

Overeenkomst

Newsroom- & Redactietool

kenmerk 2020-MCN-004

tussen

Gemeente Utrecht

en

HowAboutYou B.V.

(per 1 januari 2021 door een juridische fusie overgaand in OBI4wan B.V.)

Overeenkomst voor het leveren van dienst



Partijen:

1. De gemeente Utrecht, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door 2E in haar hoedanigheid van Concernmanager Marketing & Communicatie, hierna te noemen: 'Opdrachtgever',

en
2. HowAboutYou B.V., statutair gevestigd te Zaandam, door een juridische fusie per 1 januari 2021 overgaand in OBI4wan B.V., gevestigd te Zaandam, KVK-nummer 53021029, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door 2E 2E in zijn hoedanigheid van Directeur, hierna te noemen: 'Opdrachtnemer',

NEMEN IN AANMERKING DAT:

- I Opdrachtgever in september 2020 een Meervoudig Onderhandse aanbesteding is gestart met kenmerknummer 2020-MCN-004 voor de dienst hosting en onderhoud van een Newsroom- & Redactietool;
- II Opdrachtgever wenst een overeenkomst te sluiten met als inhoud de hosting en het onderhoud van een Newsroom- & Redactietool inclusief alle onderliggende componenten;
- III Bij deze aanbestedingsprocedure is gebleken dat Opdrachtnemer de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan;
- IV Opdrachtnemer in staat is om de hosting en het onderhoud van een Newsroom- & Redactietool inclusief alle onderliggende componenten te leveren;
- V Partijen de voorwaarden waaronder de Levering en Diensten geschieden wensen vast te leggen in een overeenkomst.

EN KOMEN OVEREEN ALS VOLGT:

1 Begrippen

1.1 Levering en Diensten:

De door Opdrachtnemer op basis van deze Overeenkomst ten behoeve van de gemeente Utrecht te leveren prestaties.

1.1 Algemene Voorwaarden:

Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) versie 2016.

1.2 Overeenkomst:

Onderhavige overeenkomst, inclusief de in artikel 2.3 van deze Overeenkomst genoemde documenten.

2 Voorwerp van de Overeenkomst

2.1 Deze Overeenkomst ziet er op toe dat alle publicaties van uitspraken die worden gedaan met vermelding van gemeente Utrecht op (social) media kanalen, zowel online als offline, geanalyseerd en gemonitord worden.

2.2 De levering en diensten vinden plaats overeenkomstig de naar aanleiding van de aanbestedingsdocumenten van Opdrachtgever (2020-MCN-004), opgestelde inschrijvingsdocumenten van Opdrachtnemer (d.d. 9 oktober 2020) en de voorwaarden en bepalingen van deze Overeenkomst inclusief bijbehorende documenten.

2.3 Voor zover de Overeenkomst, de GIBIT en/of de overige bijbehorende documenten met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de navolgende rangorde, waarbij de inhoud van het hoger in de onderstaande lijst genoemde document prevaleert boven het lager genoemde:

1. Overeenkomst;
2. Verwerkersovereenkomst (bijlage 1);
3. Verslag verificatiebespreking d.d. 26 november 2020 v2 (bijlage 2);
4. Vragen en antwoorden informatieronde aanbesteding Newsroom- en Redactietool d.d. 1 oktober 2020 (bijlage 3);
5. Offerteaanvraag Tooling Newsroom DEF van Opdrachtgever met kenmerk 2020-MCN-004 inclusief de documenten die een onlosmakelijk onderdeel van de Offerteaanvraag uit maken (bijlage 4);
6. GIBIT 2016 (bijlage 5);
7. Voorstel Opdrachtnemer d.d. 09-10-2020 (bijlage 6);
8. SLA (print van HowAboutYou-website – 16-12-2020 10.50, bijlage 7).

2.4 Met uitzondering van de verwerkersovereenkomst en het verslag verificatiebespreking zijn de in het vorige lid onder 2 tot en met 8 genoemde documenten via email reeds in bezit gekomen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer en zullen niet nogmaals als bijlage bij de Overeenkomst worden gevoegd. Alle in 2.3 genoemde documenten maken echter wel nadrukkelijk onderdeel van de Overeenkomst uit.

2.5 Opdrachtgever is gerechtigd van Opdrachtnemer te verlangen dat Opdrachtnemer de levering en diensten die behoren tot het door Opdrachtnemer aangeboden pakket zal leveren geheel volgens de voorwaarden, die in deze Overeenkomst zijn vastgelegd.

- 2.6 Opdrachtnemer heeft zich voldoende op de hoogte gesteld van de doelstellingen van Opdrachtgever met betrekking tot de onderhavige Overeenkomst en de relevante organisatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer daartoe van voldoende en correcte informatie voorzien.

3 Duur van de Overeenkomst

- 3.1 Deze Overeenkomst is van kracht met ingang van 01-01-2021.
- 3.2 Deze Overeenkomst is aangegaan voor een periode van 2 jaar en eindigt derhalve op 31-12-2022.
- 3.3 Deze Overeenkomst kan voor een periode van twee keer één jaar onder gelijkblijvende voorwaarden eenzijdig door Opdrachtgever worden verlengd. Verlenging vindt plaats door middel van een daartoe bedoeld schrijven van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer.

4 Nakoming

- 4.1 Opdrachtnemer garandeert dat:
- 4.1.1 de door of namens hem te leveren Levering en Diensten zullen voldoen aan de overeengekomen condities en kwalificaties als vastgelegd in deze Overeenkomst inclusief bijbehorende documenten en;
 - 4.1.2 de door of namens hem te verlenen Levering en Diensten op vakbekwame wijze ononderbroken zullen worden uitgevoerd en;
 - 4.1.3 de door of namens hem uit te voeren Levering en Diensten geschikt zijn voor het doel waarvoor Opdrachtgever deze heeft bestemd en;
 - 4.1.4 de door of namens hem te verlenen Levering en Diensten (tijdig) zullen worden uitgevoerd waarbij hij de continuïteit en de voortgang waarborgt.
- 4.2 In het geval Opdrachtnemer, ook na schriftelijke aanmaning zijdens Opdrachtgever, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld, niet (meer) voldoet aan zijn verplichting tot nakoming van een of meer van de verplichtingen zoals in dit artikel genoemd, is Opdrachtgever, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd dit verzuim na voorafgaande kennisgeving hetzij zelf, hetzij door derden te doen verhelpen. De kosten samenhangend met het herstel van het verzuim zullen Opdrachtnemer in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer is verplicht aan het herstel van het verzuim zijn medewerking te verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie te verstrekken.

5 Prijs en betaling

- 5.1 De genoemde prijzen en tarieven zijn vast tot 31-12-2022. Ten hoogste eenmaal per jaar kunnen de prijzen en tarieven worden herzien, voor het eerst op 01-01-2023. De wijze van indexeren is opgenomen in artikel 9.6 van de Algemene Voorwaarden bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten.
- 1.2 De factuur, opgesteld door Opdrachtnemer geschiedt conform hoofdstuk 3.1, hetgeen wat is vermeld in de aanbestedingsdocumenten.
- 5.2 Indien Opdrachtnemer zijn verbintenissen voortvloeiend uit de Overeenkomst niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen heeft Opdrachtgever het recht de betaling op te schorten

- 5.3 De Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na de ontvangst van de factuur die voldoet aan de eisen zoals genoemd in artikel 6.6.
- 5.4 Facturering gebeurt middels e-factuur. De e-factuur voldoet aan de hieraan door de gemeente gestelde eisen. Indien e-factuur niet mogelijk is, dan is facturatie via een readable pdf-formaat op een door de gemeente aangegeven e-mailadres ook toegestaan. Andere vormen van facturatie accepteert de gemeente niet. Op de factuur vermeldt u:
- de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen, waaronder: naam, adres, postcode, woonplaats, IBAN-nummer en BIC-gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer;
 - uw unieke factuurnummer;
 - de factuurdatum;
 - omschrijving van de levering en/of diensten;
 - uw factuuradres;
 - het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW;
 - door de gemeente afgegeven bestelnummer. Op de factuur staat altijd maar één bestelnummer
 - eventuele nadere eisen in overleg met de gemeente;
 - bij een creditfactuur vermeldt Contractant het factuurnummer en het bestelnummer van de corresponderende debet factuur.

Indien een factuur niet voldoet aan bovenstaande eisen, zoals een verkeerd bestelnummer of het ontbreken van een bestelnummer, kan de gemeente deze factuur weigeren en gaat zij dus niet tot betaling over. Als de gemeente de factuur weigert, is zij niet aansprakelijk voor eventuele schade door u geleden.

6 Contactpersonen en Rapportage

- 6.1 Beide partijen zullen een contactpersoon en een vervangend contactpersoon aanwijzen, die de contacten over de (wijze van) uitvoering van deze Overeenkomst zullen onderhouden.
- 6.2 Er zal periodiek (één maal per half jaar) overleg plaatsvinden tussen functionarissen van partijen over de wijze waarop deze Overeenkomst wordt uitgevoerd. In dit overleg zal in ieder geval de uitvoering van de Overeenkomst aan de orde komen. Afspraken, die in dit overleg door de contactpersonen van partijen zijn gemaakt zullen schriftelijk worden vastgelegd. Partijen garanderen over en weer dat de personen die namens hen aan dit overleg deelnemen bevoegd zijn om afspraken te maken.

7 Arbeidsrechtelijke wet- en regelgeving

- 7.1 Opdrachtnemer houdt zich in de uitvoering van de Overeenkomst aan de geldende arbeidsrechtelijke wet- en regelgeving en een van toepassing zijnde cao. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle aanspraken ter zake, waaronder aanspraken op grond van de ketenaansprakelijkheid voor verschuldigd loon.
- 7.2 Opdrachtnemer legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast.
- 7.3 Opdrachtnemer verschaft desgevraagd aan Opdrachtgever en bevoegde instanties toegang tot de in lid 2 genoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt mee aan controles en audits.
- 7.4 Opdrachtnemer legt alle in lid 1 tot en met 3 genoemde verplichtingen, met uitzondering van de in lid 1 genoemde vrijwaring, onverkort op aan alle partijen waarmee Opdrachtnemer overeenkomsten aangaat ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst.

