
Bijlage 4

Programma van Eisen

Namens Avres:



Begeleid door InnoviQ:



Onderwerp : Bijlage 4 Programma van Eisen

Datum : 25 september 2025

Status : Definitief

Versie : V1.0

Copyright ©
InnoviQ BV 2025
info@innoviq.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
1 Inleiding	4
2 Algemene eisen	5
2.1 Geen voorbehouden	5
2.2 Inschrijvingsvereisten	5
3 Functionele eisen	6
3.1 Contentbeheer	6
4 Websiteanalyse en -statistiek	9
5 Technische eisen	9
5.1 Architectuur en standaarden	9
5.2 Functioneel beheer	11
5.3 Archiefbeheer	12
5.4 Koppelingen en integraties	12
5.5 Beveiliging en privacy	13
6 Implementatie	13
6.1 Initiële Implementatie en configuratie	13
7 Beschikbaarheid, prestatienormen en servicelevels	15
7.1 Beschikbaarheid	15
7.2 Performance	15
7.3 Onderhoud	15
7.4 Support	17
7.5 Verantwoordingsrapportages	19
8 Overig/ Diversen	19
8.1 Exitovereenkomst	19

1 Inleiding

Onderstaande Eisen dienen zonder enig voorbehoud door Inschrijver geaccepteerd te worden en / of geleverd te worden met betrekking tot de Opdrachtscope. Indien hieraan door Inschrijver niet in het geheel wordt voldaan dan wordt de Inschrijving ter zijde gelegd en uitgesloten voor verdere deelname. De prijsstelling gerelateerd aan de producten en diensten die Inschrijver voor het invullen van onderstaande Eisen levert, dient in zijn geheel in de Inschrijving opgenomen te worden, zonder enige uitzonderingen, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de Inschrijvingen en het (voorlopige) Gunningsbesluit.

Let op: Dit document hanteert veelal, vooral in de formulering van Eisen en Wensen, de term 'Inschrijver'. Een Inschrijver betreft de Onderneming - dan wel een Samenwerkingsverband van Ondernemingen - die de CMS-oplossing aanbiedt. De Inschrijver draagt hiermee bij gunning de volle verantwoordelijkheid voor de Opdracht en is hoofdelijk aansprakelijk voor het naleven van de contractverplichtingen. Indien aan de Inschrijver wordt gegund wordt deze vervolgens Leverancier van de CMS-oplossing en Opdrachtnemer. Dit document gebruikt voor de eenduidigheid enkel de term 'Inschrijver' maar verwijst tevens naar deze mogelijk andere toekomstige hoedanigheden en rollen van deze Inschrijver.

Let op: de onderstaande Eisen zijn zo zorgvuldig en duidelijk mogelijk geformuleerd. Echter: indien Eisen door hun formulering zo gesteld zijn dat Inschrijvers hieraan niet dreigen te kunnen voldoen - en er met een verzoek tot aangepaste formulering geen afbreuk wordt gedaan aan de onderliggende intentie van de eis - dan vraagt Avres nadrukkelijk dit kenbaar te maken met het indienen van een vraag en / of een opmerking in de inlichtingenronden. Functionele varianten worden alleen op basis van de inlichtingenronden schriftelijk toegestaan. Avres zou het betreuren als formuleringen onbedoeld leiden tot uitsluiting van geschikte Inschrijvers en hun Inschrijvingen. Avres kan deze gevallen dan beoordelen en bepalen of bijstelling van een dergelijke eis passend is in het licht van haar aanbesteding en behoefte(n). Aan deze mogelijkheid kunnen geen rechten worden ontleend. Indien hiervan geen gebruik is / wordt gemaakt, geldt te allen tijde de formulering van Eisen zoals onderstaand gesteld.

2 Algemene eisen

2.1 Geen voorbehouden

1. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met levering van de beschreven Opdrachtscope en hieraan gestelde voorwaarden (zie Programma van Eisen).
2. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich zonder enig voorbehoud akkoord met alle Aanbestedingsdocumenten (inclusief alle gerelateerde bijlagen).
3. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich zonder enig voorbehoud akkoord met alle (concept-)Overeenkomsten en het van toepassing zijn van de GIBIT 2023 en al haar bijlagen.
4. Door indiening van een Inschrijving verklaart Inschrijver zonder enig voorbehoud dat de Inschrijving voldoet aan de Opdrachtscope en de geoffeerde prijs hiervoor sluitend is.

2.2 Inschrijvingsvereisten

5. De Inschrijving betreft een volledig aanbod; dat wil zeggen de levering en het gebruiksrecht voor de volledige CMS-oplossing, onderhoud, updates, support en de totale implementatie hiervan.
6. Aangeboden producten en diensten van derden, inclusief open-source, die worden gebruikt in de aangeboden CMS-oplossing worden door Inschrijver geleverd als een integraal onderdeel van de levering.
7. De Inschrijving mag niet uitgaan van al in gebruik zijnde producten en / of diensten bij / voor / van Avres, behalve voor te realiseren koppelingen, zoals deze zijn aangegeven in de Opdrachtscope.
8. Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteit, content, etc. (inclusief het voldoen aan alle gestelde Eisen, de uitwerkingen ten aanzien van Wensen en al het gedemonstreerde in de presentatie/demonstratie, ongeacht of dit een reeds bestaand of een toekomstig karakter heeft) dient onder de Inschrijving te vallen en te zijn inbegrepen in de prijs.
9. Alle in de Inschrijving ingewilligde Wensen dienen te worden geleverd en hebben dezelfde contractuele status als Eisen. Door het indienen van een Inschrijving maken de door Inschrijver aangedragen oplossingen en antwoorden op de kwalitatieve Gunningscriteria automatisch en direct deel uit van de Eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de Opdracht.
10. Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteiten van de CMS-oplossing zijn op basis van standaardfunctionaliteit beschikbaar op de datum van de indiening van de definitieve Inschrijving, tenzij nadrukkelijk door Avres het toekomstige - en daarmee uitgestelde - karakter van onderdelen, zoals aspecten van de Opdrachtscope en / of Eisen en / of Wensen, is beschreven en aldaar in andere data is voorzien.
11. Het gebruiksrecht van de CMS-oplossing dient 'all-inclusive' te zijn, onafhankelijk van andere kengetallen zoals gebruikers, CPU's, opslagruimte, aantal registraties, aantal verwerkingen, etc. De CMS-oplossing kent geen beperkingen in de hoeveelheid bestanden en de omvang van de bestanden.
12. Het gebruiksrecht geeft het recht op gebruik van de volledige CMS-oplossing en is dus niet beperkt tot modulen en / of componenten, tenzij expliciet anders door Inschrijver aangegeven in de Inschrijvingsbrief van de Inschrijving.
13. Doorlopende dienstverlening (onderhoud en support) dient eveneens 'all-inclusive' te zijn gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
14. Het door Inschrijver aangeboden gebruiksrecht voor productieomgevingen is inclusief het gebruik van een volledige testfaciliteit en uitwijkfaciliteit van de CMS-oplossing.

