

# Bijlage 1 CONCEPT Programma van Eisen

## Toelichting:

Dit betreft het CONCEPT Programma van Eisen om een indicatie te geven welke eisen er worden gesteld aan de Opdracht in de gunningsfase, dit betreft een concept en hierin worden nog aanpassingen gedaan.

Dit zijn Knock-outeisen. Aan deze eisen dient Opdrachtnemer in de gunningsfase minimaal te voldoen om in aanmerking te komen voor beoordeling van de offerte door Opdrachtgever.

Nr.	Algemene eisen	NIPV	BRW
1.	Opdrachtnemer is in staat om per 15 november 2026 de websiteomgeving van het NIPV in beheer te nemen.	x	x
2.	Opdrachtnemer levert haar diensten en documenten te allen tijde in de Nederlandse taal tenzij daar per situatie in overleg met het NIPV van mag worden afgeweken.	x	x
3.	<p>Opdrachtnemer voert bij aanvang van de opdracht een due diligence uit op de bestaande websiteomgeving van opdrachtgever en deelt hiervan de resultaten en risico's met de opdrachtgever.</p> <p>Met due diligence wordt bedoeld dat de opdrachtnemer een analyse op o.a. de (documentatie van de) gebieden: technisch, security, functionaliteit, code-, configuratiekwaliteit en operationel aspecten uitvoert op de huidige webomgeving en hier een rapport van opstelt.</p> <p>Hiermee krijgt Opdrachtnemer inzicht hoe de omgeving nu is opgebouwd, om risico's vooraf inzichtelijk te maken. Op deze wijze kan Opdrachtnemer een juiste inschatting maken of het past binnen de implementatiekosten en -termijn tbv het go-no go moment.</p>		x
4.	<p>Opdrachtnemer neemt de huidige website-omgevingen, inclusief certificaten, alle betaalde licenties van plugins en thema's, (OTAP) over van de huidige leverancier en migreert deze vóór 15 november 2026 naar een door Opdrachtnemer te leveren Public of private Cloudhostingomgeving.</p> <p>Het gaat hier om een as-is overname, wat inhoudt dat de overname aan zowel de gebruikerskant als de beheerderskant in de basis onveranderd blijft. Indien opdrachtnemer kan aantonen dat zaken dusdanig verouderd zijn dat deze een risico vormen voor de continuïteit van de omgeving voor minimaal de komende 2 jaar, dan dienen de kosten die met deze wijzigingen gemoeid zijn los opgenomen te worden binnen het prijzenblad.</p>	x	x

5.	<p>Opdrachtnemer doorloopt met het NIPV na deze migratie een acceptatietest op basis van nader overeen te komen acceptatiecriteria om de juiste en volledige werking van de huidige website-omgevingen as-is in de nieuwe Cloudhostingomgeving te verifiëren.</p> <p>Er wordt gewerkt met een testplan, waarbij de belangrijkste functionaliteiten nagelopen worden. Afhankelijk van wat er binnen de release plaatsvindt, kan er worden gekozen om extra onderdelen – die in het bijzonder geraakt kunnen worden tijdens de release – afzonderlijk te testen. Er wordt gebruikt gemaakt van het security by design en hier wordt ook nadrukkelijk op getest door opdrachtgever en nemer.</p> <p>De productieomgeving dient binnen 7 kalenderdagen na acceptatietest live te gaan. Mocht er langere tijd nodig zijn, dan is dit in afstemming mogelijk.</p>	x	x
6.	<p>Opdrachtnemer ondersteunt in het doorvoeren van alle DNS-wijzigingen die nodig zijn voor de as-is overname (zie eis 4)</p> <p>DNS-beheer ligt bij de Opdrachtgever en benodigde werkzaamheden die nodig zijn voor een migratie vinden in afstemming met Opdrachtnemer plaats.</p>	x	x
7.	<p>Opdrachtnemer verzorgt vanaf de Acceptatie doorlopend het Functioneel en Technisch beheer tenminste op basis van de Service Levels zoals deze in het voorbeeld Functioneel Beheer Service Level Agreement (SLA) zijn aangeleverd.</p>	x	x
8.	<p>Opdrachtnemer richt haar servicemanagement in overleg met Functioneel Beheer en de projectleider(s) in op basis van een servicemanagementomgeving.</p> <p>Binnen het NIPV wordt gebruik gemaakt van Jira als servicemanagementtool.</p>	x	x
9.	<p>De leverancier beschikt minimaal en aantoonbaar over de volgende specialismen/vakgebieden: Front- en Back-end, testers, UI-UX Design, digitale toegankelijkheid, Accountmanagement en Artificial Intelligence (AI) (en specifiek voor perceel 1: Online Marketing). En kan nieuwe websites opleveren en bestaande websites onderhouden die voldoen aan de regels voor digitale toegankelijkheid waar overheidswebsites aan dienen te voldoen.</p> <p>V.w.b. (Online) Marketing t.b.v. perceel 1: De opdrachtnemer beschikt over een eigen online marketingafdeling of werkt samen met een bij voorkeur vaste onlinemarketing partij. Bij opdrachtnemer en/of de vaste onlinemarketing partij zijn minimaal de expertises SEO, SEA en Social Media Advertising aanwezig.</p>	x	x
10.	<p>Opdrachtnemer levert op verzoek input voor de Baseline Informatiebeveiliging Overheidsnormen (BIO) waaraan Opdrachtgever moet voldoen.</p>	x	x

