

BIJLAGE 12a - PROGRAMMA VAN EISEN WEBSITE WERKZAAK RIVIERENLAND

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen waar de Inschrijver in het kader van de af te sluiten overeenkomst aan dient te voldoen. Voor de betekenis van begrippen die in dit programma van Eisen en het programma van Wensen (bijlage 12b) worden gebruikt, wordt verwezen naar de begrippenlijst onder aan de opsomming van de eisen. Deze begrippenlijst maakt integraal onderdeel uit van dit PVE. Bij verschil van interpretatie geldt de begrippenlijst als uitgangspunt, tenzij in het betreffende hoofdstuk expliciet anders is bepaald.

	PROGRAMMA VAN EISEN	Eis
1	ALGEMEEN	
1.1	De opdracht omvat het ontwerpen, realiseren, implementeren, hosten, technisch beheren, onderhouden en doorontwikkelen van de publieke website van Werkzaak Rivierenland inclusief CMS. Functioneel contentbeheer door Werkzaak Rivierenland valt binnen de oplossing, maar wordt uitgevoerd door Werkzaak Rivierenland zelf. De Mijn Werkzaak- omgeving en transactionele portaalfunctionaliteit vallen buiten scope, tenzij deze expliciet als link, embed of koppeling in dit PVE zijn benoemd.	Eis
1.2	De leverancier ondersteunt het archiveren, depubliceren en terugvinden van content binnen het CMS, inclusief versiebeheer en herstelmogelijkheid.	Eis
1.3	De leverancier ondersteunt de migratie van content, documenten, mediabestanden, metadata, formulieren, redirects en overige in de website aanwezige content naar de nieuwe oplossing. De leverancier stelt hiervoor vooraf een migratieplan op waarin verantwoordelijkheden, aanpak, validatie en migratietesten zijn beschreven.	Eis
1.4	De website en het CMS worden geleverd op basis van open source software of aantoonbaar overdraagbare softwarecomponenten. Werkzaak Rivierenland verkrijgt het blijvende recht om de website, het CMS, de configuratie, templates, maatwerkcode, content, data, documentatie en bijbehorende ontwerpbestanden te gebruiken, te laten beheren, te laten aanpassen en over te dragen aan een andere leverancier.	Eis
1.5	De leverancier beschrijft bij inschrijving welke onderdelen van de aangeboden oplossing bestaan uit generiek open source componenten, welke onderdelen maatwerk zijn, welke licenties van toepassing zijn en welke afhankelijkheden bestaan van commerciële modules, plugins of diensten.	Eis
1.6	Alle content, data en metadata in de website en het CMS zijn en blijven eigendom van Werkzaak Rivierenland. Hieronder vallen in ieder geval teksten, afbeeldingen, documenten, mediabestanden, formulieren, formulierconfiguraties, metadata, taxonomieën, redirects, URL-structuren, gebruikersrollen, logging voor zover rechtmatig beschikbaar en configuratie die nodig is voor beheer.	Eis

1.7	De aangeboden oplossing is gebaseerd op een volwassen open source CMS. De leverancier beschrijft de gebruikte open source componenten, versies, licenties, onderhoudsstatus, community ondersteuning, beveiligingsupdates en afhankelijkheden van derden. Maatwerk dat specifiek voor Werkzaam Rivierenland wordt ontwikkeld, wordt gedocumenteerd en beschikbaar gesteld aan Werkzaam, inclusief broncode, configuratie en instructies voor beheer en doorontwikkeling. Onder een volwassen open source CMS wordt verstaan: een CMS met actieve community, actuele beveiligingsondersteuning, gedocumenteerde releases, aantoonbare toepassing bij publieke of semi-publieke organisaties, beschikbaarheid van beheerkennis bij meerdere leveranciers en een licentiemodel dat overdracht en doorontwikkeling door derden niet belemmert.	Eis
1.8	De website, het CMS, de hostinginrichting, configuratie, broncode, templates, contentstructuur, documentatie en beheerprocessen zijn volledig overdraagbaar aan Werkzaam Rivierenland of een door Werkzaam aan te wijzen derde partij. De leverancier levert hiervoor bij oplevering en bij exit een actueel overdrachtdossier aan.	Eis
1.9	De leverancier werkt zonder aanvullende licentiebelemmeringen of technische blokkades mee aan overdracht naar een andere leverancier. Eventuele exit werkzaamheden worden <i>vooraf</i> gespecificeerd in de overeenkomst. Het gebruik van commerciële software, closed source componenten, plug-ins, extensies of externe diensten mag de overdraagbaarheid, het beheer, de doorontwikkeling of de leveranciersafhankelijkheid van de oplossing niet beperken. Een opvolgende leverancier moet de oplossing kunnen beheren, onderhouden en doorontwikkelen zonder afhankelijk te zijn van de huidige leverancier.	Eis
1.10	De leverancier biedt Werkzaam Rivierenland de mogelijkheid om content, bestanden, metadata en configuratie in een gangbaar, gedocumenteerd en herbruikbaar formaat te exporteren.	Eis
1.11	De oplossing wordt zodanig ingericht dat Werkzaam Rivierenland niet onnodig afhankelijk is van één leverancier. De leverancier voorkomt ongewenste leveranciersafhankelijkheid, documenteert maatwerk en configuratie, en maakt beheer en doorontwikkeling door Werkzaam of een andere leverancier mogelijk.	Eis

