



## **Programma van eisen NOPEDIA.**

### **Offerteverzoek**

#### **Inleiding**

Bedrijven Actief Noordoostpolder (BAN), Ondernemersvereniging Groendorpen (OVG), Centrum voor Jong Ondernemerschap (CVJO), Recreatieve Ondernemers Noordoostpolder (RONOP) en de gemeente Noordoostpolder zoeken een websitebouwer die een online ondernemersportal kan opzetten.

#### **Waarom een ondernemersportal**

In het vastgestelde sociaal economisch beleid 2015-2018 van de gemeente Noordoostpolder is de realisatie van een online ondernemersportal opgenomen. In het nieuwe beleid staat:

*" Veel innovaties komen van de grond door cross-overs tussen verschillende sectoren. Een voorbeeld is de laadschep van composiet die Kuiken (Agrotechniek) en VABO Composites (Composiet) in samenwerking met het NLR en Compoworld hebben ontwikkeld. Tijdens de NOPTALKS met ondernemers is naar voren gekomen dat veel bedrijven van elkaar niet weten wat ze doen en daardoor kansen niet zien. Voor de gemeente ligt er een taak om bedrijven met elkaar te verbinden en met elkaar in contact te brengen.*

*Hiervoor wordt de komende jaren een online platform ontwikkeld waar bedrijven zich kunnen profileren en contact kunnen zoeken met bedrijven in andere sectoren. Het online platform biedt ook kansen om de verschillende innovatiefondsen toe te lichten, contact te leggen met de accountmanagers economische zaken, inspirerende webinars en het invullen van stageplaatsen waarmee het ook als ondernemersloket gaat fungeren."*

In combinatie met de producten en dienstencatalogus krijgt het bedrijfsleven inzicht in wat het eigen bedrijfsleven om de hoek kan betekenen om samen te innoveren, waarbij steun vanuit de regionale overheid zich op het eigen gebied kan richten. Deelnemers aan NOPedia kunnen hun eigen data actueel houden en content aanleveren.

De ondernemersverenigingen delen de behoefte van een website voor ondernemend Noordoostpolder. Een gezamenlijke stichting gaat het beheer en onderhoud van de website organiseren en uitvoeren.

### **Inhoud website**

De website moet in ieder geval worden voorzien van de volgende informatie:

- Actueel economisch nieuws uit de gemeente Noordoostpolder;
- Het presenteren van bedrijven op de website;
- Bedrijven moeten opdrachten en activiteiten kunnen delen;
- Het aanbieden/lenen van apparatuur en materieel zoals een heftruck of een aanhangwagen moet mogelijk zijn (marktplaatsfunctie);
- Een overzicht van de vacatures in Noordoostpolder en daarbij koppeling naar andere websites;
- Het aanbieden van stageplaatsen op één centrale plaats (en studenten moeten zich kunnen aanmelden) of een simpele koppeling met websites waar deze functie al wordt geboden;
- Overzichtelijk aanbod van de lopende aanbestedingen van de gemeente Noordoostpolder;
- Algemene vestigingsinformatie van de gemeente Noordoostpolder;
- Een economische agenda.

Het betreft een groeimodel. Nieuwe onderdelen voor de website moeten in de toekomst makkelijk kunnen worden toegevoegd.

### **Algemene voorwaarden waar de website aan moet voldoen:**

- De website moet een eenvoudig overzicht kunnen bieden van alle bedrijven in de gemeente Noordoostpolder met een eenvoudige zoekfunctie op verschillende thema's. Er moet een solide database worden ontwikkeld;
- De website moet eenvoudig en snel uit te breiden zijn met nieuwe functies;
- De website heeft een zakelijke en frisse uitstraling;
- De website is gebruiksvriendelijk voor alle doelgroepen;
- De website is overzichtelijk;
- De website is onderhoudsvriendelijk;
- Er wordt gebruik gemaakt van responsive design. De website functioneert goed op de belangrijkste mobile devices.
- De filmpjes op de website zijn snel te laden en af te spelen;
- Bedrijven kunnen zelf laagdrempelig een account kunnen aanmaken met tekst, filmpjes en foto's en deze ook zelfstandig onderhouden;
- Gebruikers kunnen flexibel velden toevoegen aan de website;

Daarnaast dient u te voldoen aan de voorwaarden in het programma van eisen zoals in de bijlage is aangegeven.

### **De veiligheidsaspecten van de website**

- De webapplicatieprovider hanteert toereikende technische en organisatorische maatregelen om de webapplicatie en gerelateerde gegevens te beveiligen tegen verlies, diefstal en inzage door daartoe niet bevoegde personen.
- De gehanteerde beveiligingsmaatregelen, zowel technisch als organisatorisch worden up to date gehouden en voldoen aan de laatst bekende beveiligingsinzichten, beveiligingsnormen en -richtlijnen. De richtlijnen van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) en Logius zijn hierbij normstellend.