Nr.	Content Management systeem	NIPV	BRW
11.	De bestaande multi-site omgeving wordt as-is overgenomen en beheerd binnen het bestaande CMS.  As-is wordt als volgt gedefinieerd: alle websites worden overgenomen op basis van de huidige structuur en bestaande functionaliteiten. Er vinden geen functionele vernieuwingen plaats. Eventuele verouderingen die door opdrachtnemer worden geconstateerd, mogen vervangen worden om te voldoen aan hedendaagse standaarden, mits duidelijk gespecificeerd in de implementatiekosten.	x	x
12.	De bestaande multi-site omgeving wordt overgenomen zonder onderbreking voor de eindgebruiker.	x	x
13.	De bestaande multi-site omgeving wordt overgenomen op basis van de benodigde gegevens (toegang en inloggegevens, bestanden en database, licenties en abonnementen voor plugins, documentatie, etc.)	x	x
14.	De opdrachtnemer beschikt over aantoonbare kennis en capaciteit om nieuwe subsites aan te maken binnen de huidige multi-site omgeving. Deze subsites kunnen in huisstijl en functionaliteiten afwijken van NIPV.nl/Brandweer.nl.  De techniek is per subsite (m.u.v. ikzoekmijnnaaste) vergelijkbaar. Wel is er diversiteit in de toegankelijkheidseisen op contentgebied per subsite.	x	x

