



Vraagspecificatie datalandschap NLPO

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	3
1.1. SITUATIESCHETS HUIDIG EN TOEKOMSTIG	4
2. KADERS	5
2.1. DE UITVRAAG INHOUDELIJK.....	5
3. DIENST 1. KLANTPORTAL	6
3.1 KLANTPORTAL	6
3.2 ONDERSTEUNING, MONITORING EN SERVICEDESK	8
3.2.1 UITGANGSPUNTEN TEN AANZIEN VAN LEVEL OF SERVICE & SUPPORT.....	9
3.2.2 MONITORING EN ESCALATIE	9
3.2.3 RAPPORTAGE.....	9
3.2.4 ANALYTICS.....	9
4. DIENST 2. ONTWIKKELING OPLOSSING DATAOPSLAG NLPO	10
4.1 DATA OPSLAG OPLOSSING	10
4.2 SPECIFICATIES	11
4.3 MONITORING	13
4.3.1 UITGANGSPUNTEN TEN AANZIEN VAN LEVEL OF SERVICE & SUPPORT.....	13
4.3.2 MONITORING EN ESCALATIE	13
5. DIENST 3. NLPO BEREIKSDASHBOARD	15
5.1 HET BEREIKSDASHBOARD.....	15
5.2 SPECIFICATIES NLPO BEREIKSDASHBOARD	16
5.3 MONITORING	17
5.3.1 UITGANGSPUNTEN TEN AANZIEN VAN LEVEL OF SERVICE & SUPPORT	17
5.3.2 MONITORING EN ESCALATIE	18
5.3.3 RAPPORTAGE.....	18

5.4	ANALYTICS.....	18
6.	<u>BEHEER EN ONDERHOUD VAN DE PERCELEN.....</u>	<u>19</u>
6.2.	GEPLAND ONDERHOUD EN BACK-UP.....	19
6.3.	MAXIMALE DUUR ONBESCHIKBAARHEID GEDURENDE GEPLAND ONDERHOUD.	19
6.4.	UPDATES.....	19
7.	<u>DOORONTWIKKELING</u>	<u>20</u>
8.	<u>TOEKOMSTVISIE</u>	<u>21</u>

NEDERLANDSE LOKALE
PUBLIEKE OMROEPEN



1. Inleiding

NLPO

Als lokale omroep staan we midden in de maatschappij. We staan voor herkenbaarheid met de woon en leefomgeving, betrouwbaar, de bringer van het nieuws tot in de haarvaten van de maatschappij. Van streek tot gemeente en het nieuws om de hoek en in de wijk.

De Stichting Nederlandse Lokale Publieke Omroepen (NLPO) is het samenwerkings- en coördinatieorgaan voor de lokale publieke omroep in Nederland. Namens de ca. 250 lokale omroepen exploiteert de NLPO onder meer een gemeenschappelijke infrastructuur, onderhandelt zij over collectieve contracten (distributie, rechten) en maakt strategische afspraken met belanghebbende partijen. Deze belanghebbende partijen zijn onder meer het ministerie van OCW, de VNG, het Commissariaat voor de Media, de NVJ, de STER en de regionale en landelijke publieke omroepen.

De stichting ondersteunt lokale publieke omroepen op diverse terreinen om de sector verder te professionaliseren en om de kwaliteit van de producties van lokale omroepen te verbeteren. De missie van de NLPO is een levensvatbare en maatschappelijk relevante lokale omroep, bijdragend aan de lokale democratie.

Naar verwachting gaat per 2028 een nieuw lokaal omroepbestel van start met 80 streekomroepen. De NLPO zal onder andere verantwoordelijk zijn voor het bijhouden van sectorbrede gegevens over bereik, prestaties en kwaliteit van de streekomroepen. Dit vraagt om een centrale datastrategie: heldere definities, sectorbrede standaarden en vaste dataprocessen.

Dit document geeft de huidige situatie van het NLPO-datalandschap en dienstverlening weer, het gewenste datalandschap en dienstverlening en geeft eerst een schets voor een aantal wensen voor de toekomst met betrekking tot alle percelen en daarna wordt per perceel een toelichting gegeven op de gewenste situatie. De percelen zijn:

1. Ontwikkeling Klantportal inclusief ondersteuning van het klantportal en het CRM en authenticatie/autorisatie tool i.c.m. Single Sign On;
2. Ontwikkeling data opslag oplossing inclusief ondersteuning;
3. Doorontwikkeling van de huidige (?) NLPO Bereiksdashboard inclusief ondersteuning.

1.1. Situatieschets huidig en toekomstig

1.1.1. Huidige situatie

NLPO streeft met de uitvraag de ontwikkeling van een klantportal en data opslag oplossing na, alsmede een doorontwikkeling van het reeds bestaande NLPO Bereiksdashboard.

Per 2028 gaat naar verwachting een nieuw lokaal omroepbestel van start. De ondersteunende rol van de NLPO wordt hiermee onder andere uitgebreid met het bijhouden van sectorbrede gegevens over bereik, prestaties en kwaliteit van de streekomroepen, gericht op sectorontwikkeling. Om de streekomroepen te ontlasten van deze administratie, zal NLPO de registratie op zicht nemen. Dit vraagt om een centrale datastrategie: heldere definities, sectorbrede standaarden en vaste dataprocessen. Zo kunnen de streekomroepen zich maximaal richten op verdere professionalisering.

Een klantportal is niet aanwezig. Communicatie en informatievoorziening verlopen nu via losse mails, documenten en telefoontjes. Omroepen hebben geen centrale plek om hun eigen gegevens, contracten of aanvragen in te zien, wat leidt tot inefficiëntie, onduidelijkheid en extra administratie voor de omroepen en de NLPO.

Een centrale data opslag oplossing bij NLPO ontbreekt momenteel: gegevens van omroepen en externe partijen zijn versnipperd en worden vaak handmatig verzameld. Er is geen centrale, uniforme databron, waardoor analyses tijdrovend zijn en de kwaliteit van de data niet altijd eenduidig of betrouwbaar is.

Het NLPO Bereiksdashboard bestaat wel in een eerste vorm. Het biedt basisinzichten in bereik en prestaties, maar is nog beperkt in inzichten en detail. Voorspellende analyses zijn afwezig en AI wordt nog niet toegepast, waardoor het dashboard vooral als een startpunt dient en nog niet als volwaardig analysetool of sturingsinstrument.

