>					Exclusief provincie account
<abbr>	Abbreviation	Afkorting	Inputfield	Longtext	
<description>	Description	Beschrijving	Inputfield	Longtext	
<summary>	Summary	Omschrijving	Inputfield	Longtext	Exclusief provincie account

<introduction>	Introduction	Introductie	Inputfield	Longtext	Exclusief gemeente account
<conditions>	Conditions	Voorwaarden	Inputfield	Longtext	
<contact>	Contact application	Contact opnemen	Inputfield	Longtext	
<period>	Period	Termijn	Inputfield	Longtext	
<procedure>	Approach	Aanpak	Inputfield	Longtext	
<appeal>	Objection and Appeal	Bezwaar en beroep	Inputfield	Longtext	
<avg>	AVG	AVG	Inputfield	Longtext	
<notice>	Attention	Let op	Inputfield	Longtext	
<costs>	Costs	Kosten	Inputfield	Longtext	
<desk_memo>	Desk memo	Baliememo	Inputfield	Longtext	
<admin_memo>	Update memo	Update memo	Inputfield	Longtext	
<publish_from>	Publication period from	Publicatieperiode van	Date	10	
<publish_to>	Publication period to	Publicatieperiode tot	Date	10	
<date_expires>	Control date	Controledatum	Date	10	
<uitvoerende_instanties> <instantie> <naam>	Contacts	Contacten	Table	n.v.t.	
<contactpersonen> <instantie id> <land>	Internal contacts	Interne contacten	Table	n.v.t.	
<indieningsadressen> <instantie> <naam>	Application addresses	Indienadres of contact	Table	n.v.t.	
<law_rules> <law_rule> (<law_rule_name> <law_article_id> <url>)	Related law rules	Gerelateerde wet- en regelgeving	Table	n.v.t.	
<subsidies>	Application perido	Indienperiode	Inputfield	Longtext	
<subsidies_maximale_bijdrage>	Maximum budget	Maximale bijdrage	Inputfield	Longtext	
<subsidies_budget>	Available budget	Beschikbare budget	Inputfield	Longtext	
<subsidies_startdate>	Start date	Startdatum	Date	10	
<subsidies_enddate>	End date	Einddatum	Date	10	
<subsidies_date_submission>	Application deadline	Uiterste indiendatum	Date	10	
<formulieren_extern> <formulier> (<id> <type> <label> <href>)	Webforms	Formulieren	Table	n.v.t.	
<formulieren_intern> <formulier> (<id> <type> <label> <href>)	Internal form	Intern formulier	Table	n.v.t.	
<product_links> <product_link> <product_link_name>	Link to more information	Link naar meer informatie	Inputfield	Varchar(255)	
<product_links> <product_link> <product_link_url>	Link to more information	Link naar meer informatie	URL	Varchar(255)	
<vac_relaties> < vac_relatie > <volgorde>	Related QAS	Gerelateerde VAC's	Table	n.v.t.	
<product_relaties> < product_relatie> <volgorde>	Related products	Gerelateerde producten	Table	n.v.t.	
<appointmentsystem>	Appointments system	Afsprakensysteem	Boolean	n.v.t.	Account-instelling
<subjects1> < subject> (<id> <name>)	SC Taxonomies	SC-taxonomieën	Taxonomie	n.v.t.	
<synoniemen> < synoniem>	Keywords	Trefwoorden	Inputfield(Chips)	n.v.t.	
<target_groups> <target_group> <id> <name>	Target groups	Doelgroep	Taxonomie	n.v.t.	
<tio_themes> <tio_theme>	TIO (Thema Indeling Overheid)	TIO (Thema Indeling Overheid)	Taxonomie	n.v.t.	
<vind_themes> <vind_theme> <id> <name>	Themes	Thema's	Taxonomie	n.v.t.	
<overheidproduct:scmeta> <overheidproduct:productid>	[productid]	[productid]	Backgroundvalue	Internal	
<overheidproduct:scmeta> <overheidproduct:onlineAanvragen>	Online Requests	Online Aanvragen	Inputfield	Varchar(255)	
<overheidproduct:scmeta> <overheidproduct:AanvraagURL>	Request URL	Aanvraag URL	Inputfield	Varchar(255)	
<overheidproduct:scmeta> <overheidproduct:uniformeProductnaam>	UPL	UPL	Inputfield	Varchar(255)	
	YourEurope	YourEurope	boolean	n.v.t.	
	YourEurope UPN's	YourEurope UPN's	Input field	Varchar(255)	
	Memo	Memo	Input field	longtext	

	Changed by	Aangepast door	Input field	Varchar(255)	
--	------------	----------------	-------------	--------------	--