3 Functionele eisen

3.1 Contentbeheer

15. De CMS-oplossing is modulair opgebouwd, waarmee websites en eventuele subsites in de toekomst zelf ontwikkeld kunnen worden door Avres, en tevens meegroeien met de organisatie door het toevoegen van nieuwe toekomstige functionaliteiten.
16. De CMS-oplossing is geheel Nederlandstalig en voorziet in duidelijke helpteksten, foutmeldingen en aanwijzingen over hoe om te gaan met deze meldingen.
17. De CMS-oplossing kan aantoonbaar eenvoudig aangepast worden op basis van no-code. Het moet echter wel mogelijk zijn om via de CMS-oplossing html code te embedden in de website.
18. De CMS-oplossing en de daarin gemaakte website(s) zijn device-*, tijd- en plaats onafhankelijk te benaderen. Gebruikers (webredactie en beheer) kunnen altijd, overal en op verschillende apparaten tegelijkertijd werken in de CMS-oplossing. *Bezoekers kunnen altijd, overal en op verschillende apparaten de websites bezoeken, zonder in te leveren op leesbaarheid, bruikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid.
* PC, laptop, tablet (Android, iOS en Windows) en smartphone (Android, iOS en Windows)
19. De CMS-oplossing en de daarin gemaakte website(s) gaat uit van responsive design zodat websites zich automatisch aanpassen aan de grootte van het apparaat of de browser van bezoekers, zonder in te leveren op leesbaarheid, bruikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid.
20. De CMS-oplossing beschikt over een representatieve omgeving waarin gebruikers (webredactie en beheer) ingevoerde webcontent kunnen controleren en/of nieuwe functionaliteiten kunnen testen.
21. De CMS-oplossing beschikt over zowel een WYSIWYG- als een HTML-editor.
22. De CMS-oplossing beschikt over een mediabibliotheek, waarbij bestanden kunnen worden geüpload vanuit lokale- en netwerkschijven van gebruikers. De volgende bestandformaten worden ten minste ondersteund:
 - A) Tekstdocumenten: DOC, DOCX, ODT, RTF, TXT
 - B) Presentaties: PPT, PPTX, ODP
 - C) Spreadsheets: XLS, XLSX, ODS, PDF
 - D) Afbeeldingen: JPG, JPEG, PNG, GIF, SVG, BMP, TIFF
 - E) Audio: MP3, WAV, AAC, OGG, FLAC, M4A
 - F) Video: MP4, AVI, MOV, WMV
 - G) Open data: PDF, ODF
23. Afbeeldingen en video's die worden geüpload in de CMS-oplossing worden automatisch geschikt gemaakt voor weergave op het web; de bestandsgrootte (het aantal MB's) wordt beperkt.
24. De CMS-oplossing beschikt naast een mediabibliotheek over de functionaliteit om video's te embedden via Youtube.
25. Het is mogelijk om in de CMS-oplossing een geüploade afbeelding te bewerken. Bijvoorbeeld bijsnijden en schalen.
26. Het CMS moet in staat zijn om kleine/korte animaties te maken van een statische afbeelding (denk hierbij bijvoorbeeld aan het automatisch in- en uitzoomen en/of draaien van de afbeelding).
27. Het CMS moet de mogelijkheid bieden om meerdere video's naast elkaar te plaatsen, met ondersteuning voor ten minste drie video's in één rij. Daarnaast moet het systeem flexibiliteit bieden in de plaatsing van videoblokken, zoals het positioneren van video's onder elkaar of in kleinere blokken.
28. Het CMS biedt de mogelijkheid om video's op verschillende manieren te positioneren (bijv. inline, als achtergrondbanner, of in een grid-layout), met behoud van controle over zichtbaarheid van omliggende content.
29. Binnen één tekstblok moet het mogelijk zijn om verschillende opmaakstijlen toe te passen, waaronder variatie in: Lettertype, lettergrootte en kleur.
30. Het CMS moet ondersteuning bieden voor interactieve call-to-action knoppen en iconen die visueel reageren op gebruikersinteractie, zoals hover-effecten (bijvoorbeeld kleurverandering of animatie).

31. Het CMS dient een waarschuwing (bijvoorbeeld via een pop-up of melding) te geven wanneer een gebruiker een mediabestand (zoals een afbeelding, video of document) wil verwijderen dat nog in gebruik is binnen de website. De waarschuwing dient duidelijk te maken waar het bestand nog in gebruik is (bijvoorbeeld: op welke pagina's, nieuwsitems of andere contenttypes), zodat de gebruiker weloverwogen kan besluiten om het bestand al dan niet te verwijderen.
32. De CMS-oplossing voorziet in de mogelijkheid om een kleine afbeelding groter weer te geven (zodat gebruikers deze kunnen uitvergroten door erop te klikken).
33. De mediabibliotheek biedt ondersteuning voor tags, beschrijvingen, en andere metadata om bestanden gemakkelijker te kunnen doorzoeken.
34. De mediabibliotheek biedt een zoekfunctie waarmee redacteurs snel bestanden kunnen vinden op basis van naam, type, datum, tags, enzovoort. Daarnaast biedt de zoekfunctie mogelijkheden om te filteren op bestandstype, datum, grootte, tag.
35. De mediabibliotheek biedt ondersteuning voor drag-and-drop functionaliteit om het uploaden van bestanden eenvoudig te maken.
36. De mediabibliotheek biedt de mogelijkheid om een voorbeeld van bestanden te bekijken, zoals afbeeldingen en video's, zonder deze te hoeven downloaden.
37. De mediabibliotheek biedt de mogelijkheid om meerdere bestanden tegelijk te uploaden, bewerken of verwijderen.
38. De mediabibliotheek kent verschillende toegangsniveaus voor gebruikers, zoals alleen-lezen, bewerken, of het beheren van bestanden.
39. De mediabibliotheek logt wie welke bestanden heeft geüpload, gewijzigd of verwijderd, voor beveiligings- en administratieve doeleinden.
40. Het is mogelijk om teksten vanuit een tekstverwerkingsprogramma zoals Microsoft Word te knippen en te plakken naar het CMS (overbodige code wordt automatisch verwijderd).
41. De CMS-oplossing biedt de mogelijkheid om content op verschillende sociale mediaplatforms (in ieder geval voor X (voorheen Twitter), Facebook, LinkedIn, Instagram, Pinterest) te plaatsen door middel van een deeknop, maar ook door een URL te kopiëren en te plakken.
42. De CMS-oplossing beschikt over de mogelijkheid om een oudere versie van een website op paginaniveau terug te zetten.
43. De CMS-oplossing bevat een uitgebreide zoekfunctie waarbij een zoekopdracht standaard de gehele website bestrijkt. Aanvullend is indexering mogelijk met de volgende functionele specificaties:
 - De mogelijkheid om full-text te zoeken, in alle gegevens/content en daarbinnen te verfijnen;
 - De mogelijkheid om in metadata te zoeken met een filtering op ten minste de volgende metadata;
 - Publicatiedatum
 - Type document
 - Thema / onderwerp
 - Trefwoorden
 - Doelgroep
 - Bestandsformaat PDF, Word, Excel, HTML
 - De mogelijkheid om in alle onderdelen, inclusief de geïntegreerde modules te zoeken.
 - De mogelijkheid om zelf synoniemen aan te geven als aanbevolen zoekresultaten.
44. De CMS-oplossing moet de mogelijkheid bieden om in de zoekmachine handmatig 'aanbevolen zoekresultaten' te kunnen toevoegen: dit biedt de gelegenheid om op bepaalde vooraf ingestelde zoektermen een zelfgekozen URL/pagina bovenaan te plaatsen als 'Beste resultaat':
 - Deze aanbevolen zoekresultaten worden op een duidelijk zichtbare manier gepresenteerd boven de normale gevonden resultaten.
 - Het CMS biedt de mogelijkheid om meerdere zoektermen toe te voegen waarop het aanbevolen resultaat getoond moet worden.
 - Het CMS biedt de mogelijkheid om een omschrijvende tekst in te voeren die het aanbevolen zoekresultaat omschrijft.