1.1.2 Waaron data opslag oplossing, klantportal en NLPO Bereiksdashboard?

De NLPO staat voor de uitdaging om het nieuwe lokale omroepbestel dat naar verwachting in 2028 wordt uitgerold, goed te ondersteunen en de sector verder te professionaliseren. Daarvoor zijn een klantportal, een data opslag oplossing, en de doorontwikkeling van het Bereiksdashboard van groot belang. De ICT-architectuur is ondersteunend aan de uitvoering van de publieke taak binnen de toekomstige wettelijke context (afhankelijk van beleidskaders van OCW en het nieuwe stelsel). Het klantportal biedt lokale omroepen één centrale ingang voor documenten, contracten, statusoverzichten en support. Dat vermindert de administratieve last, verhoogt de transparantie en maakt zelfservice mogelijk. Zo wordt de samenwerking efficiënter en professioneler.

Een data opslag oplossing is nodig om versnipperde en vaak onvergelykbare data samen te brengen in één betrouwbare bron. Daarmee kan de NLPO sneller, consistentere en datagedreven rapporteren en beleidsadviezen onderbouwen, terwijl omroepen toegang krijgen tot objectieve benchmarks.

De doorontwikkeling van het Bereiksdashboard geeft omroepen en de NLPO diepere inzichten in bereik en doelgroepen, inclusief digitale kanalen en demografische gegevens. Met benchmarking en voorspellende analyses groeit het dashboard van terugkijkinstrument naar een strategisch middel om vooruit te plannen.

Samen vormen deze drie onderdelen de digitale basis voor een moderne, datagedreven en toekomstbestendige sectororganisatie.

2. Kaders

Het te ontwikkelen, klantportal, data opslag oplossing en door te ontwikkelen NLPO Bereiksdashboard worden door NLPO gelijktijdig, in percelen, in de markt gezet. NLPO zoekt partijen die mee kunnen groeien in de met diensten voor nu, maar die ook passen bij de doelstellingen voor samenwerking en het versterken van de lokale journalistiek en tevens passend zijn in de Toekomstvisie zoals te vinden onder punt 10 van dit document. NLPO zoekt geen technologische hoogstandjes om innovaties als eerste in de praktijk te brengen maar zoekt oplossingen die betrouwbaar zijn en functioneel hun nut bewezen hebben. De techniek is altijd ondersteunend aan het doel.

NLPO streeft duurzame integraties (toevoegen: die voldoen aan wet en regelgeving??) na waarbij het aanpassen of wisselen van een onderdeel om reden eenvoudig en zonder impact op de dienst als geheel wordt gerealiseerd. Inschrijver zal voor zijn dienst of deeloplossing aangeven hoe een integratie gemaakt kan worden en onderhouden.

Waar mogelijk ziet NLPO bij voorkeur gebruik van diensten op afstand (cloud oplossing).

2.1. De uitvraag inhoudelijk

Het is inschrijver vrij om kansen en inzichten mee te nemen bij het aanbieden, zie hiervoor het Kansendossier in het Gunningleidraad document.

Als algemene voorwaarde stelt NLPO dat waar mogelijk de dienst flexibel is in technische opzet om te anticiperen op marktontwikkelingen welke de lokale omroepsector logischerwijs dient te volgen. Vanwege de financieringsstructuur kan NLPO geen financiële risico's dragen of grote investeringen doen.

- Dienst 1. Ontwikkeling en implementatie Klantportal
- Dienst 2. levering/ter beschikking stellen Data opslag oplossing NLPO
- Dienst 3. Doorontwikkeling NLPO Bereiksdashboard
- Servicedesk ondersteuning

3. Dienst 1. Klantportal

3.1 Klantportal

Het klantportal van de NLPO wordt de digitale voordeur voor alle lokale omroepen. Waar nu nog veel communicatie en documentuitwisseling via e-mail en losse bestanden verloopt, krijgen omroepen straks één centrale omgeving waarin zij al hun zaken met de NLPO kunnen regelen.

In het portal vinden omroepen hun contracten, beleidsdocumenten en handleidingen terug, altijd in de meest actuele versie en met de mogelijkheid om digitaal te ondertekenen of te downloaden. Ook financiële informatie zoals facturen, bijdragen en subsidieaanvragen is overzichtelijk gebundeld, inclusief de actuele status van lopende processen. Daarmee verdwijnt de afhankelijkheid van losse mails en wordt de administratieve last aanzienlijk verlicht, voor zowel de omroepen als de NLPO.

Daarnaast fungeert het portal als toegang tot rapportages en inzichten, bijvoorbeeld via koppeling met het bereiksdashboard (perceel 3). Omroepen krijgen zo direct zicht op hun eigen prestaties en kunnen deze spiegelen aan landelijke trends. Voor vragen en storingsmeldingen is er een geïntegreerd ticketsysteem, waarbij de status van meldingen altijd zichtbaar is. Een kennisbank en veelgestelde vragen zorgen ervoor dat gebruikers veel antwoorden zelf kunnen vinden, terwijl ze bij complexere zaken direct contact kunnen leggen met hun accountmanager.

Het portal biedt ook ruimte voor communicatie en actualiteit. Via een gepersonaliseerde nieuwsfeed worden omroepen op de hoogte gehouden van beleidswijzigingen, algemene nieuwsupdates of sectorbrede ontwikkelingen. Notificaties zorgen dat belangrijke deadlines of meldingen niet gemist worden.

Het klantportal wordt voor een groot gedeelte gevoed door het CRM (HubSpot). Het CRM voorziet, via de data opslag oplossing, het klantportal van actuele gegevens en data. Het beheer en support van het CRM zijn opgenomen in de specificaties en begroting.

Door dit alles wordt het klantportal meer dan een praktisch hulpmiddel: het wordt de spil van de samenwerking tussen de NLPO en de omroepen. Het staat voor transparantie, zelfservice en professionalisering, en vormt een stevige digitale basis voor de verdere ontwikkeling van het lokale publieke omroepbestel.

3.1.1 Specificaties klantportal

Met een klantportal krijgen lokale omroepen één centrale ingang waar alle informatie en diensten samenkomen. Ze kunnen daar zelf documenten en contracten terugvinden, de status van aanvragen volgen en direct vragen indienen.