Nr.	Plug-ins, functionaliteiten en nieuwe ontwikkelingen	NIPV	BRW
	<i>Onder een plug-in verstaat het NIPV in WordPress beschikbare functionaliteiten die door de beoogde redactie en functioneel beheer kunnen worden gebruikt voor onderhoud, beheer, redactie, publicatie, koppeling en optimalisatie van de website.</i>		
15.	De Opdrachtnemer moet de onderstaande plug-ins met de genoemde functionaliteiten onderhouden, beheren en modifieren: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ACF Content Analysis voor Yoast SEO &amp; Better Search</li> <li>2. Zorgt ervoor dat de standaard WordPress zoekmachine ook alle content doorzoekt die in Advanced Custom Fields staan. Advanced Custom Fields PRO &amp; Gravity Forms Add-on <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ondersteunt de mogelijkheid om Gravity Forms op willekeurige pagina's te plaatsen.</li> </ol> </li> <li>3. Comaxx Cookie Banner <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Zorgt ervoor dat een cookiemelding getoond wordt bij alle nieuwe gebruikers waar geen cookie voor is opgeslagen.</li> </ol> </li> </ol>	x	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Blokkeert third-party scripts tot de gebruiker toestemming heeft gegeven en laad geen scripts in als de gebruiker cookies weigert of de melding sluit.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Comaxx LiveBlog <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Biedt de mogelijkheid om een liveblog te starten waarop chronologisch berichten geplaatst kunnen worden.</li> <li>b. Ververst automatisch de pagina na een aantal minuten, zodra een nieuw bericht is geplaatst. Daarnaast verschijnt direct een melding dat er een nieuw bericht is bijgekomen.</li> </ul> </li> <li>5. ComaxxEduframe <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ondersteunt de koppeling tussen NIPV.nl en Eduframe en zorgt ervoor dat geselecteerde Eduframe-velden binnen het NIPV-opleidingen template worden getoond.</li> </ul> </li> <li>6. ElasticPress <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ondersteunt de mogelijkheid om een zoekfunctie op de website te tonen die geselecteerde content kan doorzoeken.</li> <li>b. Biedt uiteenlopende mogelijkheden om onderdelen van contentpagina's zwaarder of minder zwaar mee te wegen.</li> <li>c. Biedt mogelijkheden om bepaalde type contentpagina's niet mee te nemen in de zoekresultaten.</li> <li>d. Biedt mogelijkheden om synoniemen toe te voegen.</li> </ul> </li> <li>7. GravityForms &amp; reCAPTCHA add-on <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Biedt mogelijkheden om formulieren aan te maken en antwoorden door te sturen naar geselecteerde mailadressen.</li> <li>b. Biedt bescherming tegen bots en spaminzending door middel van reCAPTCHA.</li> </ul> </li> <li>8. Imagify &amp; Imagify   Skip PDF Auto-Optimization <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Comprimeert automatisch afbeeldingen en bevordert de laadtijd van pagina's.</li> <li>b. Voorkomt dat PDF-bestanden worden gecomprimeerd.</li> </ul> </li> <li>9. Publishpress Capabilities <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ondersteunt het aanmaken en beheren van een custom-rechten structuur binnen de WordPress omgeving.</li> </ul> </li> <li>10. Spotler Mail+ Forms <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ondersteunt de mogelijkheid om aanmeldformulieren voor Spotler nieuwsbrieven te plaatsen op de website, door middel van een FEid en Spotler ID.</li> </ul> </li> <li>11. TablePress <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ondersteunt het maken van interactieve tabellen.</li> </ul> </li> <li>12. Ubeeo ATS <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Zorgt voor een koppeling tussen HR-systeem Ubeeo. Hiermee worden geselecteerde velden automatisch ingeladen op de WerkenBij website. Vacatures die de einddatum hebben bereikt worden automatisch verwijderd. Ook wordt een sollicitatieformulier en een kandidatenportaal getoond met informatie uit Ubeeo.</li> </ul> </li> <li>13. Under Construction</li> </ol>		
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ondersteunt in het tonen van een 'Under Construction' melding zodra er werkzaamheden plaatsvinden en de website niet getoond kan worden.</li> </ul> <p>14. WP Mail SMTP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ondersteunt de mogelijkheid om e-mails te versturen vanuit de website.</li> </ul> <p>15. WP Rocket</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bevordert breed de prestaties van WordPress websites.</li> </ul> <p>16. WPS Hide Login</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Zorgt ervoor dat niet-ingelogde gebruikers niet standaard bij de wp-login en wp-admin folders terecht komen.</li> </ul> <p>17. Yoast Duplicate post</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ondersteunt de mogelijkheid om berichten en pagina's te kopiëren.</li> </ul> <p>18. Yoast SEO &amp; Yoast SEO Premium</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Alles in één oplossing SEO-oplossing voor WordPress.</li> </ul> <p>Bij implementatie worden volledige broncode, licenties en technische documentatie overgedragen aan de nieuwe leverancier, zonder resterende afhankelijkheden van huidige ontwikkelaars.</p> <p>Integraties met externe systemen of diensten die ook gemigreerd/overgenomen dienen te worden zijn voor de NIPV multi-site omgeving: Eduframe, Ubeo ATS, en Spotler Mail+.</p>		
16.	De opdrachtnemer moet de in bijlage 11 B genoemde plugins van brandweer.nl en subsites onderhouden, beheren en modificeren.		x
17.	Opdrachtnemer maakt voor nieuwe functionaliteiten waar mogelijk altijd gebruik van standaard Wordpress-approved oplossingen.	x	x
18.	Nieuwe plug-ins en functionaliteiten worden geleverd volgens de meest recente Digitale Toegankelijkheidsrichtlijnen (WCAG 2.1 niveau AA). Opdrachtnemer neemt deze eisen proactief mee in de offerring en tijdens implementatie.	x	x
19.	Opdrachtnemer modificeert nieuwe plug-ins en functionaliteiten per subsite.	x	x
20.	Bij het testen van (nieuwe) plug-ins en functionaliteiten waar persoonsgegevens voor vereist zijn, maakt opdrachtnemer geen gebruik van productiedata. Gebruikte persoonsgegevens die nodig zijn voor testen worden geanonimiseerd.	x	x