1.12	Bij beëindiging van de overeenkomst levert de leverancier uiterlijk binnen 20 werkdagen na schriftelijk verzoek een volledig exit pakket op. Dit pakket bevat minimaal alle content, data, metadata, mediabestanden, formulieren, formulierconfiguraties, re directs, URL-structuren, gebruikersrollen, configuratie, maatwerkcode, templates, documentatie, back-ups en relevante logging voor zover rechtmatig beschikbaar. De levering vindt plaats in open, gedocumenteerde en herbruikbare formaten. Indien voor een zorgvuldige overdracht aanvullende kennisoverdracht noodzakelijk is, verleent de leverancier hiervoor redelijke medewerking, waaronder het beantwoorden van vragen en het verzorgen van één of meer overdrachtsessies met Werkzaam Rivierenland en/of een opvolgende leverancier. Deze werkzaamheden maken onderdeel uit van de overeengekomen exitdienstverlening. De exit is pas afgerond na schriftelijke acceptatie door Werkzaam Rivierenland.	Eis
1.13	De leverancier werkt desgevraagd mee aan het beschikbaar stellen van de publieke website ten behoeve van archivering. De oplossing ondersteunt het exporteren of ontsluiten van content, documenten, metadata en URL-structuren in een gangbaar en herbruikbaar formaat, zodat archivering van zowel de huidige als toekomstige website mogelijk blijft.	Eis
1.14	De leverancier richt de oplossing aantoonbaar in conform de Common Ground-principes van scheiding van gegevens, processen en interactie, API-first, gebruik van open standaarden, hergebruik van gegevens bij de bron en het voorkomen van onnodige gegevensopslag. Gegevensopslag, proceslogica en presentatievoorzieningen zijn logisch van elkaar gescheiden en gegevens kunnen via gestandaardiseerde interfaces beschikbaar worden gesteld aan andere toepassingen. De leverancier beschrijft bij inschrijving hoe deze principes binnen de aangeboden oplossing zijn toegepast en levert hiervoor een architectuuroverzicht aan met de belangrijkste componenten, gegevensstromen, koppelingen en API's. Afwijkingen zijn uitsluitend toegestaan indien de leverancier deze schriftelijk motiveert en Werkzaam Rivierenland hiermee instemt.	Eis
1.15	Koppelingen worden waar mogelijk gerealiseerd via gestandaardiseerde API's. De leverancier documenteert API's met OpenAPI Specification en past relevante REST API Design Rules toe waar deze van toepassing zijn. Deze standaarden staan op de lijst verplichte open standaarden van Forum Standaardisatie API's ondersteunen versiebeheer, OAuth2/OpenID Connect, API-logging, throttling en lifecycle management.	Eis

1.16	De leverancier past alle relevante verplichte open standaarden toe die voor de website, hosting, beveiliging, e-mail, documenten en koppelingen van toepassing zijn. De leverancier vult hiervoor een standaarden matrix in op basis van de actuele lijst van Forum Standaardisatie. Per standaard vermeldt leverancier: wijze van toepassing, bewijs, afwijkingen en herstelmaatregelen. Afwijkingen worden expliciet gemotiveerd en door Werkzaak beoordeeld.	Eis
1.17	De leverancier levert bij inschrijving een Common Ground-impactanalyse van de aangeboden oplossing. Deze analyse beschrijft minimaal: • de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de Common Ground-principes; • de scheiding van gegevens, processen en interactie; • de toepassing van API-first; • het gebruik van open standaarden; • de maatregelen ter voorkoming van leveranciersafhankelijkheid; • de wijze waarop gegevens zoveel mogelijk bij de bron worden gebruikt; • de mogelijkheden voor toekomstige aansluiting op gemeentelijke, regionale en landelijke voorzieningen; • de belangrijkste architectuurafhankelijkheden en risico's; • de voorgestelde mitigerende maatregelen. De analyse bevat tevens een overzicht van eventuele onderdelen die niet volledig aansluiten op de Common Ground-principes, inclusief motivatie, risicoanalyse en een beschrijving van mogelijke toekomstige verbetermaatregelen. De impactanalyse maakt onderdeel uit van de beoordeling van de inschrijving en dient volledig, actueel en controleerbaar te zijn.	Eis

1.18	De oplossing maakt het mogelijk om content, metadata, contentstructuren en andere door Werkzaam Rivierenland beheerde informatie via gedocumenteerde API's beschikbaar te stellen voor hergebruik door andere toepassingen. Hierbij geldt minimaal dat: • content en metadata onafhankelijk van de publieke website kunnen worden ontsloten; • gegevens beschikbaar kunnen worden gesteld aan toekomstige websites, mobiele applicaties, klantportalen, chatbotoplossingen en andere digitale kanalen; • de ontsluiting plaatsvindt via open en gedocumenteerde API's; • API-documentatie beschikbaar is in OpenAPI Specification-formaat; • hergebruik van content geen duplicatie van gegevens vereist; • export van content, metadata en contentstructuren mogelijk is in open, gedocumenteerde en herbruikbare formaten. De leverancier beschrijft bij inschrijving: • welke API-functionaliteit standaard beschikbaar is; • welke gegevens via API's beschikbaar zijn; • welke beperkingen gelden voor hergebruik van content; • welke maatregelen zijn getroffen om toekomstige uitbreiding naar andere presentatiekanalen mogelijk te maken. De aangeboden oplossing mag geen technische beperkingen bevatten die toekomstig headless gebruik of multichannel-ontsluiting onnodig verhinderen.	Eis
1.19	Digitale toegankelijkheid, informatiebeveiliging en privacy zijn verplichte ontwerp-, bouw- en beheerprincipes voor de website en het CMS. De leverancier past deze principes aantoonbaar toe bij ontwerp, realisatie, hosting, technisch beheer, testen en doorontwikkeling.	Eis
1.20	De oplossing wordt ingericht op basis van digitale soevereiniteit, waarbij Werkzaam Rivierenland regie houdt over haar data, configuratie, content, metadata, logging, documentatie en bijbehorende beheerinformatie. De leverancier richt de oplossing zodanig in dat Werkzaam Rivierenland inzicht en zeggenschap houdt over waar data wordt opgeslagen, verwerkt, beheerd, benaderd en geëxporteerd. Werkzaam Rivierenland behoudt volledige zeggenschap over de technische architectuur, gegevensmodellen, API-documentatie, configuraties en integraties die specifiek voor Werkzaam Rivierenland zijn ingericht.	Eis

