

Europese openbare aanbesteding Umbraco partner
Programma van Eisen (PvE)

Algemeen	
1	Inschrijver voldoet aan de scope zoals beschreven in hoofdstuk 1 van de Offerteleidraad.
(Re)Transitie	
2	De transitie is maximaal 2 maanden.
3	Inschrijver werkt kosteloos mee aan (re)transitie.
Managed services	
4	Technisch applicatie beheer zorgt voor een beschikbaarheid van de websites en DOCS van 7*24 uur.
5	Het vereiste service window is tijdens kantoortijden (ma-vrij 8 tot 17u).
6	Responstijden LVNL eist een responstijd bij Incidenten van: > prioriteit hoog: 1 uur; > prioriteit medium: 4 uur; > prioriteit laag: 8 uur.
7	Oplostijden LVNL eist een oplostijd bij incidenten van: > prioriteit hoog: 4 uur; > prioriteit medium: 8 uur; > prioriteit laag: 24 uur.
8	Prioriteit in eisen 6 en 7 wordt als volgt gedefinieerd waarbij met een informatiesysteem wordt bedoeld een applicatie of component zoals beschreven in paragraaf 1.4 van de Offerteleidraad - Omschrijving van de Opdracht: Hoog: Het informatiesysteem (of een aanzienlijk deel) is onbeschikbaar voor het gebruik van een aantal essentiële functies waardoor bedrijfsprocessen stoppen OF (bijna) alle gebruikers hebben last van het incident. Medium: Een deel van het informatiesysteem is onbeschikbaar maar bedrijfsprocessen kunnen doorgaan door workarounds OF een deel van de gebruikers heeft last van het incident. Laag: Een Incident van het informatiesysteem dat binnen het kader van onderhoud gerealiseerd kan worden OF slechts enkele gebruikers hebben last van het incident.
9	Inschrijver zorgt voor een functionaris als Single Point of Contact voor LVNL managed services alsmede een portal waarin LVNL incidenten kan melden en de gemelde incidenten kan volgen.
Kennisdeling	
10	Inschrijver houdt LVNL kosteloos op de hoogte over (door)ontwikkelingen van het Umbraco CMS.
11	Inschrijver informeert en adviseert LVNL proactief over nieuwe ontwikkelingen en verbeteringen binnen het Umbraco platform.
Doorontwikkeling & Advies	
12	Inschrijver zorgt voor een Single Point of Contact voor LVNL (door)ontwikkeling.
13	Verdere uitwerking / detail adviezen worden uitgevraagd o.b.v. (door)ontwikkelingstarieven.
14	Opdrachtnemer voert (door)ontwikkelwerkzaamheden en advisering uitsluitend uit na een schriftelijk verzoek van LVNL en na akkoord op een offerte of nadere opdracht. De offerte bevat ten minste een beschrijving van de werkzaamheden, planning, inzet, risico's, afhankelijkheden, borging in beheer, acceptatiecriteria en kosten op basis van de overeengekomen tarieven.