Nr.	Hosting	NIPV	BRW
21.	De opdrachtnemer draagt zorg voor de hosting van de ontwikkel-, test-, acceptatie en productieomgeving van de websites van opdrachtgever.	x	x

22.	Hosting vindt plaats op servers binnen de EU (EER). er wordt geen gebruik gemaakt van partijen/sub-leveranciers buiten de Europese Economische Ruimte of <a href="#">binnen Derde Landen die niet adequaat zijn bevonden door de Europese Commissie</a> , voor het verwerken van persoonsgegevens van Opdrachtgever, waaronder ook supportdoeleinden worden bedoeld. De Opdrachtnemer voorkomt dat gegevens, waaronder persoonsgegevens, moeten worden verstrekt aan derden.	x	x
23.	De opdrachtnemer ondersteunt bij het correct archiveren van de websiteomgeving conform de Archiefwet. Het NIPV maakt hiervoor gebruik van Archiefweb.  Er worden vanuit de opdrachtnemer vooralsnog geen extra werkzaamheden verwacht op dit gebied. Archivering vindt plaats door Archiefweb en zij archiveren de openbare live-omgeving.	x	x
24.	Opdrachtnemer heeft een anti DDoS voorziening ingeregeld.	x	x
25.	Er wordt minimaal 1x per jaar een penetratietest uitgevoerd op de servers van de opdrachtnemer waar de multi-site omgeving van het NIPV/Brandweer.nl op draait. Dit mag door Opdrachtnemer of onafhankelijke derde partij worden uitgevoerd.  De resultaten van de penetratietest worden samengevat in een rapport en gedeeld met de opdrachtgever, waarna verbeterstappen gezamenlijk bepaald worden. De penetratietest zal pas plaatsvinden nadat ingebruikname door opdrachtnemer is afgerond.	x	x

Nr.	Security eisen	NIPV	BRW
	<i>De security eisen die nu al aanwezig zijn op het platform en waarvan redelijkerwijs vanuit gegaan mag worden dat deze bij wisseling van opdrachtnemer worden overgenomen, zijn in dit onderdeel niet opnieuw opgenomen. Zie hiervoor eis nr. 11 - Content Management systeem.</i>		
26.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer en tijdig verlengen van de certificaten (HTTPS en HSTS).	x	x
27.	Opdrachtnemer monitort doorlopend de websiteomgevingen van opdrachtgever middels een Security Operations Centre (SOC) of Security Incident & Event Management (SIEM) of vergelijkbaar.  Het systeem wordt 24/7 gemonitord op kwaadaardige activiteiten. Hiervoor kunnen diverse logbronnen nodig zijn, waaronder webservice maar ook acceslogs van systeemgebruikers. Escalatie en incidentrespons worden ingericht en uitgevoerd op basis van een piketregeling.	x	x

