



Leids Universitair
Medisch Centrum

Programma van Eisen

Websites Leids Universitair Medisch Centrum

Technisch beheer CMS en doorontwikkelen van het CMS
en de interne en externe website



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Inleiding	4
Programma van eisen	5
Drie categorieën	5
1. Categorie 1	6
Bereikbaarheid en service	6
Technisch beheer	6
Service Level Agreement (SLA).....	7
1. Beschikbaarheid	7
2. Categorie 2	9
Doorontwikkeling algemeen	9
3. Categorie 3	10
Doorontwikkeling algemeen	10
4. Beveiliging en privacy (AVG).....	11
5. Implementatie	11
6. Algemeen.....	11
7. Facturatie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
8. Juridisch	11
Beëindiging overeenkomst.....	12
2. Bijlage(n).....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Inleiding

Het Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC) stelt hoge eisen aan de kwaliteit, veiligheid, bereikbaarheid en toegankelijkheid van zijn digitale kanalen. De websites en bijbehorende digitale diensten spelen een cruciale rol in de communicatie met patiënten, onderzoekers en studenten, maar ook collega's en andere stakeholders. Het gebruikte CMS, Optimizely, vormt hierbij de kern van onze online omgeving en is gekoppeld aan diverse interne en externe systemen.

Om te borgen dat het CMS en de daarop gebaseerde websites continu voldoen aan de behoeften van onze organisatie en onze gebruikers, is het LUMC voornemens een gespecialiseerde partij te contracteren. Deze partij wordt verantwoordelijk voor het technisch beheer van het Optimizely CMS en de koppelingen met andere systemen, evenals de doorontwikkeling en het functioneel verbeteren van de interne en externe websites.

Dit Programma van Eisen beschrijft de functionele, technische en organisatorische voorwaarden waaraan de dienstverlening moet voldoen. Het vormt de basis voor de aanbestedingsprocedure en dient als uitgangspunt voor de selectie van een betrouwbare, innovatieve en toekomstgerichte leverancier die samen met het LUMC wil bouwen aan een duurzame digitale omgeving.

Programma van eisen

De opdrachtnemer (ON) verklaart zich voldoende te hebben verdiept in de achtergrond van de aanvraag en doelstellingen van opdrachtgever (OG) LUMC 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.

Drie categorieën

De werkzaamheden voor ON zijn onderverdeeld in drie categorieën:

1. Categorie 1, Beheer en continuïteit

De werkzaamheden in deze categorie vormen de basis van de opdracht en dienen ons te ontzorgen voor wat betreft het up-and-running houden van het CMS en de websites met alle functionaliteiten. Hieronder valt het technisch beheer, patches, updates, etc. Voor dit gedeelte geldt een resultaatverplichting.

2. Categorie 2, Kleine wijzigingen / optimalisaties

In deze categorie vallen kleine wijzigingen aan front of back-end. Hiervoor hanteren we een Inspanningsverplichting per wijziging. Voor dit gedeelte is een gemiddeld aantal uur per week beschikbaar: 8 uur per week, dus 416 uur in een jaar. Dit kan flexibel in een periode max 12 maanden worden ingepland. Werkzaamheden in deze categorie worden op nacalculatiebasis uitgevoerd, waarbij de OG desgewenst extra uren kan afnemen.

3. Categorie 3, Grote doorontwikkeling en projecten

Dit zijn grote(re) projectmatige doorontwikkeling of upgrades van het CMS. Deze werkzaamheden worden op offertebasis opgezet.