1.21	De leverancier accepteert de door Werkzaam Rivierenland in de aanbestedingsdocumenten van toepassing verklaarde ICT-inkoopvoorwaarden, waaronder GIBIT voor zover van toepassing verklaard. Afwijkingen zijn uitsluitend geldig indien deze expliciet, gemotiveerd en vóór inschrijving zijn ingediend en door Werkzaam Rivierenland schriftelijk zijn aanvaard.	Eis
1.22	De leverancier levert bij inschrijving een overzicht aan van eventuele contractuele afwijkingen, afhankelijkheden, licentievoorwaarden van derden en voorwaarden die impact hebben op eigenaarschap, overdraagbaarheid, continuïteit of exit.	Eis
1.23	De website wordt pas door Werkzaam Rivierenland geaccepteerd nadat de leverancier aantoonbaar heeft voldaan aan alle in de overeenkomst en aanbestedingsdocumenten opgenomen eisen en acceptatiecriteria. De leverancier stelt voorafgaand aan realisatie een acceptatieplan op. Dit plan beschrijft minimaal de testsoorten, verantwoordelijkheden, acceptatiecriteria, hersteltermijnen, het escalatieproces en de criteria voor livegang. De leverancier levert de resultaten aan van: • functionele acceptatietesten; • performancetesten; • de toegankelijkheidstoets conform eis 4.4.1; • de beveiligingscontrole conform eis 5.1.3; • de controle op de voor de oplossing relevante verplichte open standaarden. Bevindingen met hoge of kritieke impact op toegankelijkheid, informatiebeveiliging, beschikbaarheid, privacy, kernfunctionaliteit of beheerbaarheid blokkeren acceptatie van de livegang, tenzij Werkzaam Rivierenland schriftelijk en gemotiveerd anders besluit. Openstaande bevindingen worden vastgelegd inclusief prioriteit, herstelmaatregel en planning.	Eis
1.24	De leverancier stelt de voor beheer, gebruik, doorontwikkeling en overdracht van de website en het CMS redelijkerwijs benodigde documentatie beschikbaar. Hiervoor mag gebruik gemaakt worden van bestaande productdocumentatie, online documentatie, een kennisbank of leveranciershandleidingen. De leverancier verstrekt tevens informatie over relevante wijzigingen en releases.	Eis
1.25	De leverancier verzorgt ten minste één training voor de door Werkzaam Rivierenland aangewezen functionarissen voor het gebruik en beheer van de website en het CMS. Deze training mag online worden verzorgd.	Eis

2	CMS EN CONTENTBEHEER	
2.1	Het CMS stelt geautoriseerde gebruikers in staat om zonder tussenkomst van de leverancier pagina's, nieuwsberichten, landingspagina's, menu's, formulieren, mediabestanden, downloads, redirects en metadata aan te maken, te wijzigen, te publiceren, te depubliceren, te archiveren en, indien geautoriseerd, te verwijderen.	Eis
2.2	Het CMS ondersteunt meerdere gelijktijdige gebruikers met verschillende rollen en rechten. Minimaal worden de rollen redacteur, eindredacteur, functioneel beheerder en technisch beheerder ondersteunt. Per rol kunnen rechten worden ingesteld voor aanmaken, wijzigen, publiceren, depubliceren, archiveren, verwijderen en beheren van content, media, formulieren, menu's en metadata.	Eis
2.3	Het CMS ondersteunt het opbouwen van pagina's met vooraf ingerichte, toegankelijke en responsive contentcomponenten, zoals tekstblok, afbeelding, video-embed, cta, faq, kolommen, downloadblok, contactblok, nieuwsblok, kaart/tegelblok en formulierblok	Eis
2.4	Het CMS borgt de huisstijl van Werkzaak Rivierenland door gebruik van vooraf ingerichte templates, componenten, kleurinstellingen en stijlen. Redacteurs kunnen content flexibel beheren binnen deze kaders, zonder dat toegankelijkheid, responsive gedrag of huisstijlconsistentie wordt doorbroken.	Eis
2.5	Het CMS ondersteunt minimaal gangbare webformaten voor afbeeldingen en documenten waaronder jpg, jpeg, png, svg waar veilig toepasbaar, webp, pdf, docx en odt. De leverancier beschrijft welke bestandsformaten worden ondersteund, welke maximale bestandsgroottes gelden en welke beveiligingscontroles plaatsvinden bij uploads.	Eis
2.6	Het CMS ondersteunt het klaarzetten van conceptpagina's die via een afgeschermd previewlink gedeeld kunnen worden met geautoriseerde medewerkers, zonder dat deze pagina's voor publiek zichtbaar zijn.	Eis
2.7	Het CMS ondersteunt redacteurs om contentblokken binnen vooraf ingerichte templates te herschikken. Daarnaast kunnen afbeeldingen binnen vooraf ingestelde kaders worden gepositioneerd, vergroot, verkleind en uitgesneden.	Eis
2.8	Het CMS of de aangeboden oplossing ondersteunt het signaleren van interne gebroken links en verwijzingen naar niet-beschikbare pagina's. De leverancier beschrijft hoe redacteurs deze signaleringen kunnen raadplegen en opvolgen.	Eis

2.9	Het CMS beschikt over een mediabibliotheek voor afbeeldingen, documenten en verwijzingen naar extern gehoste video's. Afbeeldingen kunnen worden voorzien van alternatieve tekst, bijschrift, uitsnede en metadata. Het CMS ondersteunt het beheren en publiceren van video- embeds vanuit gangbare videoplatformen, zonder dat videobestanden in de mediabibliotheek hoeven te worden opgeslagen. De leverancier beschrijft welke videoplatformen worden ondersteund. Het CMS ondersteunt automatische optimalisatie van afbeeldingen voor webgebruik. Deze functionaliteit doet geen afbreuk aan de mogelijkheden voor redacteurs om afbeeldingen te positioneren, schalen en uitsnijden zoals bedoeld in eis 2.2.5.	Eis
2.10	Video's worden alleen gepubliceerd via een oplossing die voldoet aan de eisen voor toegankelijkheid, privacy, informatiebeveiliging en performance. De oplossing ondersteunt, voor zover van toepassing, ondertiteling, transcripties en een inrichting die voldoet aan de eisen voor privacy, datadoorgifte en cookiegebruik. De leverancier beschrijft hoe hieraan wordt voldaan en hoe beheer en performance worden geborgd. Directe upload van videobestanden is alleen toegestaan na voorafgaande acceptatie door Werkzaak Rivierenland.	Eis