45. De CMS-oplossing kan de website-structuur aanpassen (menu-items, schermen, navigatiestructuur) zonder impact op de vormgeving.
46. De CMS-oplossing registreert wijzigingen op content (datum, tijd, naam en auteur). Daarmee is duidelijk wat er wanneer door wie is gewijzigd. Binnen de CMS-oplossing wordt de volgende metadata vastgelegd:
 - Titel: De titel van het document, artikel of webpagina.
 - Publicatiedatum: De datum waarop het document, artikel of webpagina is gepubliceerd. Zoals in Google ook filteren op een periode.
 - Auteur: Naam van auteur die verantwoordelijk is voor de inhoud.
 - Categorie/Thema/Beleidsterrein: De categorie of het thema waaronder de inhoud valt, zoals 'Nieuws', 'Events/bestuursvergaderingen', 'Diensten', 'Beleidsinformatie', enzovoort.
 - Tags/Trefwoorden: Specifieke trefwoorden of tags die de inhoud beschrijven en de zoekresultaten kunnen verfijnen.
 - Documenttype/Formaat: Het type document of formaat, zoals PDF, Word-document, video, afbeelding, enzovoort.
 - Doelgroep: Specifieke doelgroepen waarvoor de inhoud bedoeld is, zoals inwoners, ondernemers, enzovoort.
47. De CMS-oplossing ondersteunt versiebeheer op pagina's, zodanig dat toekomstige paginaveranderingen kunnen worden voorbereid in een ongepubliceerde versie, terwijl de bestaande pagina in het CMS en de website actief blijft.
48. De CMS-oplossing beschikt over de mogelijkheid om een start- en stopdatum voor publicatie aan te geven waarop de content gepubliceerd moet worden of ingetrokken dient te worden en tenslotte de mogelijkheid de content vervolgens automatisch te archiveren. Gearchiveerde respectievelijk gedepubliceerde berichten zijn voor bezoekers niet meer zichtbaar en vindbaar via zoekmachines.
49. De CMS-oplossing beschikt over een signaalfunctie waarbij gebruikers op de hoogte worden gesteld van verlopen content.
50. De CMS-oplossing maakt automatisch een sitemap aan.
51. De CMS-oplossing bevat de mogelijkheid voor een spellingscontrole en kan diakrieten weergeven.
52. De URL's van webpagina's worden op basis van het titelbericht gegenereerd, waarbij de mogelijkheid bestaat hiervan af te wijken door bijvoorbeeld de URL te kunnen verkorten.
53. De CMS-oplossing biedt mogelijkheden om nieuwe en gewijzigde pagina's, afhankelijk van de autorisatie van de redacteur, voor publicatie aan de hoofdredacteur en overige collega's (zonder toegang tot de CMS-oplossing), binnen Avres aan te bieden ter beoordeling.
54. Een website kan naar wens van de bezoeker worden vertaald op basis van de standaard vertaalfunctie in de browsers van Microsoft Edge Chromium, Google Chrome, Mozilla Firefox en Apple Safari.
55. De CMS-oplossing biedt de mogelijkheid tot het instellen van een broodkruimelpad.
56. Het CMS biedt de mogelijkheid om deeplinks tussen verschillende pagina's aan te brengen, evenals doorverwijzingen via een deeplink naar specifieke digitale loketten van derden leveranciers (Mijn geldzaken en E-diensten Centric)
 - Bij het verplaatsen/aanpassen van content binnen het CMS blijven links daar naartoe gehandhaafd;
 - Bij het verwijderen van content die daar naartoe is gelinkt, wordt een waarschuwing gegeven inclusief de locatie(s) van de betreffende link(s).
57. Het is mogelijk om voor het doorverwijzen naar content/formulieren/externe links verschillende vormgevingen van links te kunnen toepassen. Bijvoorbeeld een button in plaats van een tekstlink.
58. Gebroken links worden geregistreerd/gerapporteerd. Deze moeten eenvoudig te raadplegen zijn door Avres zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.
59. De CMS-oplossing voorziet in de mogelijkheid accordeons (content inklappen) aan te maken.
60. Binnen de CMS-oplossing is het mogelijk de vormgeving van een gehele webpagina of elementen binnen een webpagina, door te kopiëren naar een andere pagina om vervolgens nieuwe/ andere teksten in te geven.

61. De CMS-oplossing moet de mogelijkheid bieden om dynamische overzichtspagina's en contentblokken aan te maken. Op deze pagina's/ in deze blokken kunnen overzichten van inhoud opgeroepen worden op basis van contenttypes en tags. De CMS-oplossing biedt daarbij de mogelijkheid om deze pagina's en contentblokken op verschillende manieren te stylen (lijsten, kolommen met afbeelding en/of teasertekst).
62. De CMS-oplossing bevat kalenderfunctionaliteit waarbij het mogelijk is om de events (zoals de bestuursvergaderingen) per dag, maand en jaar te tonen. Binnen de kalenderfunctionaliteit moet de bezoeker kunnen filteren / categoriseren bijvoorbeeld op een bepaald onderwerp voor het zelf samenstellen van een kalender 'op maat'.
63. Binnen De CMS-oplossing en de daarmee op te leveren website <https://www.avres.nl> moet minimaal de volgende paginatypes faciliteren:
 - Product/dienstpagina met duidelijke Call to Action knop
 - (Nieuws)artikelpagina
 - Eventpagina
 - Contactpagina
 - Kruispunt/navigatiepagina
 - Redirectpagina
 - Zoekresultatenpagina
 - Profielpagina
 - Vacature (overzichts)pagina
 - Errorpagina (bijvoorbeeld 404, onderhoudspagina etc.)

4 Websiteanalyse en -statistiek

64. Een geïntegreerde analyse en statistieken module gericht op bezoekersgedrag met tenminste de volgende informatie (welk opgevraagd kan worden op basis van een zelf te selecteren periode):

1) Informatie bezoeker

- Land
- Taal
- Apparaat
- Browser, besturingssysteem
- Aantal (unieke) bezoeken
- Sessie duur
- Bounce percentage
- Aantal acties
- Verkeersbronnen (herkomst)

2) Informatie bezoekersgedrag

- Meest bezochte pagina's
- Binnenkomst pagina
- Vertrekpagina
- Totaal aantal zoekopdrachten
- Sleutelwoorden zoekopdrachten
- Uitgaande links

5 Technische eisen

5.1 Architectuur en standaarden

65. De CMS-oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem maar mag tevens bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten. De CMS-oplossing dient als SaaS-dienst aangeboden te worden vanuit de door de Inschrijver te selecteren datacentra, niet zijnde de