1. Categorie 1

Bereikbaarheid en service

1. Er is sprake van een vast aanspreekpunt en een vast team van ontwikkelaars in het kader van kennisborging.
 - 1.1. Als de contactpersoon wegens omstandigheden niet meer inzetbaar is, dient deze met een minimaal inhoudelijk gelijkwaardige vervanger vervangen te worden. ON stelt in deze situatie een nieuwe contactpersoon voor OG. Het staat OG 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 ON.
2. Alle communicatie tussen ON en OG vindt plaats in de Nederlandse taal, tenzij expliciet goedgekeurd door beide partijen.
3. ON heeft voor zeer urgente problemen een telefoonnummer waar OG de ON op kan bereiken.
4. ON zorgt voor duidelijke escalatie- en communicatiestructuur.
5. Indien ON op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de overeenkomst, of andere risico's signaleert die de betrokken belangen van LUMC kunnen schaden, informeert hij OG proactief en volledig over de aard, oorzaak en consequenties. Indien een en ander binnen de risicosfeer van LUMC valt stelt ON bovendien beheersmaatregelen voor.
6. Er vindt structureel (operationeel) overleg plaats tussen OG en ON. De frequentie zal zeer waarschijnlijk wekelijks zijn. In het overleg bespreken we actiepunten in de backlog en andere punten die aandacht nodig hebben.
7. ON is in overleg beschikbaar voor overleggen op LUMC locatie. Dit kan ook zijn voor overleggen in het kader van onderzoek voor doorontwikkeling of optimalisatie van beide websites.

Technisch beheer

8. ON maakt gebruik van een backlog van OG waarin alle acties geregistreerd en geprioriteerd worden en de voortgang wordt bijgehouden. ON en OG hebben beide toegang tot dit systeem en hebben bewerkingrechten om tickets aan te maken, prioriteiten aan te geven en voortgang bij te kunnen houden.

9. De beschikbaarheid van de CMS SaaS-omgeving valt onder verantwoordelijkheid van Optimizely; ON is verantwoordelijk voor monitoring, escalatie en herstel bij koppelingen en implementaties binnen de LUMC-omgeving..
10. ON zorgt ervoor dat de veiligheid, prestaties en betrouwbaarheid van de websites gewaarborgd blijft en actief gemonitord wordt. De resultaten van het monitoren worden tijdig besproken met OG, minimaal eenmaal per maand of bij kritieke afwijkingen direct. Eventuele werkzaamheden hieruit voortkomend, zoals een beveiligingsupdate, worden geregistreerd in het ticketing systeem.
11. ON pakt problemen in de kritische functionaliteiten direct op. Voorbeelden hiervan zijn het Handboek parenteralia en de functies horende bij WerkenBij.
12. Proactieve patching van kwetsbaarheden in CMS.
13. ON biedt ondersteuning bij koppelingen met aanpalende systemen (zie bijlage).
14. ON ondersteunt OG bij gebruik van CMS wanneer er vragen of onduidelijkheden zijn over bijvoorbeeld functionaliteiten, mogelijkheden of content.
15. ON zorgt voor technische optimalisatie, zoals snelle laadtijd, SEO/GEO basisoptimalisatie en responsive design.
16. Alle updates worden in overleg met OG uitgevoerd.
17. ON garandeert dat aangebrachte aanpassingen goed gedocumenteerd worden en duidelijk zullen zijn voor andere (toekomstige) ontwikkelaars.

Service Level Agreement (SLA)

Om de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening te waarborgen, worden de volgende SLA-afspraken gehanteerd tussen Opdrachtgever (OG) en Opdrachtnemer (ON):

1. Beschikbaarheid

- Het systeem is 24/7 beschikbaar.
- Beschikbaarheidspercentages:
 - Minimaal 99,5%.
- Beschikbaarheid wordt gemeten over een periode van één maand.

2. Prioriteiten en responstijden

- Prio 1: Het systeem is niet beschikbaar.
 - Responstijd: max. 1 uur
 - Oplostijd: max. 8 uur (voor 80% van de gevallen)
- Prio 2: Onderdelen zijn niet of minder beschikbaar, directe impact voor gebruikers.
 - Responstijd: max. 2 uur

- Oplostijd: max. 12 uur (voor 80% van de gevallen)
- Prio 3: Informatievragen, opmerkingen, klachten.
 - Responstijd: max. 40 uur
 - Oplostijd: max. 16 uur (voor 80% van de gevallen)

3. Classificatie beschikbaarheid

- Standaard: reguliere diensten met ondersteuning tijdens kantoortijd.
- Kritisch Kantoortijd: diensten met voorrang bij storingen tijdens kantoortijd.
- Kritisch: diensten die te allen tijde beschikbaar moeten zijn, inclusief ondersteuning buiten kantoortijd.

4. Monitoring en storingsdetectie

- ON levert een voorziening (API of monitoringpagina) waarmee OG real-time inzicht heeft in beschikbaarheid en werking.
- Bij uitval wordt automatisch een signaal afgegeven aan het LUMC-monitoringsysteem (bijv. via PRTG).