2.11	De oplossing ondersteunt eenvoudige formulieren voor gebruikersinteracties, zoals contact, aanmelding of informatieverzoeken. De formulierenfunctionaliteit kan zelfstandig of als afzonderlijke voorziening worden ingezet en integreert met de publieke website via open standaarden en gedocumenteerde API's. Formulierdefinities, configuraties en verwerkte gegevens zijn niet afhankelijk van het gebruikte CMS en kunnen onafhankelijk van de website worden beheerd, gewijzigd, geëxporteerd en overgedragen. Formulieren worden beveiligd tegen spam, misbruik en ongeautoriseerde toegang. De leverancier beschrijft welke gegevens worden verwerkt, hoe notificaties werken, hoe bewaartermijnen worden ingericht en hoe gegevens veilig worden uitgewisseld met externe systemen. De leverancier beschrijft de architectuur van de formulierenvoorziening, de beschikbare API's, de toegepaste open standaarden en de mogelijkheden voor koppelingen met externe voorzieningen. De leverancier toont aan hoe de formulierenvoorziening aansluit op de Common Ground-principes van: scheiding van gegevens, processen en interactie; gebruik van open standaarden; API-first gegevensuitwisseling; voorkomen van onnodige gegevensopslag; leveranciersonafhankelijkheid	Eis
2.12	Het CMS ondersteunt redacteuren om zonder technische programmeerkennis zelfstandig content aan te maken, te wijzigen, te publiceren, te de-publiceren, te archiveren en te beheren.	Eis
2.13	Het CMS ondersteunt het toekennen van eigenaarschap aan content, zodat verantwoordelijke redacteuren kunnen worden gekoppeld aan pagina's of contentonderdelen.	Eis
3	UX, ontwerp en gebruiksgemak	
3.1	De publieke website en het CMS, voor zover relevant voor gebruikersinteractie, zijn beschikbaar via gangbare actuele webbrowsers. De publieke website heeft een responsive ontwerp en is bruikbaar op desktop, tablet en mobiele apparaten, waarbij informatie en functionaliteit voor bezoekers gelijkwaardig beschikbaar zijn.	Eis

3.2	De leverancier ontwikkelt in samenwerking met Werkzaak Rivierenland een informatiearchitectuur met een duidelijke, logisch opgebouwde en gebruiksvriendelijke hoofdnavigatie. De voorgestelde structuur sluit aan bij gangbare principes voor online dienstverlening en ondersteunt bezoekers bij het efficiënt vinden van informatie. De informatiearchitectuur wordt voorafgaand aan de realisatie ter goedkeuring voorgelegd aan Werkzaak Rivierenland.	Eis
3.3	Het CMS ondersteunt geautoriseerde gebruikers bij het beheren, aanpassen en instellen van gebruiksvriendelijke pagina-URL's. Bij wijziging van een URL ondersteunt het CMS het instellen van redirects om bestaande verwijzingen naar pagina's te behouden en bezoekers automatisch naar de juiste pagina te leiden.	Eis
3.4	Bij ingebruikname van de nieuwe website worden bestaande publieke URL's waar mogelijk behouden. Indien URL-structuren wijzigen, ondersteunt de oplossing het inrichten van permanente redirects (HTTP 301) zodat bezoekers automatisch naar de juiste pagina worden geleid.	Eis
3.5	Het CMS ondersteunt het beheren van zoekmachinegerelateerde metadata, waaronder minimaal paginatitels en metabeschrijvingen. De oplossing ondersteunt tevens het genereren van een XML-sitemap.	Eis
3.6	De leverancier valideert de informatiearchitectuur met minimaal tien representatieve gebruikers verdeeld over ten minste drie doelgroepen van Werkzaak Rivierenland. De resultaten, bevindingen en verbetermaatregelen worden vastgelegd in een rapport dat ter goedkeuring wordt voorgelegd.	Eis
3.7	De zoekfunctie is op iedere pagina beschikbaar via een herkenbare zoekingang.	Eis
3.8	De zoekfunctie doorzoekt alle door Werkzaak Rivierenland aangewezen publieke webpagina's en documenten, waaronder minimaal HTML-pagina's en PDF documenten.	Eis
3.9	Zoekresultaten worden weergegeven op een afzonderlijke resultatenpagina met per resultaat minimaal: • Een klikbare titel; • Een korte samenvatting of contextfragment; • Aanvullende context, zoals een URL, broodkruimelpad of vergelijkbare aanduiding van de locatie binnen de website; • De datum van laatste wijziging, indien beschikbaar •	Eis