- datacentra van Avres. Hierbij dienen technisch beheer en onderhoud volledig meegeleverd te worden (en in de ServiceLevelAgreement beschreven te zijn). Het functioneel beheer van de CMS-oplossing geschiedt door Avres.
66. De CMS-oplossing biedt volledige en naadloze ondersteuning voor Single Sign-On (SSO), zodat gebruikers zich slechts één keer hoeven aan te melden om toegang te krijgen tot alle onderdelen van het CMS;
 67. SSO ondersteuning vindt plaats op basis van algemeen geaccepteerde standaarden zoals SAML 2.0, OAuth 2.0 of OpenID Connect.
 68. Inschrijver mag enkel on-premise componenten leveren die nodig zijn voor een integratie van de off-premise-CMS-oplossing met de infrastructuur en / of systemen van Avres, mits dit expliciet aangegeven wordt door Inschrijver in de Inschrijving. Let op: dit wordt aldus alleen toegestaan voor het realiseren van integratie en / of connectie tussen off-premise componenten van de Inschrijver met on-premise componenten van Avres. Alle componenten van de CMS-oplossing dienen off-premise geleverd te worden. Inschrijver dient dergelijke situaties in haar Inschrijving aan te geven in een expliciete technische paragraaf als het onderdeel 'Concept-implementatieplan' (zie Programma van Wensen).
 69. Technisch beheer valt binnen de scope van de Opdracht. Indien on-premise componenten aangeboden worden, verzorgt de Inschrijver alle upgrades, updates en patches en support van de door hem geleverde / voor de CMS-oplossing geïnstalleerde / geconfigureerde software componenten (remote en zo nodig on-site).
 70. Alle web-based onderdelen van de CMS-oplossing dienen zich in een web omgeving te presenteren, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op de in gebruik zijnde standaardbrowsers Microsoft Edge Chromium, Google Chrome, Mozilla Firefox en Apple Safari. De CMS-oplossing maakt hierbij geen gebruik van extra configuratie, plug-ins en software, anders dan de standaard-configuratie van de voorgenoemde webbrowsers. Voor genooddaakte afwijkingen hierop dienen Inschrijvers dit voor te leggen in de inlichtingenronden den worden nadien niet meer geaccepteerd.
 71. De gehele CMS-oplossing dient volledig in SaaS geleverd te kunnen worden en volledig web-based beschikbaar te kunnen zijn voor alle gebruikers. De CMS-oplossing is volledig webbased / web-native voor alle onderdelen van de CMS-oplossing.
 72. De website behaalt een 100%-score op www.internet.nl op alle onderdelen waarvoor de Opdrachtnemer verantwoordelijk is.
 73. Inschrijver conformeert zich gedurende de looptijd van de overeenkomst zo veel als mogelijk aan alle voor de Opdracht relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de lijst 'veelgebruikte open standaarden' of 'open standaarden voor pas toe of leg uit' zijn gezet (zie: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden>). Inschrijver voldoet ten minste aan de hier genoemde verplichte standaarden gedurende de gehele looptijd aangevuld met ten minste XML, RSS, HTML5 en CSS3 conform W3C. Indien deze verplichte standaarden wijzigen zal Inschrijver binnen 12 maanden voldoen aan de nieuwe standaard en de oude standaard gedurende deze zelfde periode van 12 maanden ondersteunen.
 74. Alle onderdelen van de aangeboden CMS-oplossing die worden ingezet voor digitale dienstverlening aan inwoners, organisaties en instellingen voldoen aan de vigerende toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid (EN 301 549 van Standaardisatie Forum) en ontwikkelen mee met aanpassingen in die eisen. De CMS-oplossing moet (als onderdeel van EN 301 549) ook voldoen aan Web Content Accessibility Guidelines. Voor overheidsorganisaties geldt een wettelijke verplichting voor minimaal WCAG 2.2 niveau A en AA. De audit voor het geleverde CMS zonder de ingevoerde content wordt in opdracht van de leverancier van het CMS door een erkend onderzoeksbureau uitgevoerd.
 75. De aangeboden licenties en / of gebruiksrechten voor productieomgevingen zijn inclusief licenties en / of gebruiksrechten van een volledige testfaciliteit en volledige uitwijkfunctionaliteit van de CMS-oplossing. Inschrijver verzorgt de levering van deze omgevingen (inclusief licenties en / of gebruiksrechten) van de totale CMS-oplossing, die volledig gelijkwaardig zijn aan de geleverde productieomgeving. Alle omgevingen zijn volledig van elkaar gescheiden en staan in geen enkele relatie met elkaar.

76. De beheeromgeving van de CMS-oplossing is voor medewerkers van Avres, zowel toegankelijk vanuit de ICT-omgeving van Avres (bestaande uit fysieke en virtuele werkplekken) als wel via publiek internet. Deze toegang is dan te allen tijde voorzien van multi / two-factor authentication op basis van Microsoft Entra ID via Enterprise Application. Gebruikers van (de verschillende onderdelen van) de aangeboden CMS-oplossing kunnen zich aan de hand van dit gebruikersaccount authenticeren om hiertoe geautoriseerd toegang te verkrijgen.
77. Voor zover er binnen de CMS-oplossing gebruik gemaakt wordt van functionaliteit om bestanden en/of gegevens te uploaden naar de CMS-oplossing, dan zorgt Inschrijver ervoor dat dit veilig gebeurt (bijvoorbeeld door SFTP met certificaten).
78. Op de plaatsen waar on-premise installaties worden toegestaan, dient deze software als een distribueerbaar pakket (MSI) te worden geleverd met in achtname van de geldende de ICT-Infrastructuur en Architectuur. Voorafgaand aan enige installatie van, dan wel enige integratie met, delen van de CMS-oplossing op locatie van Avres, dient een technisch ontwerp te worden opgesteld, te accorderen door Avres. Hieruit blijkt hoe de CMS-oplossing technisch functioneert en wat er nodig is om de CMS-oplossing technisch goed te laten werken binnen de infrastructuur van Avres. In dit ontwerp is tevens zichtbaar hoe de verschillende gegevensuitwisselingen in functionele en technische zin (gaan) verlopen.
79. Indien licenties van derde(n) noodzakelijk zijn voor het (blijvend) functioneren van de gehele CMS-oplossing, zoals beschreven in de scope, worden deze binnen de Inschrijving geleverd in bijvoorbeeld een Inschrijvingsbrief of een bijlage op de Inschrijving waarin dit onderdeel nader wordt gespecificeerd.
80. Voor zover er binnen de CMS-oplossing sprake is van e-mail functionaliteit (het versturen dan wel ontvangen van e-mails), voldoet de CMS-oplossing aan de volgende standaarden: DKIM, DMARC en SPF. Voor zover er binnen de CMS-oplossing sprake is van een verbinding tussen twee of meerdere e-mail servers, voldoet de CMS-oplossing eveneens aan de navolgende standaarden: STARTTLS en DANE.
81. Inschrijver is er verantwoordelijk voor dat de eigen organisatie en partners (onderaannemers) gegevens, welke uit hoofde van de Opdracht verwerkt worden, uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt en dat doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte uitgesloten is. Inschrijver toont op het eerste verzoek hiertoe van Avres aan waar de gegevens staan opgeslagen.
82. De CMS-oplossing voldoet aan de verplichting dat er een security.txt-bestand op de website(s) van de CMS-oplossing kan worden opgenomen voor inwoners en organisaties.
83. Conform de wettelijke kaders van de AVG en de Telecommunicatiewet wordt aan de gebruikers van de website de mogelijkheid geboden om cookievoorkeuren aan te geven. Het moet mogelijk zijn om video's ook zonder cookies aan te bieden aan mensen die cookies weigeren. (Door Avres toegevoegde media of embedded code valt buiten de verantwoordelijkheid van de inschrijver met betrekking tot toegankelijkheid of beveiliging).
84. In koppelpunten met externe of onvertrouwde zones zijn maatregelen getroffen om mogelijke aanvallen die de beschikbaarheid van de informatievoorziening negatief beïnvloeden (bijvoorbeeld DDoS-aanvallen, Distributed Denial of Service attacks) te signaleren en hierop te reageren.