Uitgangspunten voor het klantportal:

Categorie	Eis	Prioriteit
Authenticatie & Autorisatie	Single Sign-On (SSO) met koppeling aan NLPO Identity Provider	Hoog
Authenticatie & Autorisatie	Multifactor-authenticatie voor extra veiligheid	Hoog
Authenticatie & Autorisatie	Rolgebaseerd toegangsbeheer (bestuur, redactie, techniek, data-analist)	Hoog
Authenticatie & Autorisatie	Federatieve toegang voor externe partners en auditors	Midden
Authenticatie & Autorisatie	Automatische sessie time-outs en beveiligde cookies	Hoog
Documenten & Contracten	Centrale opslag en versiebeheer van contracten, beleidsstukken en handleidingen	Hoog
Documenten & Contracten	Digitale ondertekening geïntegreerd met overheidsstandaarden (PKI)	Hoog
Documenten & Contracten	Zoek- en filterfunctie met metadata en tags	Hoog
Documenten & Contracten	Integratie met documentmanagementsysteem van de NLPO	Hoog
Financiën & Administratie	Overzicht subsidies, facturen, bijdragen en betalingen	Hoog
Financiën & Administratie	Automatische koppeling met financieel systeem van NLPO	Hoog
Financiën & Administratie	Notificaties bij deadlines, vervaldatum en openstaande posten	Midden
Financiën & Administratie	Export naar Excel/PDF voor financiële verantwoording	Midden
Rapportages & Data	Koppeling met data opslag oplossing voor uniforme datadefinities	Hoog
Rapportages & Data	Koppeling met het CRM (HubSpot)	Hoog
Rapportages & Data	Integratie met NLPO Bereiksdashboard voor bereikcijfers en KPI's	Hoog
Rapportages & Data	Persoonlijk dashboard met KPI's per omroep (bereik, financiën, kwaliteit)	Hoog
Rapportages & Data	Vergelijkingsfunctie (benchmarking) met sectorbreed gemiddelde	Hoog
Rapportages & Data	Export en API-koppeling voor gebruik in eigen BI-tools van omroepen	Midden
Rapportages & Data	Automatisch genereren van maand- en kwartaalrapportages	Hoog
Rapportages & Data	Signaleringen vanuit data opslag oplossing bij afwijkingen in datakwaliteit	Hoog
Support & Communicatie	Ticketingsysteem gekoppeld aan CRM van NLPO	Hoog
Support & Communicatie	Statusoverzicht en historie van alle tickets	Hoog
Support & Communicatie	Kennisbank met handleidingen, FAQ's en best practices	Hoog
Support & Communicatie	Chatfunctie en directe contactoptie met accountmanagers	Midden
Support & Communicatie	Communityforum voor omroepen om kennis te delen	Midden
Nieuws & Updates	Gepersonaliseerde nieuwsfeed op basis van rol en regio	Midden
Nieuws & Updates	Pushnotificaties en e-mails bij beleidswijzigingen of technische meldingen	Hoog
Nieuws & Updates	Archief met doorzoekbare eerdere nieuwsberichten	Midden
Nieuws & Updates	Koppeling met overheidsdatabases voor realtime beleidsupdates	Midden

Technisch	Responsief design voor pc, tablet en mobiel	Hoog
Technisch	Toegankelijkheid volgens WCAG 2.1 AA-richtlijnen	Hoog
Technisch	CMS voor eenvoudig beheren van content, nieuws en documenten	Hoog
Technisch	API-koppelingen met data opslag oplossing, CRM en financieel systeem	Hoog
Technisch	Monitoring van performance, uptime en gebruiksstatistieken	Hoog
Technisch	Schaalbare cloudomgeving (Azure/AWS/Google Cloud)	Hoog
Beveiliging & Compliance	AVG/GDPR-compliance met pseudonimisering waar nodig	Hoog
Beveiliging & Compliance	Encryptie van data in opslag en transport (TLS, AES-256)	Hoog
Beveiliging & Compliance	Auditlogs en logging van alle gebruikersacties	Hoog
Beveiliging & Compliance	Regelmatige pentesten en security-audits	Hoog
Beveiliging & Compliance	Beleid voor bewaartermijnen en automatische dataretentie	Midden
Beveiliging & Compliance	Incident response- en herstelplan	Hoog
Toekomstbestendig	Integratie van e-learning modules voor scholing en professionalisering	Midden
Toekomstbestendig	Koppeling met planning- en samenwerkingsplatformen	Midden
Toekomstbestendig	Uitbreidbare architectuur voor toekomstige functionaliteiten	Hoog
Toekomstbestendig	Ondersteuning voor AI-analyses vanuit data opslag oplossing (bijv. trendvoorspellingen)	Midden

3.2 Ondersteuning, monitoring en servicedesk

Het klantportal biedt lokale omroepen één centrale ingang voor documenten, contracten, statusoverzichten en support. Om die reden ziet NLPO één centrale servicedesk voor gebruikers van het portal als eis. De servicedesk is de plaats om vragen te stellen of om een storing te melden, als deze al niet uit de monitoring op systemen is gesignaleerd. De servicedesk staat de omroepen te woord, met kennis van zaken op technisch vlak maar vooral ook het inlevingsvermogen wat in staat is om de achterliggende onrust bij een melding te beoordelen.

De ondersteuning, monitoring en servicedesk geldt ook voor het CRM. Het HubSpot CRM is een centraal platform waarmee de NLPO haar relaties en communicatie efficiënt beheert. Binnen HubSpot worden alle contactgegevens van omroepen, bestuurders en partners overzichtelijk opgeslagen. Het systeem registreert ook aangesloten abonnementen op diensten van de NLPO, zodat inzichtelijk is wie welke dienstverlening afneemt. Daarnaast ondersteunt HubSpot de marketingactiviteiten: nieuwsbrieven worden verstuurd en gevolgd via het platform, en vragenlijsten of formulieren worden gebruikt om feedback te verzamelen of informatie van gebruikers te verkrijgen. Zo fungeert HubSpot als geïntegreerd systeem voor relatiebeheer, communicatie en dienstverlening.