3.10	De zoekfunctie ondersteunt minimaal zoeken op enkelvoudige en meervoudige zoektermen, hoofdletterongevoelig zoeken, het herkennen of corrigeren van veelvoorkomende typefouten, sortering op relevantie en een duidelijke melding wanneer géén resultaten zijn gevonden. De leverancier toont bij oplevering aan hoe deze functionaliteit werkt.	Eis
3.11	De zoekfunctie is volledig bedienbaar met toetsenbord en hulptechnologieën.	Eis
3.12	De zoekfunctie verwerkt géén persoonsgegevens, tenzij dit aantoonbaar noodzakelijk is voor de werking. Indien zoekgedrag wordt gelogd of geanalyseerd, gebeurt dit uitsluitend geaggregeerd of geanonimiseerd en conform AVG.	Eis
3.13	Nieuwe of gewijzigde gepubliceerde content is uiterlijk binnen 30 minuten na publicatie vindbaar via de zoekfunctie. In de reguliere situatie is deze content vrijwel direct binnen enkele seconden, beschikbaar in de zoekresultaten.	Eis
3.14	De leverancier toont bij oplevering aan dat aan de eisen van zoekfunctie is voldaan door middel van: • Een functionele acceptatietest; • Een toegankelijkheidstest op de zoekinterface en resultatenpagina; • Documentatie over indexering, configuratie en beheer •	Eis
3.15	De website ondersteunt duidelijke call-to-actions die per doelgroep en taak kunnen worden ingericht binnen vooraf toegankelijke en huisstijl vaste componenten.	Eis
3.16	De website ondersteunt webanalyse en rapportage, waaronder analyse van bezoekersgedrag en zoekopdrachten. De leverancier beschrijft de aangeboden oplossing, hoe deze voldoet aan de eisen voor privacy, informatiebeveiliging en de AVG, welke gegevens worden verwerkt, welke cookies eventueel worden gebruikt en welke rapportagemogelijkheden beschikbaar zijn.	Eis

4	Toegankelijkheid	
4.1	De website, het CMS voor zover relevant voor publicatie, alle templates, componenten, formulieren, interacties en door Werkzaam Rivierenland beheerbare content voldoen bij livegang aantoonbaar aan EN 301 549 en aan WCAG 2.2 niveau A en AA. De leverancier past WCAG 2.2 niveau A en AA toe als harde minimumeis voor ontwerp, realisatie, contentinrichting, testen en oplevering. Afwijking van één of meer succescriteria is alleen toegestaan indien de leverancier vooraf schriftelijk motiveert waarom volledige toepassing binnen de opdracht aantoonbaar niet mogelijk of niet proportioneel is. Deze motivatie bevat ten minste: a. het betreffende WCAG 2.2-succescriterium; b. de reden van de afwijking; c. de impact op gebruikers met een beperking; d. de voorgestelde mitigerende maatregel of gelijkwaardig toegankelijk alternatief; e. de planning voor herstel, indien herstel na livegang noodzakelijk is. Een afwijking is pas geldig na schriftelijke acceptatie door Werkzaam Rivierenland en mag niet leiden tot blokkades voor gebruikers bij essentiële taken, waaronder het vinden van informatie, navigeren, zoeken, invullen en verzenden van formulieren, aanvragen doen en contact opnemen. De leverancier herstelt alle blokkerende en ernstige bevindingen vóór ingebruikname. Bevindingen die niet vóór livegang worden opgelost, mogen alleen open blijven na schriftelijke acceptatie door Werkzaam Rivierenland, inclusief onderbouwde risicoafweging, tijdelijke maatregel en concrete hersteltermijn.	Eis

4.2	Het CMS ondersteunt redacteuren bij het publiceren van toegankelijke content. Het CMS biedt minimaal: • Ondersteuning voor alternatieve teksten bij informatieve afbeeldingen en de mogelijkheid om decoratieve afbeeldingen als zodanig te markeren; • Waarschuwingen bij ontbrekende of onjuiste kopstructuur; • Beheer van documentmetadata; • Ondersteuning voor toegankelijke linkteksten; • Herkenbare foutmeldingen bij formulieren; • De mogelijkheid om conceptcontent vóór publicatie te controleren op toegankelijkheidsaspecten. • Ondersteuning voor begrijpelijke contentstructuren en begrijpelijk taalgebruik (B1) De leverancier beschrijft hoe het CMS redacteuren ondersteunt bij het publiceren van WCAG 2.2 AA-conforme content.	Eis
4.3	De leverancier toont vóór livegang aantoonbaar aan dat de website voldoet aan de eisen van EN 301 549 en WCAG 2.2 niveau A en AA door middel van een onafhankelijk toegankelijkheidsonderzoek. Het onderzoek omvat minimaal de publieke website, representatieve templates, componenten, formulieren, contenttypen, interacties en relevante publicatieprocessen in het CMS. De leverancier levert het onderzoeksrapport en de bijbehorende bevindingen aan Werkzaam Rivierenland. Eventuele blokkerende en ernstige bevindingen worden conform eis 4.1.1 opgelost. Deze eis heeft betrekking op het toegankelijkheidsonderzoek voorafgaand aan livegang. Eventuele heronderzoeken na oplevering maken geen onderdeel uit van deze eis, tenzij hierover afzonderlijke afspraken worden gemaakt.	Eis
4.4	De leverancier levert alle benodigde informatie aan voor publicatie en actualisatie van de toegankelijkheidsverklaring, waaronder het onderzoeksrapport, de scope, de bevindingen, de herstelmaatregelen, eventuele geaccepteerde afwijkingen en de planning voor resterende verbeterpunten.	Eis
5	Beveiliging, privacy en hosting	
5.1	De leverancier richt hosting, technisch beheer en beveiliging in conform de voor Werkzaam Rivierenland geldende BIO-eisen. De leverancier beschrijft minimaal de maatregelen voor patchmanagement, toegangsbeheer, logging, monitoring, back-up en restore, kwetsbaarhedenbeheer, incidentafhandeling, certificaatbeheer, versleuteling en scheiding van omgevingen.	Eis