5.2 Functioneel beheer

85. Functioneel beheer geschiedt in alle gevallen door Avres zelf. Uitvoering van ten minste de ondergenoemde taken dient aldus door Avres mogelijk te zijn, zonder tussenkomst van een Inschrijver. Hiertoe worden alle benodigdheden (opleiding, documentatie, toegang, etc.) door de Inschrijver geleverd, zodat het functioneel beheer zelfstandig - en enkel in noodzakelijke incidentele gevallen onder begeleiding van de Inschrijver - uitgevoerd kan worden.
86. Alle functionele beheertaken met betrekking tot de CMS-oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd, tenzij expliciet in de Inschrijving anders aangegeven.

87. Functioneel beheer kan in de CMS-oplossing zelfstandig gebruikers (de)activeren en toegang verlenen. Let op: in beginsel wordt uitgegaan van authenticatie op basis van een koppeling Microsoft Entra ID.
88. Functioneel beheer kan de CMS-oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen. Functioneel beheer kan toegang van de CMS-oplossing voor wat betreft de web-/ contentredactie rolgebaseerd toekennen tenminste aan sites, subsites en site-elementen. Aan rollen worden gebruikers toegekend.
89. Functioneel beheer kan de CMS-oplossing volledig afstemmen op de eigen huisstijl. Waarbij de huisstijl elementen zoveel mogelijk zijn ondergebracht in standaard sjablonen die door de inschrijver beschikbaar worden gesteld.
90. De CMS-oplossing heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (zoals bijvoorbeeld de accountant, auditors, etc.).
91. De CMS-oplossing biedt functionaliteit met betrekking tot auditing / logging van alle relevante handelingen (specifiek: registreren, wijzigen en verwijderen) door middel van niet muteerbare logging waarbij de historie wordt vastgelegd. Deze auditing / logging dient zonder tussenkomst van de Inschrijver door functioneel beheer bekeken te kunnen worden. Loggegevens worden minimaal een jaar bewaard.
92. Voor functioneel beheer en web- en contentbeheer wordt ten aanzien van de afgenomen onderdelen de benodigde documentatie beschikbaar gesteld met betrekking tot de CMS-oplossing in de Nederlandse taal.

5.3 Archiefbeheer

93. De CMS-oplossing moet voldoen aan de eisen van de Archiefwet. Informatie moet in goede, geordende en duurzaam toegankelijke staat bewaard worden.
94. In het kader van duurzame toegankelijkheid dient de digitale content van de website dagelijks gearchiveerd te kunnen worden, waarbij elk webarchiefbestand voldoet aan de standaard WARC (NEN-ISO 28500) ten behoeve van duurzame toegankelijkheid en digitale duurzaamheid.
95. De CMS-oplossing moet zorgen voor de beveiliging van gearchiveerde documenten en gecontroleerde toegang bieden op basis van gebruikersrollen en rechten.
96. De contenteigenaar beschikt blijvend over het recht zijn webpagina's te archiveren en de gearchiveerde webpagina's online te publiceren. Als content wordt ingekocht of beheerwerkzaamheden worden uitbesteed, dan is dit recht contractueel vastgelegd.

5.4 Koppelingen en integraties

97. De (eventuele toekomstige) te realiseren koppelingen / webservices / berichtuitwisselingen voldoen aan de landelijke standaarden (VNG Realisatie, Logius, etc.). Koppelingen worden ingericht op basis van gemeentelijke berichten standaarden (zie Gemma online voor een overzicht van berichten standaarden). Indien voor een bepaalde koppeling wel een standaard bestaat, maar deze nog niet direct beschikbaar kan worden gesteld door de Inschrijver, dan dient de Inschrijver dit expliciet aan te geven en op te geven wanneer deze optie geïmplementeerd en volledig operationeel is. Indien dit laatste actueel is: berichtenverkeer wordt te allen tijde en minimaal ondersteund op basis van webservices zoals: XML en SOAP.
98. Om de vermelde koppelingen en raakvlakken op een juiste wijze te kunnen onderhouden wordt een rapportage beschikbaar gesteld over de compliancy aan de standaarden. De CMS-oplossing wordt up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (ook wel N-2 voor alle vereiste onderdelen van de CMS-oplossing), zodanig dat de vermelde koppelingen gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen om wat voor reden schriftelijk iets anders overeenkomen. Inschrijver zal binnen 12 maanden na het beschikbaar komen

- van nieuwe versies van standaarden de aanpassingen van de CMS-oplossing hiervoor uiterlijk beschikbaar stellen.
99. De CMS-oplossing ondersteunt identificatie en authenticatie van gebruikers op basis van een gebruikersaccount van Microsoft Entra ID.
100. Een koppeling met readspeaker om tekst naar spraak om te zetten (voorleesfunctie).

5.5 Beveiliging en privacy

101. De CMS-oplossing functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle geldende wet- en regelgeving (ten minste AVG, ePrivacy Verordening BIO, Cookiewet en Wet Datalekken)) en andere van toepassing zijnde wetgeving, tenzij door de Inschrijver nadrukkelijk anderszins in de Inschrijving aangegeven en de mitigerende maatregelen hiervoor naar oordeel van Avres toereikend zijn. De BIO voldoet uiteraard enkel voor de reikwijdte die redelijkerwijs aan een SaaS-leverancier kan en behoort te worden gesteld. Avres verwijst in dit kader expliciet naar die BIO-eisen waarbij in de kolom 'Verantwoordelijke' (onder meer) de 'Dienstenleverancier' wordt benoemd.
102. Een verwerkersovereenkomst conform de meest actuele versie van de 'Model Standaard Verwerkersovereenkomst VNG' wordt van toepassing verklaard. In tegenstelling tot het gestelde in de 'Model Standaard Verwerkersovereenkomst VNG' wordt verwerking buiten de EER niet toegestaan. Verwerker mag Persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte (laten) verwerken. Ook niet wanneer is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG.
103. Alle data wordt versleuteld verstuurd (TLS 1.2 of hoger) en opgeslagen volgens AVG/GDPR-richtlijnen.
104. Voor de jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD volstaat een Third Party Mededeling (TPM), die voldoet aan de Logius-richtlijnen zonder aantekeningen dat door Logius geëiste onderdelen "niet voldoen". Alle kosten rondom het aantonen van compliance vallen ten deel aan de Inschrijver en dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. Alleen bij gereede twijfel ten aanzien van de beveiliging en privacy zal Avres haar auditrecht uitoefenen.
105. De Inschrijver verricht zelfstandig een uitwijktest van de CMS-oplossing, zodat de borging van continuïteit en integriteit van (de gegevens in c.q. te benaderen via) de CMS-oplossing uitvoerig door Avres kan worden getest. Inschrijver verschaft over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage aan Avres.
106. Voorafgaande aan de implementatie kan een Data Protection Impact Assessment (hierna genoemd: DPIA) (georganiseerd en bekostigd door Avres) worden uitgevoerd. Deze heeft betrekking op de beoogde verwerking(en) van (persoons-)gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de nieuwe CMS-oplossing. Uit deze DPIA kan blijken dat additionele technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden uitgevoerd teneinde de geconstateerde hoge risico's te mitigeren. Inschrijver dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevante informatie, te leveren aan Avres om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en tijdig kan worden afgerond. Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn - voor medewerking aan de DPIA en oplossen van tekortkomingen naar aanleiding van de DPIA, in afwijking op het overeengekomene in de aanbestedingsdocumenten en de Overeenkomst die op basis hiervan tot stand is gekomen, dienen onderdeel te zijn van de Inschrijving. De DPIA zal binnen een termijn van drie maanden na definitieve gunning door Avres worden afgerond. Inschrijver is gehouden de hiertoe relevante informatie tijdig te verstrekken.
107. De CMS-oplossing beschermt E-mailadressen tegen spam.