### **Wij zoeken een ervaren websitebouwer die:**

- (Bij voorkeur) gevestigd is in de gemeente Noordoostpolder (inschrijving Kamer van Koophandel);
- Aantoonbaar ervaring heeft met het bouwen van gecompliceerde websites voor bedrijven en het bouwen van databases;
- Gebruik maakt van Responsive Design;
- Aantoonbaar ervaring heeft met interactieve websites;
- In staat is een goed ontwerp te maken;
- Aantoonbaar goede referenties heeft;
- De website overzichtelijk en simpel weet te houden;
- Een veilige website weet te bouwen voor een mooie prijs
- Samen wil werken met studenten van ROC Friese Poort;

*Ondernemers en gemeente zoeken een partner op het gebied van online dienstverlening. Deze aanbesteding is het begin en de basis van een jarenlange samenwerking. Wij willen u daarom ook vragen om te beschrijven hoe u als leverancier deze samenwerking ziet en op welke manier u hier invulling aan wilt geven.*

### **Wegingsfactoren**

Er wordt een commissie gevormd door de BAN, OVG, CVJO, RONOP en gemeente die de offertes beoordeeld. Een offerte wordt alleen meegenomen in de beoordeling als het in de ogen van de toetsingscommissie voldoet aan eerder genoemde criteria. De offertes worden beoordeeld op de volgende wegingsfactoren:

Eenmalige investering voor de bouw van de website:	35%
Beschrijving van de supporten hosting van de website;	20%
Beschrijving van de samenwerking:	20%
Jaarlijkse kosten beheer en onderhoud / toekomstige kosten voor toevoegen nieuwe (interactieve)onderdelen:	10%
Presentatie van de offerte voor de commissie	10%
Uitstraling en gebruiksvriendelijkheid van de referentieswebsites:	5 %

### **Vervolgproces**

#### *Informatiebijeenkomst*

Op maandag 18 januari 2016 is er een bijeenkomst van 15.00 uur tot 17.00 uur in het gemeentehuis waarin dit offertezoek nader wordt toegelicht en waar u vragen kunt stellen. Heeft u interesse? Geeft u zich dan op bij Jeroen van Wijk van de gemeente Noordoostpolder ([j.vanwijk@noordoostpolder.nl](mailto:j.vanwijk@noordoostpolder.nl)).

#### *Aanleveren offerte*

Op uiterlijk maandag 25 januari moet uw offerte binnen zijn via het mailadres [j.vanwijk@noordoostpolder.nl](mailto:j.vanwijk@noordoostpolder.nl). Daarna worden de offertes beoordeeld volgens bovengenoemde wegingsfactoren.

Op maandag 1 februari worden drie geselecteerde ondernemers gevraagd het offertezoek nader toe te lichten aan de beoordelingscommissie. Hiervoor ontvangt u een aparte uitnodiging.

#### *Vragen*

Heeft u vragen? Dan kunt u terecht bij Jeroen van Wijk, beleidsmedewerker Economische Zaken van de gemeente Noordoostpolder. Zijn telefoonnummer is 0527-63 35 15 en e-mail [j.vanwijk@noordoostpolder.nl](mailto:j.vanwijk@noordoostpolder.nl). Uiteraard kunt u ook terecht met vragen bij uw eigen ondernemersvereniging.

## Bijlage 1 Programma van Eisen

Hieronder staat het programma van eisen beschreven. Dit bestaat uit de volgende onderdelen:

- Implementatie
- Support en Hosting
- Samenwerking

### 1. Implementatie

#### 1.1 E-mail

Via de website moet het mogelijk zijn e-mails en berichten te versturen.

#### 1.2 Zoekmachine

De zoekmachine moet voldoen aan de standaarden van de huidige tijd.

#### 1.3 Alle elementen flexibel

Alle elementen op de website zijn flexibel in te delen en te positioneren door de gehele website.

### 2. SLA en Hosting

Een goede samenwerking met de webleverancier is voor ondernemers en gemeente erg belangrijk. Dit uit zich in specifieke vragen ten aanzien van het Service Level Agreement (SLA) waarin gezamenlijk kwaliteits afspraken gemaakt worden over support en hosting. Wij stellen hier aan de volgende voorwaarden.