De Servicedesk biedt minimaal:

- Heeft Nederlands sprekende medewerkers gedurende de hele looptijd van de overeenkomst;
- Is telefonisch beschikbaar tijdens kantoortijden (09:00 – 17:00) als ‘first point of contact’;

- Voorzien van een onlinesysteem om meldingen in te voeren en/of op te volgen waarbij NLPO inzage heeft in de voortgang van afhandelen;
- Is uitgerust om het klantportal en CRM te monitoren en te managen.

3.2.1 Uitgangspunten ten aanzien van level of service & support

Voor het service level en support gelden de volgende uitgangspunten:

- 24/7 Softwarematige monitoring op systemen;
- Automatische alerts middels notificaties naar eigen Service desk plus een (1) omroepmedewerker;
- Continuïteit waarborging. Dit kan in de vorm van een 'noodprogramma' of back-ups zijn;
- Uptime van 98% over een periode van een jaar gemeten (van 1-1 t/m 31-12 als meetperiode) over het totaal van de systemen;
- Storingen die geen directe impact hebben op de dienst. Hier is een work around beschikbaar;
 - 12 uur responsetijd;
 - Tijd tot herstel van de dienst: 48 uur na aangenomen storing;
- Support vragen bij de diensten zonder uitval of verstoring.

In dit geval betreft het functionele vragen aangaande of configuratie. Voor beiden geldt dat hiervoor een webportal beschikbaar dient te zijn waar een Omroep haar vraag kan aanmelden. Deze Webportal zal ook een FAQ bevatten waar de meest voorkomende vragen verzameld worden.

In de concretiseringsfase wordt de SLA nader uitgewerkt.

3.2.2 Monitoring en escalatie

Over de gehele dienstverlening dient er monitoring plaats te vinden. Dit op aanwezigheid van de dienst maar ook op de kwaliteit van de dienst. Bij onlinedienstverlening ligt de controle op beschikbaarheid en de connectie tussen de systemen.

Alle issues worden gelogd en volgens een aanwezige procedure.

NLPO en inschrijver zullen tijdens de concretiseringsfase en aan de hand van voorbeeld scenario's het onderscheid bepalen tussen de verschillende hulpniveaus.

3.2.3 Rapportage

De inschrijver zal periodiek (maandelijks) een rapportage aanleveren van alle gelogde issues aan NLPO.

3.2.4 Analytics

Voor haar omroepen en als brancheorganisatie als geheel streeft NLPO een dashboard na waarop de totale online consumptie op afgelezen kan worden maar ook op omroep niveau. Dit heeft als doelstelling de impact van de content aantoonbaar te maken in de gebieden van de omroep maar ook voor de branche als algemeen.

NLPO ziet graag maar niet uitsluitend de volgende gegevens op het dashboard:

- Omroepnaam;

- Aantal actieve audio en/of players in een tijdseenheid ;
- Tijdsduur van een sessie;
- Sessie tijden (dag en tijdstip);
- Device type ;
- Content type van de sessie ;
- Geo locatie .

Het staat inschrijver vrij om bekende tools te implementeren waar deze statistieken uit gehaald worden. Altijd met de borging dat alle data binnen de regels van de AVG tot stand komt en persoonsgegevens exclusief op EER grondgebied worden opgeslagen. NLPO kijkt in dit onderdeel naar een situatie waar trackers, cookies en andere momenteel ter discussie staande technieken zoveel mogelijk worden vermeden. inschrijver dient op de hoogte te zijn van de regelgeving en de momenteel lopende ontwikkelingen en discussies omtrent ‘cookieless’ en tracking-less’ meten.

4. Dienst 2. Ontwikkeling oplossing dataopslag NLPO

4.1 Data opslag oplossing

Als centrale, betrouwbare bron voor alle sectorgegevens van lokale omroepen moet een dataopslag oplossing worden geïmplementeerd. Het bundelt organisatorische kenmerken, financiële data en metadata over kwaliteit, bereikcijfers vanuit zeer diverse bronnen in één uniforme omgeving. Alle aanleveringen uit externe bronnen zoals kijk- en luisteronderzoek, online statistieken, het NLPO Bereiksdashboard en het klantportal worden via gestandaardiseerde koppelvlakken ingelezen. ETL- en validatiestromen zorgen ervoor dat definities overal gelijk zijn, dat dubbel en fouten worden opgeschoond en dat de herkomst van elke datapunt traceerbaar blijft.

Functioneel levert de data opslag oplossing twee niveaus. Aan de onderkant is er een gestandaardiseerd datamodel op basis van feiten- en dimensietabellen, geoptimaliseerd voor snelle, consistente queries. Aan de bovenkant bieden semantische datamarts maatwerk voor verschillende doelgroepen zoals beleid en bedrijfsvoering. Analyses en dashboards in tools als Power BI of een webgebaseerd analysegedeelte in het klantportal lezen rechtstreeks uit deze datamarts, waardoor rapportages reproduceerbaar, vergelijkbaar en altijd actueel zijn.

Beveiliging en governance zijn integraal ontworpen. Toegang is rolgebaseerd, met scheiding tussen omroep-specifieke gegevens, geanonimiseerde benchmarks en sector brede totalen. Privacy-by-design betekent dat persoonsgegevens alleen worden verwerkt wanneer noodzakelijk, dat gevoelige velden standaard worden gepseudonimiseerd en dat elk gebruik te herleiden is via auditlogs. Datacatalogus, kwaliteitsdashboards en duidelijke eigenaarschapstabellen borgen dat definities, validatieregels en servicelevels expliciet zijn en blijven.

De data opslag oplossing is cloud-native en schaalbaar. Nieuwe bronnen worden via gestandaardiseerde connectors aangesloten, waardoor uitbreiding met bijvoorbeeld podcastplatforms of nieuwe metingen nauwelijks herontwerp vraagt. Batchverwerking en near-

realtime streams bestaan naast elkaar, zodat dagelijkse rapportages en operationele monitoring tegelijk bediend worden. Het systeem is voorbereid op analytische workloads zoals forecasting en scenario-analyse, waarbij machinelearning-modellen hun features en uitkomsten gecontroleerd wegschrijven in het analytische domein.

De samenhang met de andere NLPO-voorzieningen is gerealiseerd door middel van standaard (API) koppelingen. Het klantportal fungeert als voorkant voor omroepen om eigen cijfers, documenten en statussen te zien, en haalt die informatie via beveiligde API's uit het data opslag oplossing en de daarboven liggende dienstenlaag. Het NLPO Bereiksdashboard gebruikt dezelfde semantische definities en datamarts, zodat grafieken en benchmarks exact overeenkomen met wat omroepen in het portal zien en wat de NLPO in beleid en verantwoording gebruikt.