6 Implementatie

6.1 Initiële Implementatie en configuratie

108. De Inschrijver verzorgt de gehele initiële implementatie van de CMS-oplossing, zoals uitvoerig beschreven in de Opdrachtscope en de hieraan gerelateerde Eisen. Avres verwacht minimaal een

evenwichtige verdeling in de verantwoordelijkheden en in te zetten capaciteit van de Inschrijver en betrokkenen van Avres. De benodigde capaciteit en eventuele randvoorwaarden hiervoor, voor zowel de Inschrijver als Avres, worden door de Inschrijver kenbaar gemaakt in het mee te leveren implementatieplan bij de Inschrijving (zie tevens Programma van Wensen). De initiële implementatie is uiterlijk 30 september 2026 voor de gehele scope (exclusief eventuele open en gesloten kansen) gereed. Dit is inclusief het succesvol voltooien van de test- en acceptatieprocedure door en onder verantwoordelijkheid van Avres.

Let op: Avres is een volg-organisatie die graag maximaal gebruik wenst te maken van de best-practices van Inschrijver en andere klanten die de CMS-oplossing gebruiken. De capaciteit ten aanzien van de implementatie van de CMS-oplossing is schaars. Avres wenst gebruik te maken van de standaardaanpak en -oplossingen die Inschrijver kan aanbieden om de implementatie te kunnen versnellen en spaarzaam te kunnen zijn met de capaciteitsinzet van de eigen organisatie. Inschrijver dient de beschikbaarheid van inrichting van de CMS-oplossing, die voldoende compleet en volwassen is om direct voor gebruik in te zetten, te beschrijven in het concept-implementatieplan en de aanpak in het plan hierop aan te laten sluiten.

109. In aanvulling op het concept-implementatieplan, bijgevoegd bij uw Inschrijving, levert Inschrijver uiterlijk een maand na gunning van de Opdracht, ter goedkeuring aan Avres, een definitief plan van aanpak. Dit zal eveneens ten minste voldoen aan het Programma van Eisen en het Programma van Wensen, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
110. Uiterlijk 2 weken na goedkeuring van het plan van aanpak door Avres, zal Inschrijver starten met het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de implementatie.
111. Inschrijver houdt in zijn planning rekening met voldoende tijd voor Avres om de geïmplementeerde CMS-oplossing te testen en te accepteren voor Go-Live. De planning van de Inschrijver is zodanig opgesteld en afgestemd dat een gecontroleerde en realistische Go-Live haalbaar is.
112. Avres krijgt vaste aanspreekpunten tijdens de implementatie met betrekking tot sales- / accountmanagement, implementatie-activiteiten en bij de helpdesk / servicedesk toegewezen. Inschrijver werkt in alle redelijkheid en billijkheid met een vaste en compacte bezetting tijdens de implementatie van de aangeboden CMS-oplossing.
113. De Inschrijver is naast de levering van producten en diensten om de koppelingen namens Inschrijver op te leveren ook verantwoordelijk voor de operationele coördinatie van projectactiviteiten met de koppelende partijen. Uiteraard voert Avres hierover de contractuele regie en treedt op in geval van escalaties. Eveneens worden voor de duidelijkheid de leveringen en diensten van koppelende partijen door de Avres separaat gefinancierd en maakt dit geen onderdeel uit van deze Opdracht.
114. Inschrijver verzorgt alle gebruikersopleidingen voor ten minste de webredacteurs en de applicatie- en functioneel beheerders van de Avres zoals organisatorisch beschreven in de Aanbestedingsleidraad, inclusief het beschikbaar stellen van trainingsmateriaal.
115. Acceptatie door Avres vindt plaats op basis van nader op te stellen specificaties en uitvoering van testcases, gebaseerd op de aanbestedingsdocumenten en uw Inschrijving. In de projectplanning wordt rekening gehouden met correctieve herstelwerkzaamheden van issues. Na definitieve acceptatie door Avres wordt gezamenlijk een draaiboek voor livegang opgesteld op basis waarvan geplande in productie name plaatsvindt.
116. De Inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de planning, resources, voortgang en oplevering van gehele implementatie. De projectmanager is ook op af te stemmen momenten periodiek on-site aanwezig bij Avres, met een minimum aanwezigheid van eenmaal per maand. Avres zal tevens een projectmanager aanstellen die in samenspraak werkt met uw projectmanager en de overeengekomen activiteiten aan de zijde van Avres tijdig (in)regelt. Tenzij expliciet anders aangetoond wordt, is Inschrijver verantwoordelijk voor een tijdige en complete implementatie van de Opdrachtscope.

7 Beschikbaarheid, prestatienormen en servicelevels

7.1 Beschikbaarheid

117. De gehele CMS-oplossing is in beginsel 24 uur per dag / 7 dagen per week toegankelijk, onafhankelijk van tijd, plaats en type device (voor dit laatste geldt ten minste een laptop / desktop voor de gehele CMS-oplossing en laptop / desktop / tablet / smarttelefoon voor portalen). De beschikbaarheid van de beheeromgeving van de CMS-oplossing (functionaliteit en data), uitgaande van een beschikbaarheid van gemeentelijke infrastructuur van 100%, wordt op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Voor de website 'naar buiten' toe aan inwoners, organisaties, instellingen en bezoekers geldt: op alle dagen van 07:00 tot 23:00 uur voor ten minste 99,5% gegarandeerd. Buiten de genoemde tijden of voor niet-productieomgevingen geldt een beschikbaarheidsgarantie van 95%. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van Avres wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico op downtime, worden in beginsel buiten deze tijden uitgevoerd. Incidenteel onderhoud wordt vooraf altijd kenbaar gemaakt. Bij storing van De CMS-oplossing verschijnt voor bezoekers automatisch een storingsmelding.
118. De Inschrijver is zonder enig voorbehoud verantwoordelijk voor back-up, restore, recovery en uitwijk met betrekking tot de gehele CMS-oplossing. Hierbij geldt
- een RPO van maximaal 24 uur en een RTO van maximaal 4 uur voor de website;
 - een RPO van maximaal 24 uur en een RTO van maximaal 24 uur voor de beheeromgeving van de CMS-oplossing;
- De Inschrijver moet deze onderdelen jaarlijks testen en de resultaten hiervan kenbaar maken aan de Avres. Backups zijn ten minste van een periode van 30 dagen beschikbaar.
119. De aangeboden CMS-oplossing is inclusief voldoende opslagruimte en voldoende dataverbinding voor het benodigde dataverkeer (initieel en gedurende de contractduur) voor adequaat gebruik door Avres. De Inschrijver rapporteert over, en geeft bij voorkeur real-time inzicht in deze beschikbaarheid en stabiliteit en overige KPI's zoals genoemd in de ServiceLevelAgreement.