8 Personeel Opdrachtnemer

- 8.1 Opdrachtnemer staat er voor in dat het personeel van Opdrachtnemer gerechtigd is om in Nederland arbeid te verrichten dan wel diensten te verrichten
- 8.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen uit de belastingwetgeving en de sociale zekerheidswetgeving, waaronder begrepen verplichtingen die verband houden met het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle aanspraken ter zake
- 8.3 Opdrachtnemer dient te voldoen aan de verplichtingen uit de Wet Arbeid Vreemdelingen en de Wet op de Identificatieplicht. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor eventuele boetes die Opdrachtgever krijgt opgelegd doordat Opdrachtnemer (of de eventueel door Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemers) de verplichtingen uit de Wet Arbeid Vreemdelingen en de Wet op de Identificatieplicht niet na is gekomen. Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige betaling dan wel voldoening van de boetes aan Opdrachtgever. Alle kosten die voortvloeien uit het niet tijdig voldoen van de boete zijn voor rekening van Opdrachtnemer
- 8.4 Indien Opdrachtnemer van mening is dat Opdrachtgever met succes verweer kan voeren tegen een boeteaanzegging of het uiteindelijke boetebesluit, dan treedt hij in overleg met Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever eveneens van mening is dat verweer gevoerd dient te worden, zal Opdrachtgever dit in overleg met Opdrachtnemer doen. De kosten van de procedures komen voor rekening en risico van Opdrachtnemer en worden op eerste verzoek (onderbouwd met facturen) aan Opdrachtgever voldaan. Het niet opkomen tegen een boetebesluit door Opdrachtgever kan hem niet worden tegengeworpen.

9 Wet bescherming persoonsgegevens

- 9.1 Voor zover Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt, wordt Wederpartij als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) aangemerkt. Opdrachtnemer is akkoord met de verwerkersovereenkomst en ondertekent deze op eerste verzoek van Opdrachtgever.

10 Nietigheid

- 10.1 Indien een of meer bepalingen van deze Overeenkomst nietig zijn of vernietigd worden, zullen de overige bepalingen van deze Overeenkomst van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke nietig zijn of vernietigd worden overleg plegen om een vervangende bepaling overeen te komen, zodanig dat de strekking van deze Overeenkomst zoveel mogelijk behouden blijft.
- 10.2 Aanpassingen van de Overeenkomst op grond van voornoemd overleg en op grond van regelgeving zullen over en weer nooit tot schadeplichtigheid leiden voor partijen.

11 Voortzetting overeenkomst

- 11.1 Indien Opdrachtnemer in staat van faillissement is geraakt, besluit tot ontbinding of surséance van betaling aanvraagt, dan wel indien er beslag, gevolgd door vanwaardeverklaring, gelegd wordt op registergoederen of essentiële onderdelen van haar bedrijfsvoering (welk beslag een belemmering kan vormen voor de uitvoering en de nakoming van de overeenkomst), of de rechtspersoon wijzigt door overname of een overdracht van aandelen, heeft de Opdrachtgever het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang tussentijds te beëindigen. Als een andere partij in de positie van Opdrachtnemer wenst te treden na faillissement, ontbinding of wijziging van de rechtspersoon, dan heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst met die andere partij voort te zetten.

12 Toepasselijk recht

- 12.1 Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen, daaronder begrepen die welke door slechts één der partijen als zodanig wordt beschouwd, die naar aanleiding van of in verband met de uitleg of de tenuitvoerlegging van deze bepalingen of de Overeenkomst mochten ontstaan, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht, tenzij de partijen een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen.
- 12.2 De Algemene Voorwaarden zijn op deze Overeenkomst van toepassing. De algemene voorwaarden van Opdrachtnemer worden hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
- 12.3 De tekst van artikel 13 van de Algemene voorwaarden komt te vervallen en wordt vervangen door de volgende tekst
- De partij die tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door de andere partij geleden dan wel te lijden schade. Voor vergoeding komt slechts in aanmerking schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de partij die tekortschiet in de nakoming berust, dat zij de partij, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend. De in dit artikel genoemde schade is beperkt tot bedrag van € 2G – per gebeurtenis met een maximum bedrag van € 2G – per jaar. De beperking van deze aansprakelijkheid komt te vervallen indien de niet nakoming is veroorzaakt door opzet en/of grove nalatigheid van de partij die tekortschiet in de nakoming.*
- 12.4 Artikel 14 lid 2 van de Algemene voorwaarden is niet van toepassing op de Overeenkomst.
- 12.5 Artikel 24, 25, 26, 27 en 28 van de Algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op de Overeenkomst.

Aldus overeengekomen en ondertekend

Opdrachtgever

2E

2E

op 19-01-2021

Opdrachtnemer

2E

2E

op 22-01-2021

Bijlagen:

1. Verwerkersovereenkomst
2. Verslag verificatiebespreking d.d. 26 november 2020 v2
3. Vragen en antwoorden informatieronde aanbesteding Newsroom- en Redactietool d.d. 1 oktober 2020
4. Offerteaanvraag Tooling Newsroom DEF van Opdrachtgever met kenmerk 2020-MCN-004 inclusief de documenten die een onlosmakelijk onderdeel van de Offerteaanvraag uit maken
5. GIBIT 2016
6. Voorstel Opdrachtnemer d.d. 09-10-2020
7. SLA (print van HowAboutYou-website – 16-12-2020 10.50).

Voorstel

Aan

Gemeente Utrecht
T.a.v. aanbestedingsteam

2E

2E

via inkoopspecials@utrecht.nl

HowAboutYou
Korte Hogendijk 2
1506 MA Zaandam
www.howaboutyou.nl
2E @howaboutyou.nl
2E

Datum

9 oktober 2020

Betreft

Voorstel Newsroom- en Redactietool

Geachte 2E ,

De gemeente Utrecht wil de komende jaren beschikken over een goede Newsroom- en Redactietool. Met veel plezier doen wij een voorstel. Wij voldoen aan en zijn akkoord met de door u gestelde eisen in bijlage 3, document 1, document 5, betalingswijze, algemene voorwaarden (GIBIT), integriteit, informatiebeveiliging (conform de geldende Nederlandse overheidsvereisten) en de contractuele voorwaarden. Ons voorstel bestaat uit:

HowAboutyou bedient inmiddels 280 gemeenten in Nederland met de monitoring tool OBI4wan. Bij een kwart van onze klanten hebben wij geholpen om een newsroom te ontwikkelen. Onze intensieve samenwerking met OBI4wan heeft in april jl. geleid tot het besluit om de bedrijven samen te voegen. Daardoor zijn de lijnen naar de mensen die onze tools ontwikkelen nog korter. Maar we blijven de specifieke kennis van communicatie en dienstverlening bij overheden bundelen en proactief leveren. In de afgelopen tien jaar hebben we de monitoring software naadloos laten aansluiten op de opgave van gemeenten.

Ons voorstel heeft een gestanddoeningstermijn van 90 dagen ingaand op 9 oktober 2020. Wij wensen u veel leesplezier.

Met vriendelijke groet,

2E

Directeur

Voorstel Newsroom - en Redactietool

Hiermee doet HowAboutYou een voorstel voor een complete oplossing voor een Newsroom- en Redactietool, inclusief bijpassende ondersteuning, advisering en samenwerking. Wij volgen in dit aanbod de aanwijzingen van de gemeente, zoals beschreven in de Offerteaanvraag.

Gunningscriterium 1: Prijs	3
Gunningscriterium 2: Functionaliteit/gebruiksvriendelijkheid	4
Onderdeel a: aanvullende functionaliteiten	5
Onderdeel b: demo 27 oktober 2020	5
Gunningscriterium 3: Innovatie/toekomst	5
Hoe houdt de gemeente toegang tot bronnen (social media)?	5
Aangesloten blijven (hoe HowAboutyou meedenkt)	5
Blijft toegang tot bronnen behouden?	6
(Inter)nationale trends voor overheid en klantcontact	6
HowAboutYou wil bijdragen: doorontwikkeling van de newsroom/redactie/klantcontact in Utrecht	6
Gunningscriterium 4: Support/samenwerking	7
a. Dagelijkse support	7
b. Software updates	8
c. Een crisis, en dan?!	8
d. Inhoudelijke vragen om 23u tijdens een crisis	8
e. De SLA	8
Gunningscriterium 5: Duurzaamheid	9
Social return	11
Bijlage 1: Eisenlijst	12
Basiseisen	12
Functionele eisen Monitoring Zoekopdrachten en resultaten	12
Rapportages	14
Alerts	15
Rollen en gebruikers	15
Koppelingen met andere producten	16
Online dashboards (narrowcast)	16
App/mobiele toegang	17
Functionele eisen Webcare	17
Live Chat	19
Publiceren	19
Technisch	20

Beveiliging	21
Beheer en autorisatie	21
Verwachtingen Service van Leverancier	21
Eisen aan hosting	22

Bijlage 2: Wensenlijst	24
Functionele eisen Monitoring Zoekopdrachten en resultaten	24
Rapportages	24
Koppelingen met andere producten	25
Narrowcasting / online dashboards	25
Webcare	25
Live Chat	26
Publiceren	26
Service van Leverancier	27
Verwachtingen leverancier	27

Gunningscriterium 1: Prijs

We bieden een complete tool:

- voor webcare, monitoring en publiceren, 'all-in-one', API;
- voor een vaste prijs maand;
- voor zoveel gebruikers als de gemeente nodig heeft;
- zonder limieten op webcare gesprekken, binnengehaalde berichten, rapporten of zoekopdrachten;
- met de hulp en inspiratie van HowAboutYou.

Hieronder hebben we de prijzen voor u vermeld met daarin een uitsplitsing van het uurtarief, eenmalig (implementatie) en maandelijks bedrag per gevraagd onderdeel.

Onderdeel	Uurtarief	Eenmalig (implementatie)	Maandelijks
OBI4wan: webcare, monitoring, publiceren, narrowcasting, incl. API			€ 2G
Livechat module			€ 2G
Integratie Livechat module met GEM bot		€ 2G	
Extra accounts toevoegen	Inbegrepen in abonnement tool		
Wijzigingen	€ 2G		
Service en onderhoud	Inbegrepen in abonnement tool		
Langslopen van de bestaande omgeving en waar nodig opwerken van zoekopdrachten	Inbegrepen		

Koppeling RTV			€	2G
Koppeling Print media			€	
Koppeling Whatsapp			€	
Koppeling nieuwsbrief (RSS)			€	
Koppeling livechat			€	
Koppeling chatbot			€	

Gunningscriterium 2: Functionaliteit/gebruiksvriendelijkheid

Wij bieden een complete oplossing die maximaal aansluit op de behoeften van gemeenten. Tien jaar met passie meewerken bij gemeenten hebben zich vertaald in het naadloos aansluiten op de werkwijzen en opgaven van gemeenten.

Gebruiksvriendelijk is cruciaal voor inzet en acceptatie van tooling. Natuurlijk is er verschil in hoe medewerkers in verschillende rollen de tool gebruiken: van het gebruiken van kant en klare rapporten tot het zelf opbouwen van diepgaande rapportages, van reageren op vragen van inwoners tot het uitvoeren van functioneel beheer. Voor al deze rollen zijn wij in staat om mensen in één a twee uur de belangrijkste functies te trainen. Dat lukt natuurlijk alleen als de tool gebruiksvriendelijk is.