5.2	De leverancier zorgt ervoor dat de website , het CMS en eventuele formulieren invoer valideren en normaliseren voordat deze wordt verwerkt. Uitvoer naar browsers, gebruikers, bestanden, API's en gekoppelde systemen wordt zodanig verwerkt dat misbruik, manipulatie en ongewenste code-uitvoering worden voorkomen.	Eis
5.3	Voor livegang toont de leverancier aan dat de website, het CMS en de hostingomgeving beveiligingstechnisch zijn getoetst. Dit gebeurt door middel van een onafhankelijke penetratietest of een gelijkwaardige beveiligingsbeoordeling die specifiek betrekking heeft op de voor Werkzaam Rivierenland ingerichte oplossing. Generieke penetratietests of assurance-rapporten die uitsluitend betrekking hebben op een standaardplatform, hostingomgeving of dienstverlening zijn niet voldoende, tenzij de leverancier aantoonbaar maakt dat de volledige inrichting, configuratie, koppelingen en het maatwerk voor Werkzaam Rivierenland daarin zijn meegenomen. Bevindingen met hoge of kritieke impact worden vóór livegang opgelost, tenzij Werkzaam Rivierenland schriftelijk anders besluit.	Eis
5.4	Voor beheerders en geautoriseerde CMS-gebruikers ondersteunt de oplossing multi-factor authenticatie (MFA). Indien gebruik wordt gemaakt van single-sign-on (SSO), ondersteunt de oplossing het afdwingen van MFA via de door Werkzaam Rivierenland gebruikte identiteitsvoorziening. De leverancier beschrijft hoe authenticatie, autorisatie en toegangscontrole zijn ingericht en welke maatregelen worden genomen om misbruik van beheeraccounts te voorkomen.	Eis
5.5	De oplossing ondersteunt single sign-on voor CMS-gebruikers via een gangbare federatieve authenticatiestandaard, zoals SAML of OpenID Connect.	Eis
5.6	De leverancier beschrijft de hostingarchitectuur van de aangeboden oplossing. Hierbij wordt minimaal inzicht gegeven in de locatie van opslag en verwerking, de gebruikte infrastructuur, de scheiding van omgevingen, beschikbaarheid, schaalbaarheid, certificaatbeheer, domein- en DNS-beheer, back-upvoorzieningen en beheerprocessen. Voor deze beschrijving mag gebruik worden gemaakt van bestaande documentatie, zoals architectuurdocumentatie, SLA's, beheerplannen of productdocumentatie.	Eis

5.7	Alle data, content, metadata, logging, back-ups, configuratie en beheerinformatie van de website en het CMS worden opgeslagen en verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte, EER. Opslag, verwerking, back-up, replicatie, monitoring of beheer buiten de EER is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Werkzaam Rivierenland en zonder aantoonbare naleving van de AVG, waaronder de regels voor doorgifte naar derde landen.	Eis
5.8	De leverancier richt logging en monitoring in voor beschikbaarheid, performance, beveiliging en foutafhandeling. De leverancier beschrijft welke gebeurtenissen worden gelogd, wie toegang heeft tot logging, welke bewaartermijnen gelden en hoe signalen worden opgevolgd.	Eis
5.9	De leverancier voert beveiligingsupdates en patches uit volgens een risico gebaseerde patchkalender. Kritieke kwetsbaarheden worden binnen 48 uur na beschikbaarheid van een patch of mitigerende maatregel opgelost of gemitigeerd. Hoge kwetsbaarheden worden binnen 5 werkdagen opgelost of gemitigeerd. Middelgrote kwetsbaarheden worden binnen 20 werkdagen opgelost of opgenomen in een door Werkzaam Rivierenland goedgekeurd herstelplan. Afwijkingen worden schriftelijk gemotiveerd en gerapporteerd.	Eis
5.10	De leverancier beschrijft het incidentproces, inclusief detectie, classificatie, melding, escalatie, herstel, evaluatie en rapportage aan Werkzaam Rivierenland	Eis
5.11	De leverancier registreert incidenten, classificeert deze naar impact en urgentie, bewaakt de voortgang en rapporteert over oorzaak, oplossing, doorlooptijd en preventieve maatregelen	Eis
5.12	De leverancier beschrijft hoe de dienstverlening wordt hersteld bij verstoringen, beveiligingsincidenten, dataverlies of uitval van hostingcomponenten. De herstelafspraken worden opgenomen in de SLA.	Eis
5.13	De leverancier beschikt over een 24x7 bereikbaar meld- en escalatieproces voor kritieke beveiligingsincidenten. Incidenten die de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van de website, het CMS, de hostingomgeving of verwerkte gegevens bedreigen, worden behandeld conform de in de SLA vastgelegde responstijden. De leverancier beschrijft de bereikbaarheid buiten kantooruren, de escalatieprocedure, de verantwoordelijke contactpersonen en de voortgangscommunicatie gedurende de afhandeling van het incident.	Eis

5.14	Werkzaak Rivierenland blijft eigenaar van en houdt volledige zeggenschap over alle data, content, metadata, configuratie, logging en back- ups die binnen de oplossing worden opgeslagen of verwerkt. De leverancier verwerkt deze gegevens uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst en uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van Werkzaak Rivierenland. Werkzaak Rivierenland behoudt tevens eigenaarschap van specifiek voor Werkzaak Rivierenland ontwikkelde gegevensmodellen, taxonomieën, API-specificaties en informatiestructuren.	Eis
5.15	De leverancier verwerkt, beheert of slaat persoonsgegevens, logging, back- ups, beheerinformatie en overige niet -openbare gegevens uitsluitend binnen de EER op, tenzij Werkzaak Rivierenland hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven en de leverancier aantoonbaar voldoet aan de toepasselijke AVG- eisen voor internationale doorgifte.	Eis
5.16	De leverancier verstrekt vóór gunning en gedurende de looptijd een actueel overzicht van alle sub-verwerkers, verwerkingslocaties, opslaglocaties, back-uplocaties, beheerlocaties en ondersteuningslocaties. Inzet of wijziging van sub-verwerkers of verwerkingslocaties is alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Werkzaak Rivierenland.	Eis
5.17	Indien de oplossing gebruik maakt van multi-tenancy, is data van Werkzaak Rivierenland logisch gescheiden van data van andere klanten. Data van Werkzaak Rivierenland is uitsluitend toegankelijk binnen de tenant van Werkzaak Rivierenland en niet beschikbaar voor andere tenants.	Eis
5.18	Indien de oplossing e-mail verzendt namens Werkzaak Rivierenland, maakt de leverancier gebruik van een door Werkzaak Rivierenland goedgekeurde inrichting voor SPF, DKIM en DMARC	Eis
5.19	Indien bij uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, wordt een verwerkersovereenkomst gesloten overeenkomstig de AVG.	Eis
5.20	De leverancier verstrekt alle redelijkerwijs benodigde informatie voor privacytoetsen, DPIA's en audits.	Eis