#### 2.1 Contact

- We wensen een eigen account- en/of servicemanager die goed bereikbaar is en tijdig reageert.
- Elk kwartaal krijgen we een SLA-rapportage over de belangrijkste servicelevels.
- Tenminste één keer per jaar vindt overleg plaats over de SLA, de gerapporteerde servicelevels en de eventuele verbeteracties.
- Bij uitbesteding van de hosting of andere onderdelen van de overeenkomst blijft de eindverantwoordelijkheid bij u liggen. We willen één aanspreekpunt voor alle problemen, klachten, wensen, etc.

#### 2.2 Ondersteuning

- Er is een escalatieprocedure beschikbaar met een duidelijke communicatiematrix.
- Incidenten kunnen via verschillende kanalen aangemeld worden (telefoon, email, portal).
- Er is een Nederlandstalige Servicedesk beschikbaar.
- Incidenten worden geregistreerd en geprioriteerd. Geef aan hoe incidenten geregistreerd worden, welke prioriteiten beschikbaar zijn en op welke wijze de prioriteiten worden vastgesteld.
- Op grond van de supportovereenkomst hebben we recht op (de levering en installatie van) de hotfixes, updates en upgrades van de website en onderliggende componenten. Geef aan welke aanvullende kosten hier eventueel niet onder vallen en waarop we deze kosten moeten begroten.
- De support wordt geleverd op tenminste de vorige 2 versies van de huidige versie. Geef aan hoe het supportbeleid op dit punt is ingericht.
- De leverancier volgt de ontwikkelingen op het gebied van de standaarden en draagt er zorg voor dat nieuwe versies van deze standaarden zo snel mogelijk worden geïmplementeerd. Geef aan wat het beleid is met betrekking tot de adoptie van nieuwe standaarden en de doorvoering van nieuwe versies van bestaande standaarden.
- Informatiebeveiligingsincidenten worden zo spoedig gemeld aan ons. Hierbij wordt tenminste aangegeven wanneer het incident zich heeft voorgedaan, welke maatregelen genomen zijn en wanneer deze zijn doorgevoerd en wat de

(mogelijke) impact is op het gebied van data integriteit, privacy, gegevensverlies, etc.. Geef aan op welke wijze u hier vorm aan wilt geven.

- De webapplicatieprovider maakt transparant hoe de gehele keten van de dienstverlening is opgebouwd qua verantwoordelijkheden, organisatorische afspraken, service level agreements, en gehanteerde technologische infrastructuur.
- De webapplicatieprovider zorgt voor toereikende rapportages en documentatie van de geleverde diensten en onderliggende organisatie en technologie (dit eventueel nader vast te stellen in een service level agreement).

### **2.3 Updates**

- Geef duidelijk aan wat wel- en niet onder bereik van de overeenkomst valt.
- Er wordt jaarlijks een duidelijke releaseplanning afgegeven.
- Wanneer een nieuwe release beschikbaar komt worden de releasenotes beschikbaar gesteld en -indien van toepassing- suggesties voor een testplan.
- Bij de doorvoering van een nieuwe release (hotfix, update, upgrade) is altijd een rollback scenario beschikbaar. Indien nodig kunnen we dus terug naar de vorige versie.
- De leverancier garandeert een acceptabele performance van de website bij een gemiddelde van 5.000 bezoeken per maand. Geef aan hoe een goede performance wordt gegarandeerd en welke instrumenten beschikbaar zijn wanneer de performance achteruit gaat.
- De beschikbaarheid van de website dient tenminste 95% te zijn, gemeten op maandbasis.
- In geval van calamiteiten in de serveromgeving dient binnen 48 uur de website weer in de lucht te zijn. Geef aan hoe de uitwijk is georganiseerd en welke afspraken daarover zijn gemaakt.
- Er moet een scheiding aangebracht worden tussen een test- en productie-omgeving.

### **2.4 Gegevens**

- Het gebruik van deze gegevens zonder nadrukkelijke toestemming van de ondernemersverenigingen en de gemeente is niet toegestaan.
- Wanneer besloten wordt de overeenkomst te beëindigen zal de leverancier meewerken aan een goede overdracht van alle gegevens.
- Ondernemersverenigingen en gemeente willen een zo klein mogelijke kans op dataverlies. Wat is, in een worst case scenario, het maximale dataverlies? Geef aan welke maatregelen genomen zijn om de kans op dataverlies zo veel mogelijk te voorkomen.

## **3. Samenwerking**

Ondernemers en gemeente zoeken een partner op het gebied van online dienstverlening. Deze aanbesteding is het begin en de basis van een jarenlange samenwerking. Wij willen u daarom ook vragen om te beschrijven hoe u als leverancier deze samenwerking ziet en op welke manier u hier invulling aan wilt geven.