Wij zien ook dat de complexiteit van ons werkveld toeneemt. Zo stellen sociale media en nieuwsbronnen steeds meer eisen. Voor ons als aanbieder betekent dat doorlopend inspelen op deze veranderingen. Dat is ons vak en wij zien het als onze opdracht om nieuwe mogelijkheden op de bronnen te ontsluiten via onze tooling. Ook voor gebruikers heeft dit impact. Het moeten benoemen van voor de gemeente relevante Facebook pagina's betekent extra werk en vraagt extra aandacht. Hetzelfde geldt voor Instagram, waarbij de gemeente hashtags moet opgeven. Dit brengt extra werk en raakt de gebruiksvriendelijkheid. Wij doen aan de andere kant ons best om die complexiteit bij de gebruikers van de tool weg te houden. Onze inzet is om met minimale inspanning goede gesprekken te kunnen voeren en goed te kunnen analyseren.

Daarnaast groeit de breedte van klantcontact en interactie. Zo heeft gemeente Utrecht de afgelopen periode de beweging naar live chat gemaakt. Het waar mogelijk automatiseren van gesprekken is de logische volgende stap, de inzet van bots dus. OBI4wan biedt voor alle genoemde toepassingen één complete oplossing. Dat brengt een herkenbare user interface, met de mogelijkheid om snel te schakelen, sneller dan dat er achter de schermen meerdere leveranciers betrokken zijn, zowel bij de implementatie als bij ondersteuning en het oplossen van verstoringen.

Onderdeel a: aanvullende functionaliteiten

- Wij voldoen:
 - aan alle door de gemeente geformuleerde behoeften, dus zowel de eisen als de wensen;
 - wij hebben in twee bijlagen beschreven *hoe* wij invulling geven aan de eisen en wensen;
 - de eisen en wensen zijn per direct bij de oplevering van de tool beschikbaar.

Onderdeel b: demo 27 oktober 2020

Gunningscriterium 3: Innovatie/toekomst

De gemeente vroeg ons een aantal elementen van de samenwerking toe te lichten. De volgende paragrafen laten ons beeld van de samenwerking zien.

Hoe houdt de gemeente toegang tot bronnen (social media)?

Ons vak is om organisaties de mogelijkheden op de diverse bronnen te laten benutten. Daar zijn wij alweer 10 jaar met veel passie mee bezig. Dat ontsluiten heeft verschillende aspecten:

- goed contact met de contactpersonen bij sociale media maakt dat wij vaak nieuwe mogelijkheden al vroeg ter beschikking hebben (wij deden met gemeente Utrecht een technische proef met Google Business Messages). Onze mensen hebben frequent contact met bijv. Facebook, Twitter en Instagram, via video, maar ook live;
- ontwikkelcapaciteit: elk softwarebedrijf heeft te maken met een bepaalde set aan *resources* en moet keuzes maken in wat te ontwikkelen. Wij zetten doorlopend ontwikkelcapaciteit in om de mogelijkheden op de diverse bronnen te leren kennen en toe te voegen aan onze oplossing.

Aangesloten blijven (hoe HowAboutyou meedenkt)

Het opbouwen en delen van kennis met onze klanten is cruciaal. Maar nieuwe mogelijkheden hebben pas waarde als wij kunnen laten zien wat dat kan toevoegen voor de gemeente en hoe dit kan landen in de organisatie. Daarvoor:

- publiceren wij doorlopend over opgedane kennis en onderzoek dat we uitvoeren;
- hebben wij wekelijks sessies met klanten;
- doen wij webinars en sturen e-mails over de ontwikkelingen in ons vak;
- staat het de gemeente vrij om vraagstukken bij ons neer te leggen;

- spreken wij graag regelmatig met de gemeente, waarbij de doelen van de gemeente bepalend zijn voor de agenda, frequentie en deelnemers: ons team staat ter beschikking, van directie tot specialisten.

Blijft toegang tot bronnen behouden?

Bouwers van online tools kunnen geen toegang tot die bronnen afdwingen. Wij doen wel het uiterste om de mogelijkheden te blijven benutten. Sociale media heeft zeer frequent wijzigingen: soms met nieuwe functionaliteiten, soms het juist verkleinen van de mogelijkheden. Marktwerving dus: het midden tussen het belang van de eindgebruiker (fun, privacy) en winst en marktaandeel voor het platform. U noemde Tiktok. Wij zullen die platformen zeker aansluiten als er voldoende marktaandeel is en de technische koppelmogelijkheden er zijn.

(Inter)nationale trends voor overheid en klantcontact

Los van onze eigen interesse in het vak, investeren wij ook in doorlopende advisering door een strategie partner, Gartner. Daardoor beschikken wij over goede analyses naar trends en Gartner helpt ook bij omzetting van die trends naar strategie voor ons bedrijf. In dat kader noemen we een paar van onze strategische keuzes:

- data wordt steeds meer bepalend, voor analyse, maar ook voor het snel en goed aansluiten op wat er leeft onder inwoners;
- techniek maakt veel mogelijk (bots, AI, zaaksysteem), maar slimme mensen maken het verschil;
- wij ontwikkelen een suite, een alles-in-een tool. Gartner bevestigt dat aanbieders met zo'n brede oplossing snel en goed de opgaven van klanten kunnen invullen, sneller dan een oplossing waarbij meerdere bedrijven ingeschakeld moeten worden;

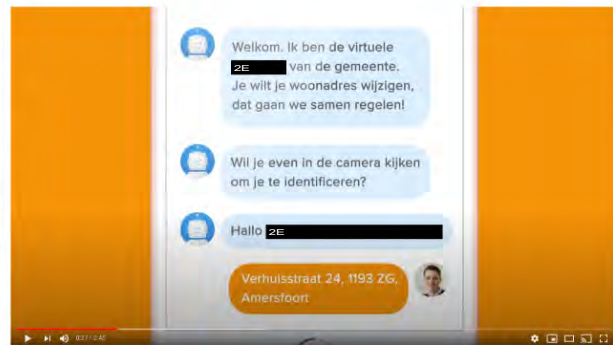
Specifiek voor overheden voegen wij vanuit onze eigen visie en kennis aan toe:

- transparantie helpt naar betere keuzes en meer draagvlak;
- open data, open source, kennis beschikbaar stellen, veel geven is veel krijgen
- samen komen we verder: samen bedenken, samen besluiten, samen leveren, ofwel een samenwerking van de gemeente met haar omgeving vanuit de wil om het echt samen beter te maken (waar het kan, want er is ook de rol de gemeente als van handhaver);
- eenmalige opslag, meervoudig gebruik en goede ontsluiting (Common Ground dus).

HowAboutYou wil bijdragen: doorontwikkeling van de newsroom/redactie/klantcontact in Utrecht

Werken in het publieke domein heeft een aantal bijzondere aspecten, zoals het duale stelsel, transparantie naar inwoners, maar ook de samenwerking met ketenpartners. De maatschappij ontwikkelt zich, met steeds nieuwe communicatievormen, maar ook hogere verwachtingen. Dat

vraagt om goed luisteren, dus goed aangesloten zijn op groepen, bevolking en andere actoren. Dat leidt tot betere keuzes, met meer begrip en draagvlak. Dat is waar wij ons 100% voor inzetten: wij stellen gemeenten graag in staat te weten wat er speelt. Goede omgevingsanalyses maken het mogelijk met maximale impact te adviseren, aan bestuurders, beleidsmakers en anderen. Newsrooms spelen daar een belangrijke rol in en in de afgelopen jaren zijn gemeente Utrecht en HowAboutYou samen gangmakers geweest hierin. HowAboutYou is ook gangmaker op het gebied van dienstverlening. Wij schreven een stevig deel van de VNG-publicaties over het verbeteren van de dienstverlening (concept Antwoord(c)). Common Ground is daarbij een cruciale ontwikkeling, waar wij graag aan bijdragen. [Onze film](#) over de mogelijkheden met Common Ground is door VNG omarmd en heeft al bijna 9.000 kijkers geïnspireerd (Google op 'frontoffice van de overheid').



Gemeente Utrecht speelt een stevige rol in de ontwikkeling van GEM, een bot die door steeds meer gemeenten samen gebruikt gaat worden. En als GEM geen oplossing kan bieden, dan kunnen medewerkers vanuit OBI4wan het gesprek overnemen via live chat (bestaande integratie).

Gunningscriterium 4: Support/samenwerking

a. Dagelijkse support

- tijdens kantooruren via e-mail, telefoon, WhatsApp en chat;
- beschikbaar voor elke medewerker van de gemeente;
- 7 * 24u telefonisch, met echt kennis van zaken, ook van crisiscommunicatie;
- HowAboutYou biedt één vaste aanspreekpunt, maar afhankelijk van de vraag zorgen wij dat een expert snel beschikbaar is. Onze systemen zorgen dat vragen maar één keer gesteld hoeven te worden;
- wij inspireren alle betrokken rollen binnen de gemeente: strategie (communicatie, dienstverlening en participatie), organisatie (hoe werken de verschillende betrokken effectief samen?), architectuur, informatiebeveiliging en archivering, hybride klantcontact (alle kanalen, vanuit één bron), functioneel beheer en met goede contacten met alle gangbare leveranciers. Wij staan voor deze integrale aanpak, met diepgang op alle elementen en met lol in dit vak!

- wij meten doorlopend de tevredenheid over onze dienstverlening vinden en verbeteren waar nodig.

b. Software updates

Updates komen tot stand door het verzamelen van wensen van gebruikers. Elke twee weken kiezen we wat er ontwikkeld gaat worden (sprints, scrum).

Voor de uitrol van updates maken wij onderscheid tussen kleine en grote:

- kleine aanpassingen melden we via een pop-up, via een overzicht van updates in de tool en via mailings duiden we de toepassingsmogelijkheden van de updates, specifiek voor gemeenten;
- grote updates kondigen we aan bij beheerders, met een acceptatieomgeving. Per update bepalen we welke begeleiding nodig is. Dit soort grote updates zijn niet vaak, denk aan nieuwe webcare of een nieuwe publicatie module.

c. Een crisis, en dan?!