6	Koppelingen en integraties	
6.1	Alle API's en technische koppelingen maken gebruik van actuele beveiligingsprotocollen en, voor zover beschikbaar, open standaarden die zijn opgenomen op de actuele lijst van Forum Standaardisatie. De leverancier beschrijft per koppeling: • het doel van de koppeling; • de toegepaste standaard(en); • de gebruikte beveiligingsmaatregelen; • eventuele afwijkingen van open standaarden; • de motivatie voor deze afwijkingen. Afwijkingen zijn uitsluitend toegestaan indien aantoonbaar geen passende open standaard beschikbaar is.	Eis
6.2	De aangeboden oplossing ondersteunt het ontsluiten en presenteren van gegevens uit externe bronsystemen via open en gedocumenteerde API's, zonder dat deze gegevens structureel in het CMS hoeven te worden opgeslagen of beheerd. De oplossing: • ondersteunt het raadplegen van gegevens bij de bron via API-koppelingen; • maakt het mogelijk gegevens uit externe systemen, zoals vacaturegegevens, nieuwsberichten, producten, diensten en vergelijkbare informatie, op de website te presenteren; • ondersteunt veilige gegevensuitwisseling conform actuele beveiligingsstandaarden; • voorkomt onnodige gegevensduplicatie;belemmert toekomstige aansluiting op gemeentelijke, regionale of landelijke voorzieningen niet. De leverancier beschrijft de beschikbare functionaliteit, de toegepaste standaarden en de wijze waarop de oplossing aansluit op de Common Ground-principes van API-first en hergebruik van gegevens bij de bron.	Eis
6.3	Het CMS ondersteunt het veilig en toegankelijk embedden van externe contentbronnen, waaronder marketing-, publicatie- en formulierplatformen, mits dit past binnen de eisen voor informatiebeveiliging, privacy, toegankelijkheid en performance.	Eis

7	Beheer, support en doorontwikkeling	
7.1	De Nederlandstalige servicedesk is op werkdagen tussen 08:30 en 17:00 uur bereikbaar via telefoon en een digitaal meldkanaal. Telefonische bereikbaarheid bedraagt minimaal 95 procent per kalendermaand, gemeten binnen het servicevenster. Meldingen kunnen buiten kantoortijden digitaal worden geregistreerd en worden behandeld volgens de in de SLA vastgelegde prioriteitsclassificatie. De leverancier beschrijft de procedure voor het melden en afhandelen van kritieke verstoringen buiten kantoortijden.	Eis

7.2	De leverancier levert een Service Level Agreement (SLA) waarin minimaal de onderstaande serviceniveaus zijn vastgelegd. Lagere serviceniveaus of afwijkende meetmethoden zijn niet toegestaan. Beschikbaarheid • De publieke website is minimaal 99,9% per kalendermaand beschikbaar. • Het CMS is minimaal 99,5% per kalendermaand beschikbaar. Beschikbaarheid wordt gemeten over 24 uur per dag en 7 dagen per week. Vooraf aangekondigd onderhoud wordt niet meegerekend in de beschikbaarheidsmeting. Gepland onderhoud wordt minimaal vijf werkdagen vooraf aangekondigd. De totale duur van gepland onderhoud bedraagt maximaal acht uur per kalendermaand. Prestaties • De serverresponstijd bedraagt maximaal 500 milliseconden voor minimaal 95% van alle HTTP-verzoeken per kalendermaand. • De laadtijd van publieke webpagina's bedraagt maximaal drie seconden voor minimaal 95% van alle pagina-opvragingen per kalendermaand. Metingen worden uitgevoerd vanaf een meetpunt binnen Nederland. Incidentafhandeling Prioriteit 1 (kritiek) Van toepassing bij: • volledige uitval van de website; • uitval van essentiële functionaliteit; • ernstige beveiligingsincidenten. Responstijd: maximaal 15 minuten, 24x7. Oplostijd: maximaal 4 uur, 24x7. Prioriteit 2 (hoog) Van toepassing indien belangrijke functionaliteit niet beschikbaar is of ernstig beperkt functioneert. Responstijd: maximaal 1 uur. Oplostijd: maximaal 8 uur. Prioriteit 3 (middel) Van toepassing bij functionele verstoringen met beperkte impact. Responstijd: maximaal 4 werkuren. Oplostijd: maximaal 5 werkdagen. Prioriteit 4 (laag) Van toepassing bij niet-kritieke storingen of functionele gebreken. Responstijd: maximaal 1 werkdag. Oplostijd: maximaal 20 werkdagen. Beveiligingsincidenten	Eis
-----	---	-----