28.	<p>Informatiebeveiligingsincidenten, zoals (vermoedens van) datalekken, worden (tijdens kantoor tijden) binnen 4 uur na constatering door opdrachtnemer bij het NIPV gemeld.</p> <p>Het NIPV verwacht hierin dat binnen de genoemde 4 uur een eerste constatering van de oorzaak en omvang van het datalek/ incident wordt gemeld aan het NIPV.</p>	x	X
29.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid aan Opdrachtgever om de rollen en rechtenstructuur van alle websites te beheren en hier wijzigingen in aan te kunnen brengen.	x	x
30.	Er is multi-factor authenticatie aanwezig om in te loggen op de beheeromgeving van het platform. Opdrachtgever is eigenaar van de gebruikte sleutels en deze worden ook bewaakt door Opdrachtgever.	x	x
31.	Opdrachtnemer garandeert dat data van het NIPV strikt gescheiden is van andere klanten.	x	x
32.	Bij beëindiging contract wordt data van NIPV aantoonbaar verwijderd (waar nodig na overdracht).	x	
33.	Minimaal drie (3) maanden vóór beëindiging van de overeenkomst werkt Opdrachtnemer mee aan een exit-scenario waarin de websiteomgevingen van Opdrachtgever worden overgedragen naar een opvolger van Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer doet het nodige en het redelijke om te bewerkstelligen dat alle omgevingen en daarmee samenhangende rechten, certificaten, etc. zonder uitval en storingen worden overgenomen door een nieuwe opdrachtnemer.	x	x
34.	<p>De opdrachtnemer voert minimaal jaarlijks aantoonbaar een recovery test uit.</p> <p>De resultaten van de recoverytest worden samengevat in een rapport en gedeeld met de Opdrachtgever, waarna verbeterstappen gezamenlijk bepaald worden. De penetratietest zal pas plaatsvinden nadat ingebruikname door Opdrachtnemer is afgerond.</p> <p>De minimale testvorm is full restore. De RTO en RPO wordt opgenomen in het (concept) PvE; er wordt een RTO van maximaal 1 uur en een RPO van 24 uur. (De back-up retentie-eisen volgen in de gunningsfase.)</p>	x	x
35.	<p>Ontwikkelingen die invloed hebben op de beveiliging van de websiteomgeving, worden in de testfase aan een penetratietest onderworpen.</p> <p>Dit betreffen alle ontwikkelingen die invloed hebben op het verkrijgen van toegang of autorisatie tot de websiteomgeving. Het gaat dan zowel om toegang binnen het CMS als toegang bij de hostingprovider.</p>	x	
36.	Het NIPV heeft het recht om een audit / onafhankelijk onderzoek te (laten) uitvoeren.	x	x

37.	De opdrachtnemer beschikt over een ESCROW regeling of een GIT Repository op de server van het NIPV, waar periodiek een code dump plaatsvindt.	x	x
38.	Alle clouddiensten verbonden met de multi-site omgeving van het NIPV, volgen het Cloud Security Privacy Control Framework van JenV (zie bijlage 11 A)	x	x
39.	Bij storingsen en incidenten wordt door de opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een root cause analysis (storingsrapport) verstuurd. Daarin worden ten minste oorzaak, gevolg, oplossing en aanbevelingen benoemd.	x	x
40.	Opdrachtnemer denkt actief mee in het verbeteren van de beveiliging van de website-omgeving en draagt hier periodiek verbeteringen voor aan.	x	x

Nr.	Privacy eisen	NIPV	BRW
41.	De opdrachtnemer ondertekent de door het NIPV ter beschikking gestelde verwerkersovereenkomst.	x	x
42.	Opdrachtnemer hanteert het dataminimalisatieprincipe en verwerkt enkel de minimaal benodigde hoeveelheid persoonsgegevens. Hieronder worden ook opslag en transport verstaan. Op de websites van het NIPV wordt veel gebruik gemaakt van formulieren, waarin voor- achternaam, e-mailadres en telefoonnummer wordt opgevraagd. Deze gegevens worden direct na verwerking uit de websiteomgeving verwijderd. Gebruikersaccounts zijn er alleen van diverse interne collega's die werkzaamheden op de website(s) uitvoeren.	x	x
43.	De opdrachtnemer voldoet aan de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG).	x	x
44.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat het <a href="#">gegevensbeschermingsbeleid</a> , <a href="#">privacy-</a> en <a href="#">cookiestatement</a> aan de technische kant goed is ingeregeld. Tracking cookies worden bijv. pas ingeladen nadat het cookiestatement is geaccepteerd.  <i>Opdrachtgever ziet toe op een privacy- en cookiestatement dat up-to-date is en voldoet aan wet- en regelgeving.</i>	x	x
45.	De opdrachtnemer hanteert privacy-by-design en privacy-by-default principes in alle fasen van de opdracht en uitvoering van de werkzaamheden waarin persoonsgegevens worden verwerkt.	x	x
46.	Opdrachtnemer zal toegang tot persoonsgegevens tot het benodigde minimum beperken, op basis van uit te voeren activiteiten. Verstrekte toegang is toetsbaar.	x	x

Nr.	Service management (SLA) & Dossier Afspraken en Procedures	NIPV	BRW
-----	------------------------------------------------------------	------	-----