Het schietincident was voor ons bijzonder op een onverwachte manier: wij belden de gemeente of we konden helpen. Antwoord: 'nee hoor, het lukt'. Idem bij de Veiligheidsregio. De acht jaar daarvoor hebben wij bijna wekelijks bijgesprongen bij grote en kleine incidenten in Nederland en België. Onze begeleiding en training is zo dat gemeenten zelfstandig kunnen analyseren. Dat lukt, hoewel corona ook ons nu stevig aan het werk houdt. Maar indien nodig, dan springen wij bij, door technische verstoringen te verhelpen (ook onze collega's van de techniek zijn standby) en met gebruikerstips of het klaarzetten van een zoekopdracht of rapport.

d. Inhoudelijke vragen om 23u tijdens een crisis

Fijne vraag! 7 * 24u support lijkt vaak te gaan over het technisch werkend houden van een systeem, maar juist inhoudelijke kennis is wat nodig is tijdens crises. Wij hebben ruime ervaring op het gebied van (crisis)communicatie, met een groot netwerk van professionals. Onze passie voor het publieke domein is er 7 * 24 uur. Discretie hoort daar ook bij. Wij vinden het ongepast om onze ervaringen te delen met de buitenwereld: dat is aan de gemeente.

e. De SLA

Onze [SLA staat op onze site](#). Een paar punten daaruit:

- Je kunt ons altijd bellen, mailen of een appje sturen;
- OBI4wan is meer dan 99,9% van de tijd beschikbaar (al jaren > 99,95%);
- HowAboutYou bundelt jullie ideeën, wensen en eisen ten aanzien van de online media monitor;

- Reactietijden staan op de site, maar in de praktijk zijn wij veel sneller;
- We informeren regelmatig over ontwikkelingen in de online media monitor en onze samenwerking, bijvoorbeeld bij updates via e-mail of sessies met meerdere klanten.

Gunningscriterium 5: Duurzaamheid

Het is fijn om te lezen dat deze vraag in lijn ligt met hoe HowAboutYou kijkt naar verantwoord ondernemerschap en hoe wij daar de komende periode met elkaar invulling aan kunnen geven. Verduurzaming staat al jaren op onze agenda: minder kilometers, videobellen (gemeente Utrecht neemt deze dienst van ons af), elektrisch rijden, reizen met het openbaar vervoer. Op de as van verduurzamen zetten wij de komende jaren vervolgstappen. Wij geven een maand na gunning van de opdracht transparant inzicht in ons energieverbruik van het kantoor en dataopslag (kwh niveau). Wij willen tijdens de contractperiode een actief energiebeleid invoeren met nieuwsfeeds, weerinformatie en interne notificaties met het delen van onze energiegegevens zodat de volledige organisatie bewust wordt en kan bijdragen aan de reductie hiervan.

Daarnaast nemen we een aantal stappen om te verduurzamen: het wagenpark en stimuleren OV + fiets gebruik is hier één van. Volledig plaats- en tijdonafhankelijk digitaal werken is een tweede en een derde is papierarm werken.

Door het wagenpark te vergroenen, A-labels, elektrisch en hybride, leveren wij een bijdrage aan de CO2 reductie en werken we naar zo CO2 neutraal mogelijke vervoersmiddelen. Daarnaast stimuleren wij onze medewerkers om zoveel mogelijk gebruik te maken van het OV + fiets. Door bewust voor het OV te kiezen dragen wij ook bij aan de doelstelling van de NS om enkel nog groene (hernieuwbare) energie in te kopen en verduurzamen hier onze maatschappij mee. Ook is het gebruik van de OV fiets niet alleen CO2 neutraal, maar draagt ook bij aan de gezondheid van onze medewerkers. Indirect dragen we ook bij aan de werkgelegenheid daar 1 op 300 banen gelieerd zijn aan de NS.

Wij bieden onze medewerkers de mogelijkheid om plaats en tijdonafhankelijk te werken. Dit stimuleert enerzijds de mindset van de medewerker anderzijds geeft het hem of haar de ruimte om het werk op eigen manier in te richten. Deze vrijheid zorgt ervoor dat in de juiste balans de werkuren zonder overwerk gemaakt worden. Een ander doel wat we hiermee bereiken is door dit te stimuleren we minder vaak fysiek bij elkaar hoeven te komen, we vaker gebruik maken van videobellen en verkleinen hiermee onze CO2 footprint.

Wij werken al jaren nagenoeg papievrij. Dit doen we door als organisatie zijnde bewust te sturen op het zoveel mogelijk digitaal te werken. Dit betekent dat we bijvoorbeeld geen fysieke aantekeningen meer maken, contracten enkel nog digitaal ondertekenen en bewust te sturen op niet printen. Hierdoor dragen we bij om verdere ontbossing tegen te gaan.

Binnen onze eigen organisatie (kantoor) maken we gebruik van reguliere energie. Ons externe datacenter maakt reeds gebruik van hernieuwbare energie. We zien kans om binnen de contractperiode de inkoop van ons huidige energiecontract te reviewen en mogelijk over te stappen naar een contract met daarin hernieuwbare energie. Daarnaast is het voor interessant om te onderzoeken of eigen opwekking mogelijk is.

Social return

HowAboutYou is in staat om mensen in korte tijd op te leiden tot bot configurator. Ons beeld hierbij is als volgt:

- bots gaan een grote vlucht nemen in klantcontact;
- het trainen en instellen van bots is inmiddels zeer toegankelijk, ook zonder specifieke ICT kennis;
- nodig: pc vaardig, systematisch kunnen denken, in staat om klantvriendelijke dialogen te schrijven, humor, punctueel, taalgevoel;
- plaats en tijd speelt geen rol, wat dit werk juist bereikbaar maakt voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt;
- we starten met een groep van maximaal 8 deelnemers.

In twee dagdelen training zijn wij in staat om de basisvaardigheden te trainen. Deelnemers zullen huiswerk krijgen, dat door ons wordt bekeken en aangevuld met tips. Voor gebruikersondersteuning is onze helpdesk beschikbaar.

Wij verwachten 30 uur aan de groep te besteden, a € 100 per uur. Daarmee halen we naar verwachting niet de 5% van de waarde van de opdracht, maar kan ook passen om iemand met talent in dienst te nemen. Wij hebben nu al zeer veel werk op dit gebied en voorzien stevige groei. Alternatief is dat wij bij gebleken succes een tweede groep trainen.

Bijlage 1: Eisenlijst

De gemeente vraagt ons om te bevestigen dat wij voldoen aan de eisen. Wij laten ook graag zien waarom en hoe wij invulling geven aan de eis.

Basiseisen

Eis	Mogelijkheden HowAboutYou
1. De tool biedt de functionaliteit van webcare, publiceren en monitoring in één applicatie (dus zonder externe dashboards/tools)	<ul style="list-style-type: none"> - Eén tool, één login - Zoekopdrachten te gebruiken over de functies heen (webcare, monitoring, dashboards)
2. De tool biedt de mogelijkheid tot verschillende autorisatieprofielen zowel op niveau van rollen/groepen als op individueel gebruikersniveau (zodat verschillende afdelingen op verschillende manieren de applicatie kunnen gebruiken).	<ul style="list-style-type: none"> - Zoveel autorisatieprofielen als nodig ('Rollen', vaak met de namen van teams of afdelingen)
3a. De tool is een beproefde SAAS-tool die voldoet aan nationale en interne voorwaarden voor o.a. informatiebescherming en gegevensbescherming.	Wij voldoen aan de eisen van de Nederlandse overheid, ISO 27001, BIO, WCAG
3b. De Saas-taal moet voldoen aan de aansluitingsvoorwaarden van de Gemeente Utrecht Zie bijlage: "Toelichting Technische Aansluitvoorwaarden SaaS applicaties"	Wij hebben hiervan kennis genomen en voldoen aan de beschreven eisen.
4. De leverancier biedt support in de Nederlandse taal zowel binnen als buiten kantoor tijden (en weekenden).	7 * 24u, niet alleen het technisch werkend houden, maar ook met kennis over crisiscommunicatie en omgevingsanalyse

Functionele eisen Monitoring Zoekopdrachten en resultaten

Eis	Mogelijkheden HowAboutYou
6. De tool monitort alle openbare online bronnen: nieuwssites, blogs, fora en alle gangbare sociale media (zowel in NL als internationaal)	Maximale data dekking is de kern van online media monitoring. Samen met onze klanten zijn wij voortdurend alert op het verschijnen van nieuwe nieuwssites, blogs, fora en sociale media.

7. De tool monitort alle openbare beelden (afbeeldingen/foto's) behorend bij online uitingen en toont deze op basis van een zoekopdracht	Wij monitoren beeldmateriaal en kunnen dat benutten bij webcare en bij analyses.
8. De tool toont resultaten op basis van een ingestelde zoekopdracht	Zoekopdrachten zetten wij in bij webcare, analyses/rapporten en dashboards. Wij bieden bovendien een bibliotheek van honderden voorbeelden van zoekopdrachten voor de vele werkvelden van de gemeente.
9. De tool heeft een algemene zoekfunctie voor 'Snelzoeken', hier kunnen alle ingelogde gebruikers gebruik van maken (ongeacht het type gebruiker)	Ja, zoeken met Google-syntax. Deze functies is overigens uit te schakelen via de autorisaties, maar dat zal Utrecht niet doen zo te lezen.
10. Een zoekopdracht is te koppelen aan filters. Zoekresultaten zijn minimaal te filteren op de volgende onderdelen: de analyseperiode, brontype, sentiment, auteurslijsten, geo-locatie, tags, hashtags.	Ja, deze filters zijn beschikbaar bij zowel webcare, rapportages als dashboard (narrowcasting)
11. De tool kent geen limiet van aantal zoekopdrachten en benaderingen van de verschillende informatiebronnen.	Wij hebben klanten met vele duizenden zoekopdrachten, dus met ervaring.
12. Beheerders van de tool kunnen zoekopdrachten, filterlijsten en rapporten maken en opslaan onder een zelfgekozen naam en categoriseren onder eigen gekozen benoemingen.	Ja, zonder beperking van aantallen.
13. De resultaten van een zoekopdracht (gevonden uitingen) kunnen door gebruikers gelabeld / getagd worden met zelfgekozen tags.	Labels zijn door de gemeente instelbaar, maar per Rol is ook te bepalen of medewerker Labels mogen toepassen en/of mogen aanmaken en onderhouden.
14. Opgeslagen zoekopdrachten zijn via een zoekfunctie voor alle gebruikers doorzoekbaar/opvraagbaar (op titel of zoekwoord zoeken)	Ja, met het typen van letters toont de tool direct welke zoekopdrachten daar aan voldoen.
15. De tool biedt de mogelijkheid om per zoekopdracht terug te kijken in alle online berichten over een periode van minimaal 12 maanden vanaf de actuele datum en toont deze in 1 overzicht/rapportage.	Wij beschikken over gegevens vanaf 2009. Oude berichten (> 3 jaar) maken wij op verzoek beschikbaar binnen de tool van de gemeente.

	Wij kunnen tot maximaal 10 zoekopdrachten koppelen aan een Rapport, dus onderling vergelijken.
16. De tool biedt de mogelijkheid om activiteiten/posts te monitoren van onze eigen sociale media accounts.	Ja, in webcare (stream vorm), in een uitgebreide rapportage over Publiceren (effect, aantallen) en in een nieuwe webcare rapportage (nov. 2020: zonder instellen uitgebreid inzicht). Via deze link is een voorbeeld te zien. 
17. De tool biedt de mogelijkheid om in te kunnen zoomen op bijvoorbeeld data in widgets (grafieken inzoomen op datum of tijd, of op tags in een tagcloud), om daarmee de data van een specifiek moment of tag te kunnen zien.	Klikken op een grafiek of andere widget betekent inzoomen op dat detail.
18. De tool biedt de mogelijkheid om tot minimaal 5 jaar terug te zoeken naar online berichten.	Wij bieden data vanaf 2009.