	De leverancier beschikt over een 24x7 bereikbaar meld- en escalatieproces voor prioriteit 1-beveiligingsincidenten. Werkzaam Rivierenland wordt binnen 30 minuten na classificatie van een prioriteit 1-beveiligingsincident geïnformeerd over: • de aard van het incident; • de impact; • de getroffen maatregelen; • de verwachte vervolgstappen. Tijdens een prioriteit 1-beveiligingsincident verstrekt de leverancier minimaal ieder uur een voortgangsupdate. Kritieke beveiligingsupdates worden binnen 24 uur na beschikbaarstelling geïmplementeerd of aantoonbaar gemitigeerd. Back-up en herstel • Het Recovery Time Objective (RTO) bedraagt maximaal 4 uur. • Het Recovery Point Objective (RPO) bedraagt maximaal 1 uur. • Van website, CMS, databases en configuraties wordt minimaal eenmaal per 24 uur een back-up gemaakt. • Back-ups worden minimaal 30 kalenderdagen bewaard. Rapportage De leverancier verstrekt maandelijks een SLA-rapportage aan Werkzaam Rivierenland. De rapportage bevat minimaal: • gerealiseerde beschikbaarheid website; • gerealiseerde beschikbaarheid CMS; • serverrespons tijden; • laadtijden; • geregistreerde incidenten; • gerealiseerde responstijden; • gerealiseerde oplostijden; • beveiligingsincidenten; • uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden; • overschrijdingen van SLA-normen; • getroffen herstelmaatregelen. De leverancier toont vóór ingebruikname van de website met testresultaten en meetrapportages aan dat aan de in deze SLA opgenomen beschikbaarheids- en prestatie-eisen wordt voldaan.	
--	---	--

7.3	De leverancier beschrijft hoe de performance van de website en het CMS wordt getest, bewaakt, gemonitord en gerapporteerd gedurende de looptijd van de overeenkomst. Tijdens de beheerfase wordt de performance van de website en het CMS gemonitord en periodiek gerapporteerd aan Werkzaak Rivierenland.	Eis
7.4	De leverancier richt een overlegstructuur in bestaande uit: • Operationeel overleg minimaal eenmaal per kwartaal. • Tactisch overleg minimaal eenmaal per halfjaar. • Jaarlijkse evaluatie van dienstverlening, SLA-prestaties, informatiebeveiliging en doorontwikkeling. Van elk overleg worden agenda, actiepunten en besluiten schriftelijk vastgelegd.	Eis
7.5	De leverancier biedt een meldingenvoorziening waarmee Werkzaak Rivierenland meldingen kan registreren, prioriteren, volgen en rapporteren.	Eis
7.6	De leverancier wijst een vaste contactpersoon of servicemanager aan voor voortgang, escalatie en afhandeling van incidenten, meldingen, wijzigingen en serviceverzoeken.	Eis
7.7	De leverancier informeert Werkzaak Rivierenland tijdig over geplande releases, updates en wijzigingen. Hierbij wordt minimaal inzicht gegeven in: • De aanleiding; • De planning; • Nieuwe functionaliteiten; • Wijzigingen in bestaande functionaliteiten; • Opgeloste fouten; • Beveiligingsupdates; • De verwachte impact op de website en het CMS; • Eventuele benodigde acties voor Werkzaak Rivierenland. Hiervoor mag gebruik worden gemaakt van bestaande releaseplanningen, releaseberichten, releasenotes of vergelijkbare documentatie.	Eis
7.8	De leverancier richt wijzigingsbeheer procesmatig in. Wijzigingen worden vooraf beoordeeld op impact, risico, planning, beveiliging, toegankelijkheid, privacy en beheerbaarheid. Wijzigingen worden getest voordat deze in productie worden genomen.	Eis

Begrippenlijst Programma van Eisen en Wensen

Doel van deze begrippenlijst

Deze begrippenlijst verduidelijkt de betekenis van termen die in het Programma van Eisen en Wensen worden gebruikt. Bij verschil van interpretatie tussen deze begrippenlijst en losse formuleringen in het PVE geldt deze begrippenlijst als uitgangspunt, tenzij in het betreffende hoofdstuk expliciet anders is bepaald.

Begrippen

Begrip	Definitie
Publieke website	De openbaar toegankelijke website van Werkzaak Rivierenland met informatie, content, formulieren en verwijzingen voor bezoekers.
CMS	Het contentmanagementsysteem waarmee Werkzaak Rivierenland de publieke website beheert, inricht en publiceert.
Content	Alle door Werkzaak Rivierenland gepubliceerde teksten, afbeeldingen, video's, documenten, formulieren, nieuwsberichten en pagina-inhoud.
Data	Alle gestructureerde en ongestructureerde gegevens die binnen de website, het CMS of gekoppelde voorzieningen worden verwerkt.
Metadata	Beschrijvende gegevens over content of data, zoals titel, auteur, publicatiedatum, tags, status, taal, URL en zoekmachine-informatie
Persoonsgegevens	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon voor zover deze binnen de website, formulieren, logging, analytics of koppelingen wordt verwerkt.
Maatwerk	Specifiek voor Werkzaak Rivierenland ontwikkelde functionaliteit, inrichting, code, templates of koppelingen die niet standaard onderdeel zijn van het CMS
Configuratie	De instellingen en inrichting van het CMS, de website, componenten, rechten, workflows, koppelingen en technische omgeving zonder wijziging van broncode
Template	Een vooraf ingerichte paginastructuur of opmaakbasis waarmee content op consistente toegankelijke en huisstijl vaste wijze wordt gepubliceerd
Component	Een herbruikbaar onderdeel binnen een pagina, zoals een tekstblok, afbeelding, CTA, FAQ, downloadblok, contactblok, nieuwsblok of formulierblok
Contentblok	Een beheerbaar onderdeel van een pagina waarmee redacteurs content modulair

	kunnen opbouwen binnen vooraf vastgesteld kaders
CTA, call-to-action	Een duidelijke actieknop of actieverwijzing waarmee bezoekers worden geholpen een volgende stap te zetten, zoals contact opnemen, aanvragen of doorklikken
Mediabibliotheek	De centrale beheeromgeving binnen het CMS voor afbeeldingen, documenten en videooverwijzingen, inclusief metadata en toegankelijkheidsinformatie
Functioneel beheer	Het beheer gericht op inrichting, gebruik, contentprocessen, rechten, wensen, meldingen en afstemming tussen gebruikers en leverancier.
Technisch beheer	Het beheer gericht op beschikbaarheid, updates, patches, beveiliging, performance, monitoring, back-ups en technische werking van de oplossing
Hosting	Het beschikbaar stellen en beheren van de technische infrastructuur waarop de website en het CMS draaien