	<p><i>In de SLA worden de afspraken met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening opgenomen. De DAP is een aanvulling op dit document, met een gedetailleerd overzicht van afspraken en procedures in de (crisis)communicatie.</i></p> <p><i>De responstijd en beschikbaarheid van functioneel beheerders van het NIPV vallen uitsluitend binnen kantoor tijden (ma-vr 09:00-17:00).</i></p>		
47.	<p>De opdrachtnemer werkt middels een vooraf overeengekomen SLA, met dezelfde looptijd als de looptijd van de raamovereenkomst. Daarin zijn minimaal de volgende onderdelen opgenomen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Scope van de dienstverlening, met als onderdelen: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Beheer en onderhoud van het WordPress CMS en de geïnstalleerde plug-ins.</li> <li>b. Hosting van de acceptatie- productieomgeving en ondersteunende infrastructuur.</li> <li>c. Technisch beheer van het webhosting platform.</li> <li>d. Beheer en tijdige verlenging certificaten</li> </ol> <p>De volgende onderdelen vallen buiten scope:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>e. Beheer van domeinnamen (DNS)</li> <li>f. Diensten gerelateerd aan online marketing</li> <li>g. Beheer van e-mail</li> </ol> </li> <li>2. Beheeractiviteiten, met een minimale uitsplitsing van en de kosten voor: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Technisch beheer, het beheer en onderhoud van de infrastructuur, ook wel webhosting genoemd.</li> <li>b. Applicatiebeheer, het beheer en onderhoud van het WordPress CMS en plugins.</li> <li>c. Ondersteuning van functioneel beheer, bij het beheer en onderhoud van de functies van de software.</li> <li>d. Maandelijkse servicemanagement rapportage en – overleg.</li> </ol> </li> <li>3. Storingsbeleid, met als minimaal opgenomen onderdelen: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Prioriteitenmatrix.</li> <li>b. Responstijden.</li> <li>c. Oplos- en responstijden tijden op basis van inspanningsverplichting.</li> <li>d. Wijze van ondersteuning.</li> <li>e. Wijze van inschakelen.</li> </ol> </li> <li>4. Procedure bij informatiebeveiligingsincidenten.</li> <li>5. Releasekalender, met minimaal de volgende onderdelen: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Onderscheid tussen technische en functionele releases en de afspraken bij beide type releases.</li> <li>b. Manier en tijdspanne waarin wijzigingen worden doorgevoerd.</li> <li>c. Afspraken rondom spoedprocedures en geplande onderhoudsvensters</li> </ol> </li> <li>6. Servicenormen, met minimaal de volgende onderdelen opgenomen:</li> </ol>	x	x

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Gemeten beschikbaarheid.</li> <li>b. Gemeten laadsnelheid webpagina</li> </ul> <p>7. Afspraken rondom vertrouwelijkheid en veiligheid. De onderdelen die hiervoor benoemd moeten worden, staan in de tabel 'Security eisen'.</p> <p>Wijzigingen binnen de SLA zijn, na wederzijds goedkeuren, op elk moment door te voeren.</p> <p>Onderstaande nummers gaan in op specifieke minimumvereisten die in de SLA terug moeten komen.</p>		
48.	<p>De prioriteitenmatrix is als volgt ingedeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Impact <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lage impact: Alleen voor NIPV-medewerkers die de website beheren</li> <li>b. Medium impact: Alleen voor bepaalde gebruikers</li> <li>c. Hoge impact: Voor alle gebruikers</li> </ul> </li> <li>2. Urgentie, met als minimale randvoorwaarden een: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lage urgentie: maximale onbereikbaarheid van 3 dagen</li> <li>b. Medium urgentie: maximale onbereikbaarheid van 1 dag</li> <li>c. Hoge urgentie: Elke vorm van onbereikbaarheid is te lang.</li> </ul> </li> </ul> <p>Bij een prio 1 melding (hoge impact, medium urgentie of medium impact, hoge urgentie) geldt een responstijd van maximaal 1 uur binnen kantoor tijden (8.00-17.00uur).</p>	x	x
49.	<p>De volgende eisen zijn van toepassing op de releases en releasekalender:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Er vindt minimaal eens per maand een release plaats, waarin de meest recente WordPress en plug-in updates worden meegenomen. Eventuele doorontwikkelingen worden zoveel als mogelijk tijdens dit vaste releasemoment gepland.</li> <li>2. Voor major-releases wordt altijd eerst een risico-afweging gemaakt. Als er geen directe veiligheidsrisico's zijn, wacht het NIPV eerst tot andere partijen over zijn.</li> <li>3. In overleg zijn aanvullende releases mogelijk, bijvoorbeeld bij specifieke doorontwikkelingen of kritieke updates waar haast bij geboden is.</li> <li>4. Releases vinden altijd eerst plaats op de acceptatie (test) omgeving. Tussen release op acceptatie en productie zitten minimaal 5 werkdagen.</li> <li>5. Bij releases waar een langere downtime dan gebruikelijk wordt verwacht, wordt het NIPV minimaal een week van tevoren ingelicht.</li> <li>6. De releasekalender wordt opgesteld met goedkeuring van Opdrachtgever.</li> <li>7. Voor hotfixes/kritieke updates geldt dat dit in afstemming met opdrachtgever wordt bepaald. Er kan dan gekozen worden voor een hotfix, direct op de productieomgeving, of een hotfix die eerst getest wordt op de acceptatieomgeving.</li> </ul> <p>De test/acceptatie omgevingen van NIPV.nl en Brandweer.nl dienen volledig gescheiden te zijn.</p>	x	x