Rapportages

Eis	Mogelijkheden HowAboutYou
23. De tool biedt de mogelijkheid om zoekresultaten weer te geven in rapportagevorm.	Ja, zonder beperking van het aantal Rapporten. En per Rapport is instelbaar wie het Rapport mag inzien.
24. De tool biedt de mogelijkheid om zelf een dashboard/rapport grafisch in te richten met behulp van widgets en zelf te kunnen kiezen in welke visuele weergave je de widget wilt tonen (lijngrafiek, staafgrafiek, kleuren etc)	Wij bieden 80 verschillende widgets (lijn, die de gemeente kan inzetten om zo het Rapport vorm te geven, <i>drag & drop</i> .

25. Resultaten van een zoekopdracht zijn te exporteren als losse bestanden zoals jpeg, pdf, (on)geformateerde tekst, excel, csv en lijstwerk.	Wij ondersteunen de genoemde formats.
26. Zoekresultaten kunnen direct vanuit de tool (zowel handmatig en automatisch instelbaar) via e-mail worden gedeeld met collega's. Verzending kan ook naar collega's zonder inlog van de tool.	Ja, vanuit een Rapport, via e-mail en dus zonder inlog.
27. De gebruiker kan zoekresultaten automatisch laten distribueren naar een individu of verzendlijst. Dit kan op een vooraf ingestelde datum, tijd en frequentie (abonneren op rapportages en alerts).	Wij bieden de mogelijkheid om gebruikers (met inlog) of lijsten met e-mailadressen te abonneren, met instelbare verzendtijd en interval.
28. De gebruiker kan onbeperkt zoekopdrachten maken en opslaan en hier ook onbeperkt rapportages van maken en versturen.	Wij hanteren inderdaad geen beperkingen en hebben klanten met duizenden zoekopdrachten.

Alerts

Eis	Mogelijkheden HowAboutYou
31. De tool biedt de mogelijkheid om per zoekopdracht een automatische alert (via email/sms) in te stellen naar een ontvanger als berichtgeving stijgt of het sentiment verandert.	Per zoekopdracht is een alert in te stellen, met keuze uit meerdere criteria (volume, afzender, zoekwoord)

Rollen en gebruikers

Eis	Mogelijkheden HowAboutYou
32. Er zijn verschillende gebruikersniveaus in te stellen, met verschillende rechten. Er is tot op persoonsniveau in te stellen welke rol iemand krijgt, tot welke omgeving deze persoon toegang heeft en tot welke data iemand toegang mag hebben	Wij bieden een zeer uitgebreide voorziening voor het instellen van rechten. Data is af te schermen maar dat vraagt om het niet activeren van de zoekmogelijkheden. Dat kan. Belangrijk is te beseffen dat als medewerkers zoekmogelijkheden hebben, zo toegang hebben tot de data.
33. De tool kent geen limiet in het aantal gebruikers dat tegelijkertijd van de tool	Wij hebben klanten met vele duizenden gebruikers, zonder dat dit de prestaties

gebruik kan maken en verliest daarbij geen performance.	beïnvloedt.
---	-------------

Koppelingen met andere producten

Eis	Mogelijkheden HowAboutYou
34. De tool biedt de mogelijkheid om printmedia als bron binnen te halen in de tool (via API of RSS). Dit gebeurt in samenwerking met een externe partij.	Wij werken als jaren samen met alle gangbare leveranciers, bijv. LexisNexis, ANP, MIG, GoPress
35. De tool biedt de mogelijkheid om radio- en tv-fragmenten als bron binnen te halen en terug te kijken/beluisteren in de tool (via API of RSS). Dit gebeurt in samenwerking met een externe partij.	Ja, bijv. in samenwerking met Media Distillery.
36. De tool biedt de mogelijkheid om de resultaten van een zoekopdracht te koppelen aan een externe nieuwsbrieven functionaliteit. Dit gebeurt in samenwerking met een externe partij (bijvoorbeeld via RSS)	Ja, is al jaren operationeel met MailChimp. Recent voor gemeente Utrecht ook met MeasureMail.

Online dashboards (narrowcast)

Eis	Mogelijkheden HowAboutYou
38. Het is mogelijk om een online dashboard bij een zoekopdracht aan te maken, waarop verschillende resultaten van de zoekopdracht kunnen worden getoond.	Ja, bij ons heet dat Narrowcasting. Met naar keuze 1 of meerdere schermen die rouleren en met de mogelijkheid voor een zelf ontworpen achtergrond/huisstijl.
39. Een dashboard is door gebruikers naar persoonlijke voorkeur in te stellen met eigen widgets. Zowel de zoekopdracht en de indeling en vormgeving van de widgets zijn real time aan te passen.	Ja, met vrij te kiezen widgets, direct aanpasbaar.
40. De dashboards kunnen worden afgeschermd zodat deze alleen zichtbaar zijn voor gebruikers van de tool, maar zijn ook openbaar te maken en te bezoeken via een publieke url. Hiermee zijn dashboards na goedkeuring van de gebruiker openbaar te	Informatie is binnen de tool te bekijken, maar ook door een publieke url, de laatste zonder inlog.

bekijken voor mensen zonder inlog en buiten de omgeving van de gemeente.	
41. De dashboards werken zowel op telefoon, tablet, pc en televisiescherm met internetverbinding.	Ja, dat werkt, waarbij een telefoon wel moeite zal hebben met het weergeven van een dashboard dat ontworpen is voor een groter beeldscherm. Maar dat is een kwestie van ontwerpen voor de toepassing.
42. Het is mogelijk om een dashboard te maken op basis van andere type content waarin de tool voorziet, zoals KPI's voor webcare of een merkanalyse.	Ja, met widgets voor webcare: voorraad, snelheid van beantwoording, per team en/of per medewerker (privacy!) en onderwerpen van vragen.
43. Het is mogelijk om dashboards te tonen op een intern scherm in het kader van narrowcasting.	Ja, is onderdeel van ons aanbod.
44. Het is mogelijk om meerdere dashboards per gebruiker aan te maken.	Ja, zoveel als de gemeente nodig heeft.

App/mobiele toegang

Eis	Mogelijkheden HowAboutYou
38. De tool werkt op mobiele devices (telefoon en tablet) en heeft een app beschikbaar voor de besturingssysteem Android en iOS	Ja, native apps (dus aansluitend op de mogelijkheden van Android en iOS).
39. De tool biedt de mogelijkheid om webcare uit te voeren op een mobiele device via een geschikte en niet gelimiteerde app.	Ja, met ook hier afscherming van een bericht dat al door een collega in behandeling is.
40. De tool biedt de mogelijkheid om op een mobiele device te publiceren op online kanalen via een mobiele app.	Ja, met contentkalender en contentbibliotheek.
41. De tool biedt de mogelijkheid om op een mobiele device via een app realtime te kunnen monitoren op de laatste uitingen (nieuws en social) over de gemeente Utrecht (via nieuwsfeeds)	Ja, middels het instellen van een stream met de gewenste berichten.

Functionele eisen Webcare

Eis	Mogelijkheden HowAboutYou
-----	---------------------------

48. De user interface staat toe dat de webcare omgeving op gebruikersniveau in te stellen is	Ja, met een reeks aan persoonlijke instellingen (naast de instellingen die per Rol ingesteld worden, dus voor teamgenoten hetzelfde)
49. De tool biedt de mogelijkheid om te behandelen berichten als gebruikers onderling aan elkaar toe te wijzen of aan een gebruikersrol.	Ja, met notificatie in de tool (belletje) of -instelbaar- via e-mail.
50. De tool biedt de mogelijkheid om een bericht of een reeks berichten af te schermen op het moment dat ze worden behandeld door een medewerker om te voorkomen dat een bericht door meerdere medewerkers tegelijkertijd wordt behandeld.	Ja, dat gaat automatisch. Voor de anderen is leesbaar wie aan het bericht werkt.
51. De tool kan een koppeling maken met Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn en Youtube accounts en toekomstige gangbare socials volgens de geldende richtlijnen hiervoor van de native platformen.	Ja, realtime uitwisseling voor gekoppelde accounts.
52. De tool heeft een zoekfunctie waarmee eigen berichten snel en makkelijk zichtbaar zijn.	Ja, zowel via een Rapport, maar ook binnen elke webcare stream.
53. De tool biedt de mogelijkheid om berichten te plaatsen op de Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Youtube accounts van de gemeente en toekomstige gangbare socials volgens de geldende richtlijnen hiervoor van de native platformen.	Ja, we ondersteunen alle genoemde bronnen en volgen de komst van nieuwe populaire bronnen op de voet.
54. De tool biedt de mogelijkheid om meerdere antwoorden op een bericht in 1 handeling te doen.	Ja, dat verloopt via 'multi selectie'. Daarbij verschijnen de functies, zoals 'Voltooid' of 'Taggen', die dan van toepassing zijn op alle geselecteerde berichten.
55. De tool biedt de mogelijkheid om door te klikken naar het originele bericht zoals gevonden op het native platform.	Ja, via een klik op datum/tijd.
56. De tool biedt de mogelijkheid om meerdere social media accounts te koppelen.	Ja, via een klik op de accountnaam.
57. De tool biedt de mogelijkheid om de meest gangbare bestandstypes te uploaden naar de	Ja, waarbij de contentbibliotheek helpt om te

social accounts binnen de gestelde marges van het native platform.	stroomlijnen.
58. De tool biedt de mogelijkheid om een grafische of visuele weergave te tonen van de meest gebruikte woorden binnen de berichten.	Ja, tagclouds en hashtagclouds, als wolk of lijst/taartgrafiek.
59. De tool biedt de mogelijkheid om reacties en conversatiegeschiedenis op berichtniveau op te slaan en te doorzoeken.	Ja, wij verzamelen 'alle' berichten, ook reacties. Doorzoeken raakt geplaatste berichten en reacties.
60. De tool biedt de mogelijkheid om op berichtniveau de ondernomen acties binnen de omgeving te loggen.	De tool logt automatisch de stappen in de afhandeling.
61. De tool biedt de mogelijkheid om berichten die binnenkomen door te sturen naar een inhoudelijke afdeling om antwoord te krijgen op de vraag.	Wij noemen dit toekennen, met notificatie in de tool (getal bij een bel-icoon) en optioneel met een e-mail notificatie.
62. De tool biedt de mogelijkheid om bij het doorsturen van berichten naar een inhoudelijke afdeling ook de vraag van de webcaremedewerker op te nemen.	Ja, als e-mail dus. En naar keuze één bericht of de hele conversatie.
63. De tool biedt de mogelijkheid om gegevens over KPI's webcare (o.a. doorlooptijden, klantscores, aantal afgehandelde berichten etc.) zichtbaar te maken en toonbaar in een dashboard of rapport.	Ja, wij bieden 20 widgets, waarmee de gemeente een maatwerk rapport kan maken. En in november 2020 komt een kant-en-klaar rapport, zie ook eis 16.