7.2 Performance

120. Alle interactieve gebruikersinterfaces van de CMS-oplossing door gebruikers - zowel intern (medewerkers) als extern (inwoners, bedrijven en instellingen) - en functioneel beheerders worden in 95% van de gevallen binnen 2 seconden getoond (ook in het geval van een piekbelasting), met uitzondering van die functionaliteit bedoeld voor:
- breed zoeken in de CMS-oplossing,
 - het openen van documenten > 5 MB,
 - externe gegevens van buiten de aangeboden CMS-oplossing,
 - gedetailleerde grafische gegevens
 - koppelingen met derden.
- Let op: voor wat betreft de reactie van de gehele CMS-oplossing op besturings- en invoermogelijkheden met muis en toetsenbord geldt een directe respons: er is geen vertraging tijdens typen, uiteraard de afhankelijkheden van de in gebruik zijnde browsers en/of dataverbindingen in acht nemend.

7.3 Onderhoud

121. De CMS-oplossing levert primaire automatiseringsondersteuning voor Avres. Op het moment dat deze niet, of niet naar behoren werkt, zal dit direct effect hebben op het imago van de organisatie. Om deze reden is het van belang dat de CMS-oplossing zonder problemen werkt en dat eventuele problemen direct en adequaat worden opgelost. Om deze reden wil de organisatie voldoende zekerheid hebben dat de service die de Inschrijver zal verlenen tenminste in overeenstemming is met de gestelde Eisen. De Inschrijver dient daarom bij de Inschrijving de op de Opdracht

- toepasselijke ServiceLevelAgreement in te dienen, waarin ten minste de volgende informatie wordt verstrekt:
- beschikbaarheid en performance van de CMS-oplossing;
 - supporttijden helpdesk;
 - prioritering en afhandeling meldingen (incl. serviceniveaus);
 - periodieke rapportage en vaststelling inhoud;
 - serviceprocessen;
 - de service-organisatie;
 - overleg- en escalatiestructuren.
122. Deze ServiceLevelAgreement dient te voldoen aan alle gestelde Eisen zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten, specifiek dit Programma van Eisen, en maakt onderdeel uit van de Inschrijving als een geldigheidsproduct, te weten de Inschrijving wordt ongeldig verklaard als de ServiceLevelAgreement geen onderdeel uitmaakt van de Inschrijving of afwijkt van de hier gestelde Eisen. De ServiceLevelAgreement maakt geen onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving.
123. De Inschrijver verzorgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en / of de gegevensstructuur van (delen van) de CMS-oplossing ten behoeven van het waarborgen van de functionaliteit en de correcte werking daarvan als wel (het verbeteren van) de stabiliteit, de performance, de beveiliging en de beheerbaarheid van de CMS-oplossing:
- om ad-hoc problemen op te lossen (correctief onderhoud);
 - om problemen voor te zijn (preventief onderhoud);
 - naar aanleiding van wijzigingen in de omgeving, zoals aanpassing van wet- en regelgeving, nieuwe (versies van) systeemsoftware, wijzigingen in (het koppelvlak van) een gekoppelde applicatie, etc. (adaptief onderhoud);
 - naar aanleiding van het planmatig uitbreiden, vernieuwen en / of aanpassen van functionaliteiten (functioneel onderhoud).
124. Geleverde koppelingen vallen volledig onder het onderhoud. Al het onderhoud, in relatie tot de geformuleerde Opdrachtscope, wordt geacht inbegrepen te zijn in de Inschrijving. Ten aanzien van de licentiekosten (inclusief ontwikkeling, onderhoud, beheer, etc.) geldt dat zoveel mogelijk wordt geleund op de toepasbaarheid van landelijke standaarden. Deze dienen in de Inschrijving zonder voorbehoud te worden opgenomen. Indien hier door Inschrijver op wordt afgeweken, dient dit kenbaar gemaakt te worden in de Inschrijving en valt dit onder de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de Inschrijver. Indien hier door een derde-leverancier wordt afgeweken, valt dit niet onder de verantwoordelijkheid van de Inschrijver en behoort dit tot de volledige (aldus eveneens financiële) verantwoordelijkheid van de derde-leverancier.
125. Inschrijver zal, uiterlijk binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies, de aanpassingen van de CMS-oplossing hiervoor beschikbaar stellen. Uiteraard is dit enkel vereist indien het de infrastructuur van Avres en / of de connectiviteit van koppelingen beïnvloedt. Avres zal Inschrijver eveneens een half jaar voortijdig informeren over upgrades en updates die potentieel van invloed zijn op de werking van de CMS-oplossing. Omdat een SaaS CMS-oplossing wordt uitgevraagd, is het aan de Inschrijver het juiste N-beleid te bepalen, indien dit geen effect heeft op Avres.
126. Opdrachtnemer voert minimaal dagelijks virus- en malwarescanning uit. De definities voor virus- en malwarescanning worden minimaal dagelijks geactualiseerd.
127. Opdrachtnemer zorgt dat kritieke (beveiligings)patches binnen 24 uur worden doorgevoerd. Bij overschrijding van dit termijn verstrekt Opdrachtnemer een onderbouwing voor de overschrijding aan de gemeenschappelijke regeling.
128. Voor het uitvoeren en afhandelen van niet-standaard wijzigingen (c.q. wijzigingen die niet op basis van de Aanbestedingsdocumenten en / of de ServiceLevelAgreement van de Inschrijver zijn overeengekomen), levert Inschrijver voor de start van de uitvoering een plan van aanpak en een raming voor de eventuele kosten en doorlooptijd. Pas na akkoord van Avres op dit plan van aanpak zal Inschrijver zijn werkzaamheden starten.

129. Nieuwe releases moeten er in ieder geval voor zorgen dat de functionaliteit, zoals beschreven in deze aanbestedingsdocumentatie, gebruikt kan blijven worden. Nieuwe releases mogen dus niet leiden tot een verminderde functionaliteit of het niet meer kunnen voldoen aan de eerder hieraan gestelde Eisen en Wensen.
130. Indien de aangeboden CMS-oplossing door upgrades en / of updates wordt uitgefaseerd en / of doorontwikkeld, waardoor de overeengekomen functionaliteit overgaat in een andere productlijn, die gezien kan worden als logische opvolger, geldt dat de netto overeengekomen prijs van de CMS-oplossing gelijk blijft zonder extra aanvullende eenmalige transitiekosten om onverminderd in de overeengekomen functionaliteit te kunnen blijven voorzien gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.