50.	<p>De volgende eisen zijn van toepassing op de servicenormen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De gemiddelde beschikbaarheid (up-time) per kalendermaand is 99,9%, exclusief gepland onderhoud. In de maandelijkse servicerapportage wordt de up-time steeds meegenomen.</li> <li>2. De gemeten laadsnelheid en wanneer sprake is van onbeschikbaarheid, met als randvoorwaarden: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Maximaal 2 seconden bij 90% van de metingen.</li> <li>b. Maximaal 3 seconden bij 99% van de metingen.</li> <li>c. Vanaf 10 seconden is er sprake van onbeschikbaarheid.</li> </ol> </li> </ol> <p>Onbeschikbaarheid wordt gemeten op basis van monitoringstools. De opdrachtnemer is vrij om haar eigen monitoringstool te hanteren. Het NIPV maakt gebruik van ShadowTracker en UpTimeRobot (de laatstgenoemde is bij onderling verschil leidend).</p> <p>Er dient te worden gemeten vanaf een internetlocatie, dus buiten het netwerk waar de websites worden gehost.</p> <p>De beschikbaarheid en performance van de test- en acceptatieomgevingen functioneren op basis wat Opdrachtgever in redelijkheid mag verwachten.</p> <p>De meetmethodiek, tooling en meetmomenten worden in overleg bepaald.</p>	x	x
51.	<p>De opdrachtnemer werkt middels een vooraf overeengekomen DAP, met dezelfde looptijd als de raamovereenkomst. Daarin zijn minimaal de volgende onderdelen opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rollen en verantwoordelijkheden van leverancier, tussenleverancier en klant</li> <li>• Communicatieafspraken, contactinformatie alle partijen.</li> <li>• Escalatiematrix. Hierin is opgenomen welke persoon op welke momenten worden benaderd in het geval escalatie noodzakelijk is.</li> <li>• Afspraken en gebruikte software voor monitoring.</li> </ul>	x	x

Nr.	Prijzen	NIPV	BRW
52.	<p>De implementatiekosten zijn gemaximeerd aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- NIPV.nl: € 20.000,-</li> <li>- Brandweer.nl: € 10.000,-</li> </ul>	x	x
53.	<p>De opdrachtnemer mag voor haar dienstverlening een maximum uurtarief van €122,- hanteren, ongeacht de rol/functie en ongeacht of het eigen inzet is of via een partner/onderaannemer. Dit uurtarief staat vast gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst. Met als enige uitzondering een jaarlijkse indexering conform de Overeenkomst.</p>	x	x

Nr.	Rapportage en communicatie / escalatie	NIPV	BRW
1.	Kwartaalrapportages en overleggen op operationeel niveau. De inhoud hiervan volgt nog.	x	x
2.	Jaarlijks op strategisch / tactisch niveau. De inhoud hiervan volgt nog.	x	x