2E

Eis	Mogelijkheden HowAboutYou
74. De tool biedt de mogelijkheid om live chat functionaliteit in te richten en te gebruiken binnen de tool.	Ja, is onderdeel van webcare. Daarmee werken alle genoemde functies op dezelfde manier: streams, autorisaties, KPI Rapporten, dashboards.
75. De tool biedt de mogelijkheid om de chatfunctie zo in te stellen dat deze alleen actief is binnen werktijden.	Ja, met naar keuze het verbergen van de chat knop buiten openingstijden of het uitvragen van contactgegevens.

Publiceren

Eis	Mogelijkheden HowAboutYou
78. De tool biedt de mogelijkheid om berichten in te plannen voor berichtgeving op de Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Youtube accounts van de gemeente en toekomstige gangbare socials volgens de geldende richtlijnen hiervoor van de native platformen.	Ja, waarbij wij goede hoop hebben dat de technische mogelijkheden van Instagram binnenkort verbeteren. Publiceren vraagt nu nog een pushbericht op het verzendmoment vanuit een mobiele app.
79. De tool is in staat om video's en afbeeldingen automatisch te schalen naar de verschillende gekoppelde social media accounts.	Ja, Dit is een krachtige functionaliteit die wij -gezien dit een eis is- met spoed ontwikkeld hebben. Wij volgen daarin de logica van dat nieuwe functionaliteit waardevol moet zijn voor een groot deel van onze klanten.
80. De tool biedt de mogelijkheid van een ingebouwde contentkalender voor het inplannen van berichten op verschillende platforms en inzicht in content van andere wijkaccounts en gemeente Utrecht	Ja, enkele maanden geleden compleet vernieuwd.
81. De tool biedt de mogelijkheid om de workflow van content te organiseren langs verschillende rollen gebruikers (redacteur, eindredacteur).	Ja, waarbij de gemeente meerdere flows kan aanmaken. Per Workflow is instelbaar of het om Webcare of Publiceren gaat en welke Rol gaat goedkeuren.

Technisch

Eis	Mogelijkheden HowAboutYou
84. De tool steunt de technologie 'Open API'	Wij hebben -geïnspireerd door Common Ground- gekozen voor een compleet open systeem. Met de nieuwbouw van de laatste delen van Rapportage zijn we zover dat alle(!) mogelijkheden met onze tool ook via API beschikbaar zijn. Onze eigen clients, web en apps, werken zelf ook via die API.
85. De tool draait op servers die binnen de Europese Unie staan. En de data inclusief backups van gemeente Utrecht worden opgeslagen op servers die binnen de Europese Unie staan.	Onze servers staan in datacenters in Amsterdam en Haarlem, NL dus.

86. De tool werkt op alle gangbare browsers: Firefox, Chrome, Safari, Edge. Support tot twee (2) versies terug.	Ja, waarbij we ook voor deze browsers testen bij updates.
87. De tool heeft minimaal 99,5% uptime.	Ja, de afgelopen vijf jaar haalden we meer dan 99,95%.
88. De verwerkingsdata blijft eigendom van de gemeente Utrecht en een back-up moet binnen 24 uur na opvraag benaderbaar zijn.	De gemeente kan zelf elk moment gegevens downloaden. En per klant hebben wij een eigen logische set aan data, wat uitlevering en verwijdering van data eenvoudig maakt.

Beveiliging

Eis	Mogelijkheden HowAboutYou
89. De leverancier is ISO 27001 gecertificeerd.	Ja, HowAboutYou, OBI4wan en de datacenters.
90. De tool voldoet aan de geldende eisen van de AVG en voldoet aan de principe "Privacy By Design".	Ja, met 450 overheden als klant hebben wij goede scherppte op dit gebied.

Beheer en autorisatie

Eis	Mogelijkheden HowAboutYou
91. De tool biedt de mogelijkheid om rechten en rollen van gebruikers centraal te beheren bij een daartoe aangewezen persoon bij de gemeente (functioneel beheer).	Ja, aanmaak van Rollen en Gebruikers is onderdeel van de instelbare autorisaties. Daarmee is functioneel beheer goed centraal te beleggen. Wij hebben ook een werkdocument om functioneel beheer goed te beleggen: werkwijzen, autorisatieschema, rollen en verantwoordelijkheden.
92. De tool voorziet in een duidelijke scheiding tussen functioneel en technisch applicatiebeheer (door beheerder) en gebruikers	Ja, technisch applicatiebeheer ligt bij OBI4wan.
93. De toegang tot de tool voor gebruikers is geregeld via een autorisatie op gebruikersnaam en wachtwoord.	Ja, met mogelijkheden voor verplicht wijzigen van wachtwoorden en de verplichte vereisten voor complexe wachtwoorden.

Verwachtingen Service van Leverancier

Eis	Mogelijkheden HowAboutYou
91. De tool biedt de mogelijkheid om rechten en rollen van gebruikers centraal te beheren bij een daartoe aangewezen persoon bij de gemeente (functioneel beheer).	Ja, aanmaak van Rollen en Gebruikers is onderdeel van de instelbare autorisaties. Daarmee is functioneel beheer goed centraal te beleggen. Wij hebben ook een werkdocument om functioneel beheer goed te beleggen: werkwijzen, autorisatieschema, rollen en verantwoordelijkheden.
94. De leverancier biedt een SLA bij grootschalige storing van 24/7 beschikbaarheid helpdesk	Ja, zie www.howaboutyou.nl/sla
95. De leverancier biedt een helpdesk die minimaal beschikbaar is op werkdagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur	Ja, bereikbaar per e-mail, telefoon, WhatsApp
96. De leverancier biedt ondersteuning bij de uitrol van nieuwe functionaliteiten of ontwikkelingen binnen de tool	Ja, met bij grote wijzigingen een acceptatie-omgeving.
97. De leverancier levert zowel een beheer- als gebruikerstraining	Ja, klassikaal of online.
98. De leverancier kondigt gepland onderhoud aan en doet dat gepland onderhoud in de nachtelijke uren.	Ja, komt zelden voor, maar toevallig deze week van toepassing. Melding is via een pop-up aan gebruikers.

Eisen aan hosting

Eis	Mogelijkheden HowAboutYou
99. Indien de voorziening door u wordt gehost zal voor deze dienstverlening een bewerkersovereenkomst met de gemeente Utrecht worden afgesloten. Hierin zullen ten minste elementen als geheimhouding, verbod op doorgifte van data en het recht op audit worden opgenomen.	Wij volgen de BIO standaard, maar hebben serieus werk gemaakt van de bijlagen, zie hier ons concept .
100. Eventuele hosting van de voorziening en alle bijbehorende verwerking van data vindt	Eigen servers, in datacenters in Amsterdam en Haarlem

binnen de grenzen van de Europese Unie plaats.	
101. De verbinding tussen de gemeente Utrecht en een door u gehoste voorziening is adequaat beveiligd.	Ja, SSL. En IP-whitelisting is optioneel.
102. Eventuele hosting voldoet aantoonbaar aan de hiervoor relevante ISO/ISAE standaarden.	Ja, ISO bij OBI4wan en bij de datacenters.
103. Bij het vasthouden van gevoelige data in een gehoste voorziening vindt encryptie van deze data plaats, waarbij de benodigde sleutels in beheer zijn bij de gemeente Utrecht.	Ja, Indien gevoelige data specifiek voor Gemeente Utrecht opgeslagen wordt kunnen de sleutels beheerd worden door Gemeente Utrecht. Aanvullend streven we in het kader van de AVG naar het minimaliseren van (gevoelige) gegevens en bieden we klanten de mogelijkheid data automatisch te verwijderen na een ingestelde periode. Tevens kunnen specifieke gegevens voor de klant verwijderd worden.

Bijlage 2: Wensenlijst

Wens	Mogelijkheden HowAboutYou
1. De leverancier is gevestigd in Nederland	Korte Hogendijk 2, 1506 MA Zaandam

Functionele eisen Monitoring Zoekopdrachten en resultaten

Wens	Mogelijkheden HowAboutYou
2. De tool speelt in op nieuwe mogelijkheden in monitoring: neemt ook nieuwe social media mee (bv TikTok en Snapchat) mits binnen voorwaarden native platform	Ja, wij volgen doorlopend opkomende sociale media en koppelen zodra dat kan en er voldoende vraag naar is.
3. De tool biedt de mogelijkheid om dubbele nieuwsberichten van media (zelfde bericht, andere bron) in de resultaten automatisch uit te filteren	Ja, Wij hebben uitgebreide algoritmen waarmee wij dubbele berichten uitsluiten.
4. De tool biedt de mogelijkheid om resultaten van verschillende zoekopdrachten met elkaar te vergelijken.	Ja, tot maximaal 10 zoekopdrachten in één vergelijking.
5. De tool toont Twitter Data real time met een maximale delay van 45 seconden.	Ja, dat halen we. Twitter is op de API (waar wij berichten ophalen) ca. 20 seconde later dan in hun tool. Daarna doen wij een aantal bewerkingen: taalherkenning, sentimentherkenning, locatiebepaling en het plaatsen in onze index.

Rapportages

Wens	Mogelijkheden HowAboutYou
6. De tool biedt de mogelijkheid om de resultaten van een zoekopdracht weer te geven in verschillende widgets die iedere gebruiker persoonlijk kan instellen (eigen keuze/eigen dashboard)	Ja, dus per Rapport kan de gebruiker meerdere widgets instellen. En per widget kan de gebruiker één of meerdere zoekopdracht instellen en zo vergelijkingen tonen.
7. De tool biedt de mogelijkheid om data uit een andere tool (afkomstig van een ander brontype) te importeren en te tonen in een	Ja, dit is mogelijk. Wij maken hier veel gebruik van in het kader van Trainen en Oefenen in de crisiscommunicatie (OTO). Zo kan de gemeente scenario's uitwerken en de

rapport of dashboard als aanvulling op data uit de tool zelf.	deelnemers met de tool die ze gebruiken voor omgevingsanalyses laten oefenen.
---	---

Koppelingen met andere producten

Wens	Mogelijkheden HowAboutYou
8. De tool heeft een API functionaliteit: mogelijkheid om de ruwe data te kunnen bevragen via R of Python en mogelijkheid om connecties te kunnen maken met dashboardingtools zoals Tableau.	Alle gegevens uit de tool zijn via onze API beschikbaar. Handig voor het ontsluiten van nieuws, koppeling met zaaksystemen (Excellence en OBI4wan maken deel uit van een bedrijvengroep) en BI tools zoals Tableau.