In de praktijk levert dit een sectorbrede, eenduidige gegevenshuishouding op. Operationeel ontstaat minder handwerk en minder discussie over “welke cijfers kloppen”. Strategisch krijgt de NLPO een fundament om consistent te rapporteren, trends vroeg te signaleren en beleid aantoonbaar op data te baseren. Voor de omroepen betekent het een transparant, vergelijkbaar en actueel beeld van eigen prestaties, gekoppeld aan betrouwbare landelijke benchmarks. Daarmee wordt de data opslag oplossing de ruggengraat van een modern, datagedreven lokaal omroepbestel.

NLPO moet de gegevens bewaren volgens de Archiefwet, de inschrijver kan uitgaan van een bewaartermijn van minimaal vijf jaar.

4.2 Specificaties

De data opslag oplossing is nodig om versnipperde en vaak onvergelijkbare data samen te brengen in één betrouwbare bron.

Uitgangspunten voor de data opslag oplossing:

Categorie	Eis	Prioriteit
Functioneel - Dataverzameling	Inlezen van interne bronnen (omroepen, NLPO-systemen, klantportal, HubSpot CRM, NLPO Bereiksdashboard)	Hoog
Functioneel - Dataverzameling	Koppeling met externe databronnen (CvdM)	Hoog
Functioneel - Dataverzameling	Ondersteuning gestructureerde en semi-gestructureerde data (CSV, JSON, XML)	Hoog
Functioneel - Dataverzameling	Koppeling ongestructureerde data via metadata	Midden
Functioneel - ETL	Automatische validatie op volledigheid en juistheid	Hoog
Functioneel - ETL	Deduplicatie en standaardisatie van velden	Hoog
Functioneel - ETL	Flexibele pijplijnen die uitbreidbaar zijn	Hoog
Functioneel - ETL	Batch- en near-realtime verwerking	Hoog
Functioneel - Datamodellering	Ster- en sneeuwvlokmodellen voor analyses	Hoog
Functioneel - Datamodellering	Dimensionele data (tijd, regio, doelgroep)	Hoog
Functioneel - Datamodellering	Ondersteuning voor hiërarchieën (omroep > streek > landelijk)	Midden
Functioneel - Rapportages	Standaardrapportages (bereik, financiën, kwaliteit)	Hoog
Functioneel - Rapportages	Self-service BI voor eigen queries	Midden

Functioneel - Rapportages	Automatisch genereren en distribueren van rapportages	Hoog
Functioneel - Rapportages	API's voor koppeling naar externe dashboards	Hoog
Technisch - Architectuur	Cloud-native oplossing met redundantie en failover	Hoog
Technisch - Architectuur	Schaalbare opslag (petabytes) en rekencapaciteit	Hoog
Technisch - Architectuur	Multi-tenant architectuur voor gescheiden datasets	Hoog
Technisch - Integratie	Standaard REST en GraphQL API's	Hoog
Technisch - Integratie	Koppeling met externe beleidsdatabases en onderzoeksplatforms	Midden
Technisch - Integratie	Datafeeds naar BI-tools (Power BI)	Hoog
Technisch - Performance	Query's < 5 sec voor standaardrapportages	Hoog
Technisch - Performance	Monitoring dashboards voor datastromen en status	Hoog
Technisch - Performance	Automatische alerts bij vertragingen/fouten	Hoog
Organisatorisch - Governance	Data stewards per domein (b.v. bereik, financiën, organisatie, journalistiek)	Hoog
Organisatorisch - Governance	Vastgestelde processen voor datakwaliteit en metadata	Hoog
Organisatorisch - Governance	Change management-procedures voor definities en KPI's	Midden
Organisatorisch - Rollen	Administrators met volledige toegang	Hoog
Organisatorisch - Rollen	Data engineers voor ETL-processen	Hoog
Organisatorisch - Rollen	Analisten met toegang tot datamarts en BI-tools	Hoog
Organisatorisch - Rollen	Beleidsmakers/omroepen met toegang tot rapportages	Hoog
Organisatorisch - Training	Opleidingen in datageletterdheid en BI-tools	Midden
Organisatorisch - Training	Workshops en documentatie voor dataleveranciers	Midden
Juridisch/Beveiliging	AVG/GDPR-compliance met pseudonimisering/anonimisering	Hoog
Juridisch/Beveiliging	Rolgebaseerd toegangsbeheer	Hoog
Juridisch/Beveiliging	Encryptie in opslag en transport (TLS, AES)	Hoog
Juridisch/Beveiliging	Audittrail van toegangen en wijzigingen	Hoog
Juridisch/Beveiliging	Single sign-on (SSO) en multifactor-authenticatie	Hoog
Juridisch/Beveiliging	Beleid voor bewaartermijnen en automatische verwijdering	Midden
Juridisch/Beveiliging	Incident response plan en security monitoring	Hoog
Toekomstbestendig	API-first design voor nieuwe databronnen	Hoog
Toekomstbestendig	Schaalbaarheid in aantal omroepen en gebruikers	Hoog
Toekomstbestendig	Integratie met klantportal en bereiksdashboard	Hoog
Toekomstbestendig	Flexibiliteit om nieuwe KPI's en dimensies toe te voegen	Midden
Toekomstbestendig	Ondersteuning voor voorspellende analyses en AI-modellen	Midden
Toekomstbestendig	Interoperabiliteit met externe beleids- en onderzoeksdatabases	Midden

4.3 Monitoring

De data opslag oplossing vormt de data-ruggengraad van de NLPO. Om die reden ziet NLPO één centrale servicedesk voor de NLPO als eis. De servicedesk is de plaats om een storing te melden, als deze al niet uit de monitoring op systemen is signaleerd.

De Servicedesk is;

- Nederlandstalig over de hele looptijd van het contract;
- Is telefonisch beschikbaar tijdens kantoor tijden als 'first point of contact';
- Voorzien van een onlinesysteem om meldingen in te voeren en/of op te volgen;
- Is uitgerust om alle systemen te monitoren en te managen.