7.4 Support

131. De Inschrijver verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor de totale oplossing, welke als 'single-point-of-contact' dienst doet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. Alle ontvangst en afwikkeling van het voorgenoemde is inclusief onderdeel van de aanbidding zonder enigerlei beperking. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 8.00 uur tot 18.00 uur op werkdagen (maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officiële feestdagen). Buiten deze tijden wordt een calamiteitenregeling door Inschrijver beschikbaar gesteld (van toepassing zijnde op de incidenten met prioriteit TOP zoals onderstaand beschreven). In de ServiceLevelAgreement geeft Inschrijver de omgang, respons- en oplostijden aan voor aangemelde incidenten. Daarbij wordt tevens de calamiteitenregeling beschreven. Uiteraard wordt hierbij geen afbreuk gedaan aan onder gestelde Eisen.
132. De helpdesk is ook beschikbaar via internet (webW of e-mail). Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend (formulier). Dergelijke online vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch per mail bevestigd en daarmee geregistreerd. Tevens kan de voortgang van deze incidenten en wijzigingsmeldingen digitaal worden geraadpleegd en gevolgd.
133. Op basis van de urgentie en impact onderscheidt Inschrijver in ieder geval vier prioriteiten voor incidenten en andersoortige meldingen (vragen, verzoek om informatie, servicerequests), te weten de prioriteitstellingen top, hoog, midden en laag (of van vergelijkbare aard) met de volgende betekenissen:
- Top: Er is sprake van een incident waarbij de dienstverlening van Avres (of de doorgang van hiervoor kritische processen) ernstige hinder ondervindt (zoals: webportalen niet-beschikbaar, voor beheerders en / of gebruikers niet-beschikbaar, het niet kunnen afhandelen van aanvraagprocessen, etc.), waarbij de informatieveiligheid en / of privacy in het gedrang komt of waarbij doorwerken in de CMS-oplossing leidt tot (potentiële) schade aan de CMS-oplossing of de hierin opgenomen data.
 - Hoog: De CMS-oplossing is volledig niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de CMS-oplossing is niet bruikbaar en wordt door Avres aangemerkt als kritiek onderdeel voor enkel de bedrijfsvoering, waarbij beiden geen direct gevaar vormen voor de dienstverlening, informatieveiligheid en / of privacy en / of het ontstaan van schade aan de CMS-oplossing of de hierin opgenomen data.
 - Midden: De CMS-oplossing is niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de CMS-oplossing is niet bruikbaar en wordt door Avres aangemerkt als niet-kritiek onderdeel.
 - Laag: De CMS-oplossing is deels niet bruikbaar voor een beperkte groep of een onderdeel van de CMS-oplossing is beperkt bruikbaar en wordt door Avres aangemerkt als niet-kritiek onderdeel. Eveneens vallen algemene gebruikers- en beheerdervragen onder deze laatste categorie.
134. Indien er in de productieomgeving van de CMS-oplossing een productie-belemmerende verstoring en / of productie-belemmerend functioneel gebrek voordoet, dan dient functioneel beheer van Avres dit bij voorkeur direct en zelfstandig in de CMS-oplossing (of indien noodzakelijk - mits gebruikelijk en toegestaan - in de database(s)) op kunnen lossen. Als dit niet mogelijk en / of

toegestaan is dient in deze gevallen eveneens de prioriteit Top gehanteerd te worden om de productiebelemmering door Inschrijver te laten verhelpen. Ook een gebruikers- of beheerdersfout kan hiertoe aanleiding geven en wordt op geen andere wijze beschouwd of afgehandeld dan een productie-belemmerende verstoring en / of productie-belemmerend functioneel gebrek van de CMS-oplossing zelf.

135. Avres geeft bij het melden de prioriteit aan en Inschrijver toetst deze. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert Inschrijver Avres hierover. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt een escalatieprocedure in werking.

136. In het proces tussen het optreden van een incident en de definitieve oplossing onderscheidt Inschrijver in ieder geval de volgende begrippen met bijbehorende definitie:

- Responstijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het versturen van de ontvangstbevestiging door Inschrijver;
- Reactietijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding tot het aannemen van de melding door één van de oplosgroepen van Inschrijver;
- Oplostijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het aanbieden van een oplossing (bij incidenten en wijzigingen) of het beantwoorden van een vraag;
- Statusupdate-tijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en de eerste statusupdate, of tussen de voorgaande statusupdate en de meest recente statusupdate.

137. Met betrekking tot de reactietijden, oplostijden en statusupdates gelden de volgende minimale serviceniveaus:

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Statusupdate-tijd
Top	1 klokuur	4 klokuren	4 klokuren
Hoog	1 werkuur	1 werkdag	4 werkuren
Midden	4 werkuren	3 werkdagen	Real-time digitaal statusinzicht
Laag	8 werkuren	10 werkdagen (of volgende release i.g.v. software-aanpassingen)	Real-time digitaal statusinzicht

138. De Inschrijver kan Avres niet dwingen om bij problemen eerst naar een hogere versie te gaan voordat er support wordt gegeven. Zolang Avres zich houdt aan de afgesproken Eisen dient de Inschrijver Avres binnen de bestaande versies van de CMS-oplossing te ondersteunen. Er wordt enkel en alleen naar een hogere versie gegaan indien Avres niet geconfronteerd wordt met onevenredige tijdsinspanningen of enigerlei meerkosten en dit leidt tot een acceptabele en snelle oplossing om het defect ten aanzien van functionaliteit die eerder wel beschikbaar en werkend is gebleken op te lossen.

139. Indien noodzakelijk kunnen er binnen de geleverde supportafspraken (en aldus binnen de Inschrijvingskosten), afspraken worden gemaakt over het periodiek en ad hoc back-uppen van een testfaciliteit of het terugzetten van een testfaciliteit naar een eerdere versie dan wel een kopie van de productie-omgeving. Dit zal minimaal jaarlijks na het verzoek hiertoe plaatsvinden. Indien productiegegevens ingeladen worden in de testfaciliteit hoeft dit niet geanonimiseerd te worden.

140. Indien Inschrijver reeds op de hoogte is van actuele en / of aanstaande verstoringen en / of calamiteiten die hun impact (kunnen) hebben op de beschikbaarheid en / of kwaliteit van de geleverde CMS-oplossing en / of dienstverlening aan Avres heeft Inschrijver een proactieve informeringsplicht aan ten minste team Functioneel Beheer van de Avres volgens een door de Inschrijver nader te bepalen en af te stemmen proces / procedure.

7.5 Verantwoordingsrapportages

141. Inschrijver stelt half-jaarlijks een rapportage beschikbaar waarin overzichtelijk te zien is of de dienstverlening conform de afspraken geleverd is. Hierin worden de volgende punten meegenomen:
- Overzicht van meldingen, incidenten en vragen, gecategoriseerd op basis van prioriteit / categorie, inclusief de oplostijden en work-arounds;
 - Analyse van de meldingen en incidenten die met herhaling optreden en ten minste alle meldingen en incidenten betreffende informatieveiligheid;
 - Wijzigingsverzoeken en status;
 - Uptime / downtime;
 - Indien nodig een verbeterplan.
142. Indien Inschrijver de servicenormen twee aaneengesloten maanden niet haalt wordt er een verbeterplan opgesteld. Ook wordt er een verbeterplan opgesteld na een bedrijfskritisch incident.

8 Overig/ Diversen

8.1 Exitovereenkomst

143. Door Inschrijver wordt voor de in gebruik name van de CMS-oplossing een exitovereenkomst opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT 2023. Inschrijver beschrijft hierbij de wijze waarop 1). alle gegevens (alle data binnen de off-premise-CMS-oplossing blijft immers in eigendom van Avres) terug beschikbaar worden gesteld aan Avres vanuit de gehele CMS-oplossing 2). decommissioning van de totale CMS-oplossing (inclusief acceptatie hiervan) plaatsvindt 3). welke termijnen gelden gedurende deze exitprocedure en 4). welke capaciteit en kosten hiermee gemoeid gaan. De kosten voor het opstellen van deze (concept-)exitovereenkomst (incl. exitplan) dienen in de Inschrijving opgenomen te zijn. De kosten voor uitvoering van de exitovereenkomst vallen buiten de Inschrijving en worden pas bij uitvoering tegen de in deze exitovereenkomst opgegeven kosten (behoudens de indexering hierop op basis van GIBIT 2023) uitgevoerd.
144. Na uitvoering van de exitovereenkomst en acceptatie hiervan door Avres wordt alle data van de systemen van Inschrijver vernietigd. De Inschrijver levert een verklaring van vernietiging.