Narrowcasting / online dashboards

Wens	Mogelijkheden HowAboutYou
9. In een narrowcast/dashboard moeten resultaten van meerdere zoekopdrachten getoond kunnen worden	Ja, tot maximaal 10.
10. Dashboard is aan te passen qua vorm en opmaak	Ja, de inhoud (widgets), de opmaak en achtergrond, het aantal pagina's, de tijdsduur dat een pagina getoond wordt.
11. Narrowcast is real time aan te passen	Aanpassingen zijn direct effectief.

Webcare

Wens	Mogelijkheden HowAboutYou
12. De tool biedt de mogelijkheid om interne notities toe te voegen bij een webcarebericht	Ja, met de mogelijkheid van meerdere notities per bericht.
13. De tool biedt de mogelijkheid om berichten aangeduid als 'ruis' aan de voorkant eruit te filteren	Ja, op twee manieren. Berichten zijn uit Rapportages te onderdrukken ('spam'), maar wij bieden ook zoekopdrachten met woorden die duiden op ongewenste berichten.
14. De tool biedt inzicht in info van openbare gebruikersprofielen (CRM)	Ja, tonen we in Webcare.
15. De tool biedt een automatische url-verkorter	Ja, ingebouwde Bit.ly.
16. De tool biedt de mogelijkheid om zoekopdrachten te voorzien van alerts	Ja, per zoekopdracht kan een Alert actief zijn.

17. De tool biedt de mogelijkheid voor NPS-score om tevredenheid te meten	Ja, met een ingebouwd klantonderzoek, maar ook met koppelingen naar alle gangbare onderzoekstools, waaronder KCM.
18. De tool biedt de mogelijkheid om standaardantwoorden in te stellen voor webcare	Ja, binnen de tool, maar deze set aan antwoorden kunnen we ook onderhouden via de API. Zo kan de gemeente één contentproces ontwikkelen.
19. De tool biedt een archief voor standaardantwoorden voor webcare	Wij bewaren alle berichten totdat de gemeente deze zelf verwijderd.
20. De tool biedt de mogelijkheid voor het instellen van een Avatar bij het beantwoorden van vragen	Ja, zo kan een afbeelding van de behandelende medewerker getoond worden bij Live Chat. Daarnaast bieden we de mogelijkheid tot het instellen van standaard afsluitingen per medewerker, bijv. ^Frank
21. De tool biedt de mogelijkheid om een interne chat tussen collega's te starten en en zo onderling overleg te kunnen voeren.	Ja, is ingebouwd. Daarmee is ook zichtbaar wie op dat moment aan het werk zijn in de tool.

Live Chat

Wens	Mogelijkheden HowAboutYou
22. Live chat is mogelijk voor oneindig aantal gebruikers	Ja, geen limiet.

Publiceren

Wens	Mogelijkheden HowAboutYou
23. De tool biedt een ingebouwde contentbibliotheek/werkdocument waarin we niet alleen berichten kunnen inplannen en inzien, maar ook teksten en beeld kunnen verzamelen, redigeren en afstemmen, bijvoorbeeld voor de centrale nieuwsbrief	Ja, we bieden Concepten, sinds een recente update toegankelijk met één knop (links in de menubalk).
24. De tool biedt een contentkalender die automatisch synchroniseert met de overige geplaatste berichten die buiten de tool om zijn geplaatst (op native)	Ja, zo lezen we berichten in die direct op de bron gepubliceerd zijn.

Service van Leverancier

Wens	Mogelijkheden HowAboutYou
25. De leverancier biedt de mogelijkheid van (online) training aan meerdere gebruikers van de gemeente.	Ja, dit is een groot deel van ons werk.
26. De leverancier stuurt alle gebruikers van de tool informatie over updates in de tool, nieuwe functionaliteiten, met eventuele uitleg en instructie	Ja, in verschillende vormen. Zo ontvangen alle gebruikers pop-ups, bijv. over updates of actualiteit. Maar wij zijn ook actief met e-mail over de ontwikkelingen in ons vak. Daarbij maken we onderscheid per vakgebied en functie. We doen ons best om met deze updates maximaal aan te sluiten bij de verschillende aandachtsgebieden van gebruikers (web, communicatie, dienstverlening, IV, informatiebeveiliging, wijk, etc.)

Verwachtingen leverancier

Wens	Mogelijkheden ^{2E}
27. De leverancier is al langer actief in deze markt. En kan hiervoor minimaal 2 referenties geven van organisaties die vergelijkbaar zijn met de gemeente Utrecht.	Wij zijn 10 jaar actief in dit vak. Op onze site staan onze klanten . De gemeente mag zelf kiezen met welke organisatie ze zou willen spreken.

✓ Standaard verwerkersovereenkomst gemeente Utrecht

- ✓ Verwerkersovereenkomst uitvoering Newsroom- & Redactietool
- ✓ kenmerk 2020-MCN-004

De gemeente Utrecht, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw ^{2E} in haar hoedanigheid van Concernmanager Marketing & Communicatie, hierna te noemen: 'Opdrachtgever', en

HowAboutYou B.V., gevestigd te Zaandam, KVK-nummer 52552861, per 1 januari 2021 door een juridische fusie overgaand in OBI4wan B.V., gevestigd te Zaandam, KVK-nummer 53021029, verder te noemen Verwerker, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer ^{2E} Directeur,

hierna afzonderlijk te noemen "Partij", of gezamenlijk "Partijen"

Overwegen het volgende:

- a) Partijen hebben op 1 januari 2021 de Newsroom- & Redactietool, hierna Hoofdovereenkomst, afgesloten, op grond waarvan Verwerker de volgende dienst(en) levert aan de Verwerkingsverantwoordelijke: de hosting en het onderhoud van een Newsroom- & Redactietool inclusief alle onderliggende componenten;
- b) Verwerker verwerkt voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst Persoonsgegevens voor Verwerkingsverantwoordelijke;
- c) Op de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) van toepassing;
- d) Partijen willen in aanvulling op de AVG en de UAVG de volgende afspraken over de verwerking van Persoonsgegevens vastleggen in deze verwerkersovereenkomst (hierna: de Verwerkersovereenkomst);

Artikel 1 Definities

- 1.1 Begrippen uit de AVG en de UAVG die in deze Verwerkersovereenkomst worden gebruikt, hebben dezelfde betekenis.
- 1.2 Bijlagen: aanhangsels bij deze Verwerkersovereenkomst, die deel uitmaken van deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 2 Ingangsdatum en duur

- 2.1 Deze Verwerkersovereenkomst gaat in op het moment dat de Hoofdovereenkomst tot stand is gekomen, tenzij Partijen anders overeenkomen.
- 2.2 Deze Verwerkersovereenkomst eindigt op het moment dat Verwerker de verwerking van Persoonsgegevens op grond van de Hoofdovereenkomst heeft beëindigd.

Artikel 3 Onderwerp van deze Verwerkersovereenkomst

- 3.1 Verwerker verwerkt de door of via Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst en uitsluitend overeenkomstig schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke. Afwijking hiervan kan alleen als wettelijke verplichtingen of bindende uitspraken van de toezichthoudende autoriteit of een bevoegde rechter anders bepalen, of een op Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke wettelijke bepaling hem tot verwerking verplicht. In dat geval zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verwerking, daarvan in kennis stellen, tenzij deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang is verboden.
- 3.2 De door Verwerker uit te voeren verwerkingen staan beschreven in tabel 1 van Bijlage 1.

Artikel 4 Inhoudelijke afspraken

4.1 Beveiligingsmaatregelen

Verwerker zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 AVG. De wijze waarop Verwerker de passende technische en organisatorische maatregelen aantoont, staat in Bijlage 2.

4.2 Audits

Verwerker verleent alle benodigde medewerking aan audits over de nakoming van de afspraken binnen deze Verwerkersovereenkomst en Bijlagen, tenzij Verwerker door middel van certificering heeft aangetoond dat Verwerker de gemaakte afspraken nakomt. De kosten van deze controle worden gedragen door Verwerkingsverantwoordelijke (zowel eigen kosten als kosten van Verwerker), tenzij de auditor één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Verwerker constateert die ten nadele zijn van Verwerkingsverantwoordelijke.

4.3 Verwerking buiten de EER

Verwerker mag Persoonsgegevens alleen buiten de Europese Economische Ruimte verwerken als hij daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft gekregen van Verwerkingsverantwoordelijke.

4.4 Geheimhouding

Personen die werken voor (sub)Verwerker en (sub)Verwerker zelf, moeten Persoonsgegevens waarmee zij werken geheimhouden. De personen die werken voor Verwerker en subverwerkers hebben daarom een geheimhoudingsverklaring getekend, of zich op een andere manier schriftelijk gebonden aan de geheimhouding.

4.5 Subverwerkers

De ten tijde van het afsluiten van deze Verwerkersovereenkomst bekende subverwerkers vermeldt Verwerker in tabel 3 van Bijlage 1. Verwerkingsverantwoordelijke verleent hierbij algemene toestemming voor de inschakeling van subverwerkers. Verwerker houdt na de start van de werkzaamheden Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van de beoogde inschakeling van nieuwe subverwerkers. Bij de inschakeling van subverwerkers blijven artikel 28.2 en 28.4 AVG onverkort van kracht.

4.6 Rechten van betrokkenen

Als een betrokkene een beroep doet op zijn rechten zoals genoemd in artikel 12 t/m 22 AVG, helpt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke om daarop binnen de wettelijke termijnen een beslissing te nemen.

4.7 Gegevensbeschermingseffectbeoordeling en voorafgaande raadpleging

Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke werkt Verwerker altijd mee aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging als bedoeld in artikel 35 en 36 AVG.

Artikel 5 Inbreuk in verband met Persoonsgegevens

- 5.1 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) Inbreuk in verband met Persoonsgegevens. Verwerker vermeldt hierbij voor zover bekend de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) Inbreuk, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen.
- 5.2 In geval van een Inbreuk neemt Verwerker zo snel mogelijk alle maatregelen om de Inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere Inbreuken te voorkomen.
- 5.3 Verwerker heeft een gedetailleerd logboek van de Inbreuken en de maatregelen die op Inbreuken zijn genomen. Verwerkingsverantwoordelijke mag dat inzien, wanneer deze daarom vraagt.
- 5.4 Verwerkingsverantwoordelijke beslist of de Inbreuk moet worden gemeld bij de toezichthoudende autoriteit en/of Betrokkene.

Artikel 6 Aansprakelijkheid

- 6.1 Eventuele in de Hoofdovereenkomst overeengekomen beperkingen van aansprakelijkheid hebben ook betrekking op de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 7 Beëindigen verwerkersovereenkomst

- 7.1 Partijen moeten in de Hoofdovereenkomst afspraken maken over de beëindiging van de Hoofdovereenkomst en de daaruit voortvloeiende teruggave en wissing van Persoonsgegevens.
- 7.2 De geheimhouding geldt ook nog na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 8 Overige bepalingen


- 8.1 Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen, ook als alleen één Partij vindt dat er een geschil is, zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan dezelfde bevoegde rechter als genoemd in de Hoofdovereenkomst.