4.3.1 Uitgangspunten ten aanzien van level of service & support

De uitgangspunten voor het service level en support zijn:

- 24/7 Softwarematige monitoring op systemen;
- Automatische alerts middels notificaties naar eigen Service desk plus een (1) omroepmedewerker;
- Continuïteit waarborging. Dit kan in de vorm van een 'noodprogramma' of back-ups zijn;
- Uptime van 98% over een periode van een jaar gemeten (van 1-1 t/m 31-12 als meetperiode) over het totaal van de systemen;
- Storingen die de uitzending direct in gevaar brengen of primaire onlinedienst is onbeschikbaar;
 - 4 uur responsetijd;
 - Tijd tot herstel van de dienst; 4 uur na aangenomen storing;
- Storingen die geen directe impact hebben op de dienst. Hier is een work around beschikbaar;
 - 12 uur responsetijd;
 - Tijd tot herstel van de dienst: 48 uur na aangenomen storing;
- Support vragen bij de diensten zonder uitval of verstoring.

In dit geval betreft het functionele vragen aangaande of configuratie. Voor beiden geldt dat hiervoor een webportal beschikbaar dient te zijn waar een Omroep haar vraag kan aanmelden. Deze Webportal zal ook een FAQ bevatten waar de meest voorkomende vragen verzameld worden.

4.3.2 Monitoring en escalatie

Over de gehele dienstverlening dient er monitoring plaats te vinden. Dit op aanwezigheid van de dienst maar ook op de kwaliteit van de dienst. Bij onlinedienstverlening ligt de controle op beschikbaarheid en de connectie tussen de systemen.

Alle issues worden gelogd en volgens een aanwezige procedure.

NLPO en inschrijver zullen in overleg en aan de hand van voorbeeld scenario's het onderscheid bepalen tussen verschillende hulpniveaus.

4.3.3 Rapportage

De inschrijver zal periodiek (maandelijks) een rapportage aanleveren van alle gelogde issues aan NLPO.

5. Dienst 3. NLPO Bereiksdashboard

5.1 Het Bereiksdashboard

Het NLPO Bereiksdashboard is hét centrale instrument waarmee lokale omroepen en de NLPO inzicht krijgen (reeds hebben) in hun prestaties en online bereik. In plaats van losse rapporten of versnipperde gegevensbronnen, biedt het dashboard een helder, actueel en toegankelijk overzicht van de belangrijkste cijfers over bereik en gebruik.

Deze cijfers worden gepresenteerd in duidelijke grafieken en tabellen, zodat trends en ontwikkelingen eenvoudig te herkennen zijn. Het dashboard is interactief: gebruikers kunnen filteren op tijdsperiode, kanaal of doelgroep, waardoor zowel korte-termijnacties als lange-termijnontwikkelingen zichtbaar worden.

Een belangrijk kenmerk van het bereiksdashboard is de uniformiteit en vergelijkbaarheid. Omdat alle data via het centrale NLPO-data opslag oplossing wordt verzameld en bewerkt, gelden overal dezelfde definities. Dit maakt het mogelijk om de eigen resultaten te vergelijken met landelijke gemiddelden of met omroepen van vergelijkbare omvang. Op die manier wordt benchmarking een vanzelfsprekend onderdeel van de dagelijkse praktijk, en ontstaat er een uniforme basis voor professionalisering en groei.

Voor de NLPO fungeert het dashboard als een monitorings- en sturingsinstrument. Het laat sectorbrede trends zien, signaleert sterke en zwakke punten en biedt een feitelijke onderbouwing voor gesprekken met overheid, toezichthouders en stakeholders. Ook kan het dashboard afwijkingen of opvallende patronen signaleren, bijvoorbeeld een plotselinge daling in bereik of een opvallende stijging van digitale consumptie, zodat de NLPO tijdig kan reageren of extra ondersteuning kan bieden.

Het bereiksdashboard is daarnaast ontworpen als toegankelijk en gebruiksvriendelijk hulpmiddel. De interface is eenvoudig, met duidelijke iconen, filters en exports, zodat ook gebruikers zonder technische kennis er direct mee uit de voeten kunnen.

Op termijn wordt het dashboard verder uitgebreid. Met behulp van AI en machine learning kan worden gewerkt aan voorspellende functies: bijvoorbeeld een voorspelling van het verwachte bereik van bepaalde content, of een scenario-analyse die laat zien wat er gebeurt als een omroep meer inzet op digitale kanalen. Daarmee groeit het bereiksdashboard van een puur registrerend instrument naar een strategisch hulpmiddel dat niet alleen terugkijkt, maar ook vooruitkijkt.

5.2 Specificaties NLPO Bereiksdashboard

Het NLPO Bereiksdashboard wordt reeds gebruikt door een groot deel van de lokale omroepsector. De doorontwikkeling van het NLPO Bereiksdashboard geeft omroepen en de NLPO diepere inzichten in bereik en doelgroepen, inclusief digitale kanalen en demografische gegevens. Met benchmarking en voorspellende analyses groeit het dashboard van terugkijkinstrument naar een strategisch middel om vooruit te plannen.

Uitgangspunten voor het Bereiksdashboard:

Categorie	Eis	Prioriteit
Dataverzameling	Automatische koppeling met websites (Google Analytics, Matomo)	Hoog
Dataverzameling	Integratie met social media API's (Facebook, Instagram, X, TikTok, LinkedIn, YouTube)	Hoog
Dataverzameling	Integratie met podcastplatforms (Spotify, Apple Podcasts, Google Podcasts)	Hoog
Dataverzameling	Integratie met streamingdiensten en video on demand (YouTube, Vimeo, eigen players)	Hoog
Dataverzameling	Dagelijkse of near-realtime updates	Hoog
Dataverzameling	Opslag en beschikbaarheid van historische data	Hoog
Dataverzameling		
KPI's & Indicatoren	Bereik: unieke bezoekers, views, plays, clicks, downloads	Hoog
KPI's & Indicatoren	Engagement: likes, shares, comments, reacties	Hoog
KPI's & Indicatoren	Conversie: doorkliks, nieuwsbriefinschrijvingen, stream activiteiten	Midden
KPI's & Indicatoren	Doelgroepinformatie (indien beschikbaar)	Midden
KPI's & Indicatoren	Contenttype-analyse (nieuws, video, podcast, livestream)	Hoog
KPI's & Indicatoren	Tijdsbesteding: gemiddelde kijktijd, luistertijd of leestijd	Midden
Rapportages & Dashboards	Standaardrapportages per platform en contenttype	Hoog
Rapportages & Dashboards	Omroep-specifiek overzicht van alle online prestaties	Hoog
Rapportages & Dashboards	Sectorbreed overzicht en benchmarking	Hoog
Rapportages & Dashboards	Trendanalyses voor groei/daling in volgers, interacties en views	Hoog
Rapportages & Dashboards	Vergelijkingsfunctie met omroepen van vergelijkbare omvang	Hoog
Rapportages & Dashboards	Exportmogelijkheden (Excel, CSV, PDF)	Midden
Rapportages & Dashboards	Visualisaties: grafieken, tabellen en heatmaps	Hoog
Technisch	Cloudgebaseerde, schaalbare omgeving	Hoog
Technisch	Near-realtime verwerking waar API's dit toestaan	Hoog
Technisch	Koppeling met NLPO data opslag oplossing voor uniforme definities	Hoog
Technisch	API-first architectuur voor toekomstige databronnen	Hoog
Technisch	Ondersteuning voor miljoenen interacties per maand	Hoog
Technisch	Volledig responsief en WCAG 2.1 AA toegankelijk	Hoog
Technisch	Maakt gebruik van OpenSource (bij voorkeur MariaDB)	Hoog
Technisch	Monitoring van performance, uptime en gebruik	Midden
Organisatorisch	Uniforme datadefinities en KPI-standaarden voor alle omroepen	Hoog
Organisatorisch	Data stewards online content voor kwaliteitsbewaking	Hoog
Organisatorisch	Training en documentatie voor omroepen in gebruik en interpretatie	Midden
Organisatorisch	Supportdesk voor technische en inhoudelijke vragen	Midden

Juridisch & Beveiliging	AVG/GDPR-compliance bij gebruikersdata	Hoog
Juridisch & Beveiliging	Alleen geaggregeerde data beschikbaar voor omroepen	Hoog
Juridisch & Beveiliging	Encryptie van data in opslag en transport (TLS, AES-256)	Hoog
Juridisch & Beveiliging	Rolgebaseerde toegang tot dashboards en rapportages	Hoog
Juridisch & Beveiliging	Audittrail en logging van toegang en wijzigingen	Hoog
Toekomstbestendigheid	Integratie met sentimentanalyse en topic modelling (AI)	Midden
Toekomstbestendigheid	Voorspellende analyses over contentprestaties	Midden
Toekomstbestendigheid	Automatische alerts bij pieken/dalingen in online bereik	Midden
Toekomstbestendigheid	Integratie in klantportal zodat omroepen alles centraal zien	Hoog
Toekomstbestendigheid	Modulaire opbouw voor eenvoudig toevoegen van nieuwe platformen	Hoog

5.3 Monitoring

Het NLPO Bereiksdashboard hét centrale instrument waarmee lokale omroepen (en de NLPO) inzicht krijgen in hun online bereik. Om die reden ziet NLPO één centrale servicedesk voor gebruikers van het dashboard als eis. De servicedesk is de plaats om vragen te stellen of om een storing te melden, als deze al niet uit de monitoring op systemen is gesignaleerd. De servicedesk staat de omroepen te woord, met kennis van zaken op technisch vlak maar vooral ook het inlevingsvermogen wat in staat is om de achterliggende onrust bij een melding te beoordelen.

De Servicedesk is;

- Nederlandstalig over de hele looptijd van het contract
- Is telefonisch beschikbaar tijdens kantoor tijden als 'first point of contact'
- Voorzien van een onlinesysteem om meldingen in te voeren en/of op te volgen
- Is uitgerust om alle systemen te monitoren en te managen

5.3.1 Uitgangspunten ten aanzien van level of service & support

- 24/7 Softwarematige monitoring op systemen
- Automatische alerts middels notificaties naar eigen Service desk plus een (1) omroepmedewerker
- Continuïteit waarborging. Dit kan in de vorm van een 'noodprogramma' of back-ups zijn.
- Uptime van 98% over een periode van een jaar gemeten (van 1-1 t/m 31-12 als meetperiode) over het totaal van de systemen.
- Storingen die de uitzending direct in gevaar brengen of primaire onlinedienst is onbeschikbaar;
 - 4 uur responsetijd
 - Tijd tot herstel van de dienst; 4 uur na aangenomen storing
- Storingen die geen directe impact hebben op de dienst. Hier is een work around beschikbaar.
 - 12 uur responsetijd
 - Tijd tot herstel van de dienst: 48 uur na aangenomen storing
- Support vragen bij de diensten zonder uitval of verstoring

In dit geval betreft het functionele vragen aangaande of configuratie. Voor beiden geldt dat hiervoor een webportal beschikbaar dient te zijn waar een Omroep haar vraag kan aanmelden. Deze Webportal zal ook een FAQ bevatten waar de meest voorkomende vragen verzameld worden.

5.3.2 Monitoring en escalatie

Over de gehele dienstverlening dient er monitoring plaats te vinden. Dit op aanwezigheid van de dienst maar ook op de kwaliteit van de dienst. Bij onlinedienstverlening ligt de controle op beschikbaarheid en de connectie tussen de systemen.

Alle issues worden gelogd en volgens een aanwezige procedure.

NLPO en inschrijver zullen in overleg en aan de hand van voorbeeld scenario's het onderscheid bepalen tussen de verschillende hulpniveaus.

5.3.3 Rapportage

De inschrijver zal periodiek (maandelijks) een rapportage aanleveren van alle gelogde issues aan NLPO.

5.4 Analytics

Voor haar omroepen en als brancheorganisatie als geheel streeft NLPO een dashboard na waarop de totale online consumptie op afgelezen kan worden maar ook op omroep niveau. Dit heeft als doelstelling de impact van de content aantoonbaar te maken in de gebieden van de omroep maar ook voor de branche als algemeen.