5. Rapportage

- ON levert per kwartaal (of maandelijks bij SaaS) een overzichtelijke servicelevelrapportage met:
 - a. Aantal gemelde klachten (prio 3), inclusief respons- en oplostijden en ondernomen acties.
 - b. Aantal storingen/calamiteiten (prio 1 en 2), inclusief respons- en oplostijden en ondernomen acties.
 - c. Behaalde servicelevels (KPI's) m.b.t. respons- en oplostijden.
 - d. Aantal actieve gebruikers (bij SaaS).
 - e. Beschikbaarheidspercentages binnen en buiten bedrijfstijden.

6. Back-up en herstel

- ON garandeert dat het systeem wordt veiliggesteld (back-up) zonder verstoring van de dienstverlening.
- Restore kan op verzoek te allen tijde worden uitgevoerd.
- Bewaartermijnen van back-ups voldoen aan wettelijke eisen.
- RPO (Recovery Point Objective): X uur
- RTO (Recovery Time Objective): Y uur
 - Maximaal X uur dataverlies
 - Data is binnen Y uur weer beschikbaar

- Waarden worden vastgesteld in overleg met OG

7. Servicedesk

- Telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren, bemenst door Nederlandstalige medewerkers.
- 24/7 bereikbaar voor schriftelijke meldingen.

Deze SLA-afspraken worden verder uitgewerkt en vastgelegd in de definitieve overeenkomst tussen OG en ON.

2. Categorie 2

Doorontwikkeling algemeen

18. Kleinere doorontwikkeling plaats op basis van een nadere ureninschatting..
19. Samenwerking met andere externe partijen (bijvoorbeeld een SEO-specialist of UX/UI designer) is mogelijk. Maar ON blijft verantwoordelijk voor opdrachtnemersrol richting OG (LUMC).
20. ON weet wat nodig is om de websites volledig te laten voldoen aan eisen voor digitale toegankelijkheid zoals vastgelegd in WCAG 2.1 niveau AA / EN 301 549 en voert (periodieke) controles uit op toegankelijkheid.
21. ON borgt dat bij elke doorontwikkeling of toevoeging van functionaliteiten, toegankelijkheid wordt meegenomen op niveau WCAG 2.1 AA.
22. Het visuele ontwerp wordt ontwikkeld en consistent toegepast op basis van de digitale huisstijl.
23. ON heeft voldoende kennis rondom cookies en cookiemeldingen en kan dit verwerken in een tool als Cookiebot.
24. ON is verantwoordelijk voor implementatie en (op verzoek) configuratie van nieuwe tools en systemen gerelateerd aan het CMS, zoals contentoptimalisatie en -analyse tools voor bijvoorbeeld SEO of GEO en A/B-testmogelijkheden.
25. ON voert in overleg met OG verbeteringen in gebruiksvriendelijkheid en design door.
26. ON neemt LUMC mee in ontwikkelingen op digitaal/online vlak en adviseert over innovaties, bijvoorbeeld AI-toepassingen, personalisatie, nieuwe interactievormen.
27. ON garandeert dat in geval van nieuwe functies/functionaliiteit of nieuwe werkwijzen duidelijke handleidingen in het Nederlands gemaakt worden, welk door het LUMC goedgekeurd moeten worden.

- 28. OG faciliteert één gezamenlijk systeem waarin zowel OG als ON tickets kunnen registreren en beheren.. Daarnaast geeft het systeem inzicht in ureninschatting, actiehouders en status.
- 29. ON stelt een design system op voor alle components, fonts, kleuren, spacing, states etc. voor beide websites (voor de interne website na de redesign) en gebruikt dit als vertrekpunt voor toekomstige doorontwikkeling.

3. Categorie 3

- 30. ON voert de reeds gedefinieerde projecten uit binnen tijd en budget. De specificaties zijn toegevoegd als bijlage aan dit PvE.

Doorontwikkeling algemeen

- 31. Grotere doorontwikkeling vindt projectmatig plaats op basis van een nadere offerte..
- 32. Samenwerking met andere externe partijen (bijvoorbeeld een SEO-specialist of UX/UI designer) is mogelijk. Maar ON blijft verantwoordelijk voor opdrachtnemersrol richting OG (LUMC).
- 33. ON weet wat nodig is om de websites volledig te laten voldoen aan eisen voor digitale toegankelijkheid zoals vastgelegd in WCAG 2.1 niveau AA / EN 301 549 en voert (periodieke) controles uit op toegankelijkheid.
- 34. ON borgt dat bij elke doorontwikkeling of toevoeging van functionaliteiten, toegankelijkheid wordt meegenomen op niveau WCAG 2.1 AA.
- 35. Het visuele ontwerp wordt ontwikkeld en consistent toegepast op basis van de digitale huisstijl.
- 36. ON heeft voldoende kennis rondom cookies en cookiemeldingen en kan dit verwerken in een tool als Cookiebot.
- 37. ON is verantwoordelijk voor implementatie en (op verzoek) configuratie van nieuwe tools en systemen gerelateerd aan het CMS, zoals contentoptimalisatie en -analyse tools voor bijvoorbeeld SEO of GEO en A/B-testmogelijkheden.
- 38. ON voert in overleg met OG verbeteringen in gebruiksvriendelijkheid en design door.
- 39. ON neemt LUMC mee in ontwikkelingen op digitaal/online vlak en adviseert over innovaties, bijvoorbeeld AI-toepassingen, personalisatie, nieuwe interactievormen.
- 40. ON garandeert dat in geval van nieuwe functies/functionaliiteit of nieuwe werkwijzen duidelijke handleidingen in het Nederlands gemaakt worden, welk door het LUMC goedgekeurd moeten worden.

- 41. OG faciliteert één gezamenlijk systeem waarin zowel OG als ON tickets kunnen registreren en beheren.. Daarnaast geeft het systeem inzicht in ureninschatting, actiehouders en status.
- 42. ON stelt een design system op voor alle components, fonts, kleuren, spacing, states etc. voor beide websites (voor de interne website na de redesign) en gebruikt dit als vertrekpunt voor toekomstige doorontwikkeling.

4. Beveiliging en privacy (AVG)

- 43. ON werkt conform de beveiligings- en privacyrichtlijnen van het LUMC en de geldende wetgeving (AVG). Bij gebruik van subverwerkers worden vooraf toestemming en verwerkersovereenkomsten afgesteld.

5. Implementatie

- 44. ON zorgt voor deployments in de avonden, max. 1 per maand ca. 2-3 uur.
- 45. ON werkt met een versiebeheer- en testomgeving om wijzigingen te controleren vóór livegang. OG heeft toegang tot deze testomgeving en kan zelf ook, net als nu, gebruikmaken van de testomgeving.
- 46. ON zorgt ervoor dat alle doorontwikkelingen duurzaam te onderhouden zijn.
- 47. ON zorgt voor duidelijke en volledige documentatie van wijzigingen en doorontwikkeling voor andere (toekomstige) ontwikkelaars.

6. Algemeen

- 48. ON beschikt over een team van Team ≥ 4 fte vaste Optimizely-specialisten. Waarvan ≥ 2 ontwikkelaars + 1 architect/lead, gecertificeerd Optimizely CMS v12+.
- 49. Alle dienstverlening, documentatie, overleg vindt plaats in vloeiend NL. Afwijken is alleen mogelijk met toestemming van opdrachtgever.

7. Juridisch

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

51. Indien ON 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.
- ON vrijwaart LUMC 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 LUMC.
52. OG wordt na iedere oplevering direct eigenaar van de desbetreffende code die specifiek (maatwerk) voor LUMC ontwikkeld wordt door ON. Dit geldt in het bijzonder voor de code voor het design van de website.

8. Beëindiging overeenkomst

53. ON stelt uiterlijk vier maanden vóór de beëindiging van de overeenkomst een overdrachtdossier op. ON 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.
54. ON waarborgt dat een nieuwe ON, LUMC 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.
55. LUMC heeft het recht om het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk ter beschikking te stellen aan een nieuwe ON, zonder aanvullende toestemming van de huidige ON.
56. Exit- en overdrachtsbepaling: Opnemen dat bij einde overeenkomst ON alle benodigde informatie, documentatie en bronbestanden overdraagt aan OG om continuïteit te waarborgen.