NLPO ziet graag maar niet uitsluitend de gegevens;

- Omroepnaam
- Aantal actieve audio en/of players in een tijdseenheid
- Tijdsduur van een sessie
- Sessie tijden (dag en tijdstip)
- Device type
- Content type van de sessie
- Geo locatie

Het staat inschrijver vrij om bekende tools te implementeren waar deze statistieken uit gehaald worden. Altijd met de borging dat alle data binnen de regels van de AVG tot stand komt en persoonsgegevens exclusief op Europees grondgebied worden opgeslagen. NLPO kijkt in dit onderdeel naar een situatie waar trackers, cookies en andere momenteel ter discussie staande technieken zoveel mogelijk worden vermeden. inschrijver dient op de hoogte te zijn van de regelgeving en de momenteel lopende ontwikkelingen en discussies omtrent 'cookieless' en tracking-less' meten.

6. Beheer en onderhoud van de Percelen

6.2. Gepland onderhoud en back-up.

1. gepland onderhoud vijf (5) werkdagen tevoren melden aan de NLPO, en kan na goedkeuring van NLPO –die hierover binnen 2 werkdagen een besluit neemt - definitief ingepland worden.
2. inschrijver dient een back-up voorziening beschikbaar te hebben in het geval het gepland onderhoud langer duurt dan voorzien, en
3. gepland onderhoud uitvoeren in de periode van 00.00 tot 06.00 uur tijd. inschrijver moet in zijn voorstel de garantie afgeven aan deze voorwaarden te zullen voldoen.

6.3. Maximale duur onbeschikbaarheid gedurende gepland onderhoud.

De maximale onbeschikbaarheid van gepland onderhoud mag niet langer duren dan 120 minuten in de periode van 00.00 tot 06.00 uur Nederlandse tijd. inschrijver moet in zijn voorstel de garantie afgeven aan deze voorwaarden te zullen voldoen.

6.4. Updates.

inschrijver voert updates uit volgens onderstaande richtlijnen;

1. reguliere updates 5 werkdagen tevoren melden aan de NLPO, en kan na goedkeuring definitief ingepland worden
2. een back-up voorziening beschikbaar hebben in het geval het updateproces langer duurt dan voorzien, en een roll-back scenario voorzien indien een update niet naar wens of probleemloos blijkt te werken. Deze roll-back kan ook door NLPO worden gevraagd binnen 12 uur na het einde van de werkzaamheden indien zich bij omroepen grote problemen voordoen die aan deze updates gerelateerd zijn.
3. updates uitvoeren in de periode van 00.00 tot 06.00 uur Nederlandse tijd. inschrijver moet in zijn voorstel de garantie afgeven aan deze voorwaarden te zullen voldoen.
4. Updates zijn altijd volgens de laatst beschikbare beveiligingspatches of updates. De operating systems die ondersteunend zijn aan deze platformen worden up to date gehouden met de nieuwste release en zijn backwards compatible. Het updaten van deze punten wordt door inschrijver kosteloos uitgevoerd.

7. Doorontwikkeling

Technologie is dynamisch. Wat vandaag de beste oplossing is voor huidige wensen en toepassingen om haar publieke taak in te vullen kan er over twee jaar anders uit zien. Haar eigen gedachte over de toekomst heeft NLPO geformuleerd in het onderdeel Toekomstvisie te vinden onder hoofdstuk 8.

In aansluiting op die Toekomstvisie stelt NLPO het zeer op prijs als inschrijver aangeeft welke ontwikkelingen zij volgen en opnemen in het ontwikkelproces van de eigen oplossing. Omdat techniek niet stilstaat ziet NLPO graag drie of meer voorbeelden van 'roadmap' items waar inschrijver komende half jaar aan werkt die relevant zijn voor de dienst klantportal en NLPO Bereiksdashboard of passen bij de toekomstvisie van de NLPO.

8. Toekomstvisie

NLPO ziet met deze uitvraag 0 een voorziening in de continuïteit en vernieuwing voor de komende jaren. Echter, denkt NLPO na over de komende jaren die ze graag nader wil verkennen met de geselecteerde inschrijver(s) Hierbij ook een oproep aan de inschrijver(s) om bij het reageren op de uitvraag haar aanbieding te toetsen aan deze toekomstvisie.

De toekomstvisie van de NLPO sluit aan bij de visie van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). Deze pleit voor een samenwerking tussen omroepen bij de vorming van streekomroepen maar ook een samenwerking tussen de regionale omroepen (RPO) en landelijke omroepen (NPO/NOS).

De wens tot samenwerken en professionaliseren uit zich ook in een aantal recente ontwikkelingen die te vinden zijn in de onderstaande publicaties;

- <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/media-en-publieke-omroep/lokale-publieke-omroep>
- <https://www.nlpo.nl/streekomroepen/>

NLPO ziet met haar omroepen de verbinding in de straat, wijk en stad of regio als een taak. Het informeren, verbinden, een platform voor debat en discussie, het vieren van successen tot het samenkomen in tijden van crisis of rouw. De lokale omroep als klankbord en spiegel van de kleinste lokale samenleving, maar ook de organisatie die hoor en wederhoor toepast en niet enkel de vertaler van de lokale politiek of bedrijf is. De lokale omroep is neutraal, voor en door iedereen. Die berichtgeving heeft een grote lokale (nieuws) waarde maar vaak ook een boven-lokale waarde, Door deze content met derden te delen ontstaan er een samenwerking tussen partijen en een verrijking van de onafhankelijke publieke nieuwsvoorziening in Nederland.

Het professionaliseren van de lokale journalistiek vraagt ook wat van de omroepen die in het algemeen erg bereid zijn hier stappen in te zetten.

NLPO kijkt naar de toekomst met een positie voor haar omroepen als nieuwsmerk voor het betreffend gebied waar de omroep de curator en autoriteit is van het nieuws op alle relevante platformen, uitgerust met (technische) mogelijkheden om daar live of ondemand aanwezig te zijn.

NLPO geeft haar Toekomstvisie mee om inschrijvers een beeld te geven van haar blik op de toekomst. De verdieping op de volgende pagina's geeft een richting aan die visie maar valt echter buiten de directe beoordelingscriteria. Dit is dus ook geen onderdeel van deze aanbesteding.

Toekomstvisie Samenwerking schematisch voorgesteld

Horizontaal : iedere laag van de Publieke Omroep werkt samen binnen haar zenders.



Verticaal: de drie lagen van het Publieke Bestel werken samen en wisselen content uit.



Horizontaal en verticaal: uitwisseling en samenwerking tussen de drie lagen van het Publieke Bestel.



- Schematische voorstelling van de onderlinge samenwerking tussen omroepen