Ondertekening


Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,


Ingangsdatum: 1 januari 2021


Gemeente Utrecht

namens deze: 

**HowAboutYou B.V. (per 1 januari 2021
overgaand in OBI4wan B.V.)**

namens deze: 


op 19-01-2021


op 22-01-2021

✓ Bijlage 1: Overzicht van te verwerken persoonsgegevens

✓ 1. Naam verwerking, doeleinden, categorieën van betrokkenen, (bijzondere) persoonsgegevens en eventuele doorgifte naar derde landen

OBI4wan bepaalt doel en middelen voor de verwerking van persoonsgegevens die staan vermeld in openbare berichten in de online media monitor OBI4wan. Hierop is de verwerkingsovereenkomst niet van toepassing. Verwerkingsverantwoordelijke bepaalt doel en middelen voor de verwerking van persoonsgegevens die staan vermeld in privéberichten

(Facebook Messenger, DM op Twitter, WhatsApp en Live Chat) en die in de monitor komen. Dit geldt eveneens voor de beslissingen over ontvangst, gebruik gegevens, de verstrekking aan derden

en de duur en opslag van gegevens. Hierop is de verwerkingsovereenkomst van toepassing.

Naam verwerking	Verwerkingsdoeleinden	Categorieën van Betrokkenen	(Bijzondere) Persoonsgegevens	Doorgifte naar derde landen
Webcare: het verzamelen van berichten op online media die direct aan Verwerkingsverantwoordelijke zijn gericht, inclusief reacties, en het reageren op die berichten en reacties	Het (snel) kunnen reageren op (online) berichten van inwoners ten behoeve van goede communicatie	Inwoners	(Account)naam, (profiel)foto's en berichtinhoud gedeeld op online medium. Bij gebruik Whatsapp ook telefoonnummer.	Geen doorgifte
Publicatie: het plaatsen van berichten op de (gekoppelde) eigen social media accounts	Snelle communicatie	Inwoners en medewerkers	Geen ¹	Geen doorgifte
Media monitoring (privé): het gericht doorzoeken van privé berichten van gekoppelde (social media) accounts van Verwerkersverantwoordelijke	Het adequaat kunnen inspelen op actualiteiten en interesses (communicatie, strategisch beslisniveau)	Inwoners	(Account)naam, (profiel)foto's en berichtinhoud gedeeld op online medium	Geen doorgifte
Rapportage: het samenvoegen van informatie afkomstig uit media monitoring	Trends analyseren ten behoeve van een effectieve communicatie en het nemen van strategische beslissingen	Inwoners en medewerkers	(Account)naam, (profiel)foto's en berichtinhoud gedeeld op online medium	Geen doorgifte

¹ Tenzij sprake is van beeldmateriaal dat herleidbaar is naar natuurlijke personen.

Helpdesk²: Ondersteuning rondom hulpvragen zoals: wensen die verwerkingsverantwoordelijke heeft ten aanzien van de ontwikkeling van de OBI4wan software. vragen die verwerkingsverantwoordelijke heeft over OBI4wan. bugs die verwerkingsverantwoordelijke ervaart binnen OBI4wan.	Ondersteuning voor het gebruik van OBI4wan monitor	Medewerker s	(Gebruikers)naam, e-mailadres en/of telefoonnummer	Geen doorgifte
Advies³: maken van rapportages over bijvoorbeeld webcare, en social media berichten of uitvoeren van een analyse met behulp van rapportages	Trends analyseren ten behoeve van een effectieve communicatie en het nemen van strategische beslissingen	Inwoners	Accountnaam, (profiel)foto's en berichtinhoud gedeeld op online medium	Geen doorgifte
Toegang: verlenen toegang tot de OBI4wan omgeving	Gebruik van OBI4wan monitor	Medewerker s	(Gebruikers)naam en e-mailadres	Geen doorgifte
Logging: registreren van het gebruik van de OBI4wan omgeving	Tegengaan van onrechtmatig/ongewenst gebruik	Medewerker s	(Gebruikers)naam	Geen doorgifte

² Hierbij zal Verwerker indien gewenst of noodzakelijk, inloggen op de omgeving van de Verwerkingsverantwoordelijke.

³ Hierbij zal Verwerker indien gewenst of noodzakelijk, inloggen op de omgeving van de Verwerkingsverantwoordelijke.

✓ 2. Contactgegevens

Contactpersoon Verwerkingsverantwoordelijke (NB: ook buiten kantooruren)	Naam: 2E Contactgegevens: E: 2E @utrecht.nl
Voor datalekken of urgente zaken aangaande privacy: https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/privacy/	
Contactpersoon Verwerker (NB: Ook buiten kantooruren)	Naam: 2E Contactgegevens: T: +2E M: +2E E: 2E @obi4wan.nl
Contactgegevens IBD	Telefoonnummer 2E

NB: Eventuele wijzigingen in bovenstaande tabellen geven partijen op korte termijn aan elkaar door.

✓ Bijlage 2. Aantonen passend niveau van beveiliging

✓ Normenstelsel

- ✓ De informatiebeveiliging vindt plaats volgens algemeen erkende normen, namelijk:
ISO 27001
- ✓ De informatiebeveiliging vindt plaats volgens een algemeen erkende overheidsnorm zoals de BIO of vergelijkbaar, namelijk:
 - ✓ OBI4wan beschikt over een ISO 27001 certificaat. Bovendien voldoet de tool OBI4wan aan de relevante eisen van de BIO. Dat betekent dat wij een sluitende werkwijze hebben rondom informatiebeveiliging.

✓ Toereikendheid

De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit de volgende certificering en verklaring van toepasselijkheid:

- ✓ **Periodieke externe controles via een externe audit**
- ☐ Een Assurance rapport van een auditor die is aangesloten bij NOREA;
- ✓ **Eigen controles of eigen mededelingen over de beveiligingsmaatregelen zoals hieronder beschreven:**
Op dit moment is de beveiliging van OBI4wan als volgt georganiseerd:

1. Monitoring op fysieke toegang

Maatregelen om fysieke toegang tot data processingsystemen (waar persoonsgegevens op staan) tegen te gaan voor ongeautoriseerde personen:

- Alle 'data processingsystems' bevinden zich binnen één van de twee datacenters. Geen van hen bevindt zich binnen een kantooromgeving zodat er een duidelijke scheiding is tussen data processing systems en administratieve systemen. Toegang is alleen mogelijk voor specifiek daarvoor aangewezen en gecontroleerde medewerkers door OBI4wan B.V..
- Gezien de verschillende beveiligingsniveaus zijn er beveiligingszones. Elke beveiligingszone kent andere autorisaties. Het personeel van het datacenter monitort de toegang hierop. Toegang door OBI4wan B.V. medewerkers is alleen mogelijk met een gecodeerd ID met foto, na registratie online en hier autorisatie voor te hebben gekregen. Andere personen hebben alleen toegang na registratie (bijvoorbeeld bij de front-office) en onder supervisie van door OBI4wan B.V. geautoriseerd personeel.

2. Monitoring op systeem toegang

Maatregelen om toegang tot het gebruik van data processing systemen tegen te gaan voor ongeautoriseerde personen:

- Toegang tot het dataverwerkingssysteem is alleen mogelijk na identificatie en authenticatie door gebruik te maken van de identificatiecode en het wachtwoord voor dat specifieke systeem. Paswoorden zijn minstens 12 karakters lang en bevatten een combinatie van hoofd- en kleine letters en karakters. Minstens 1 hoofd- en kleine letter, minstens 1 numeriek, alfanumeriek en een speciaal karakter. Paswoorden op productiesystemen moeten elk kwartaal worden aangepast.
- Additionele technische beveiligingsmaatregelen zijn ook toegepast zoals

firewalls, whitelists gebaseerd op ip-adressen en proxy-servers.

- Om toegangscontrole te kunnen garanderen is er encryptie technologie toegepast. Bijvoorbeeld een remote acces naar het bedrijfsnetwerk via een VPN tunnel.

3. Monitoring op toegang

Maatregelen om te zorgen dat individuen, die gebruik mogen maken van data verwerkingssystemen, alleen toegang hebben tot de data waar zij autorisatie voor hebben, en dat persoonsgegevens tijdens de verwerking niet tijdens of na bewaren kan worden gelezen, gekopieerd, aangepast of verwijderd zonder de nodige autorisatie hiertoe:

- Een rol en autorisatieconcept bewaakt de toegang tot data in relatie tot de specifieke taak binnen de systemen en applicaties. Middels het 'need-to-know' principe heeft elke rol enkel de rechten die noodzakelijk zijn om zijn of haar individuele taak uit te voeren.
- Om data toegang te kunnen controleren is encryptie technologie toegepast. Bijvoorbeeld wederom de remote access tot het bedrijfsnetwerk via een VPN tunnel.

4. Monitoring op data ontsluiting

Maatregelen om te zorgen dat persoonsgegevens niet kan worden: gelezen, gekopieerd, aangepast of verwijderd zonder autorisatie gedurende een elektronische verplaatsing of transport of opgeslagen op een gegevensdrager, en maatregelen die het mogelijk maken om te kunnen bepalen waar persoonsgegevens verzonden worden door dataverwerkingssysteem:

- Om het verzenden van gegevens te kunnen controleren wordt gebruik gemaakt van encryptie technologie. Bijvoorbeeld wederom de remote access tot het bedrijfsnetwerk via een VPN tunnel, en encrypted HTTP/FTP connecties.
- Het verzenden van persoonsgegevens naar een derde (bijvoorbeeld klanten, subverwerkers of de serviceprovider) gebeurt alleen wanneer daar een contract onder ligt en alleen voor specifieke doeleinden.
- Het kopiëren van data van een desktop systeem is toegestaan hoewel deze systemen geen persoonsgegevens bevatten, aangezien dit staat opgeslagen op de datacenters.
- Papier op het OBI4wan B.V. kantoor shredden zij volgens DIN-level P5.

5. Monitoring op gegevensinvoer

Maatregelen gericht op het mogelijk maken om te kunnen zien en achteraf te kunnen achterhalen bij wie persoonsgegevens zijn ingevoerd, aangepast of verwijderd van het dataverwerkingssysteem:

- Systeem inputs worden bijgehouden met behulp van log files. Daardoor is het mogelijk om in een later stadium te kunnen zien door wie persoonsgegevens zijn ingevoerd, aangepast of verwijderd.

6. Monitoring op oorspronkelijke taak

Maatregelen om te verzekeren dat persoonsgegevens die worden verwerkt op verzoek van derden, altijd en alleen worden verwerkt volgens de instructies van die derden:

- Persoonsgegevens worden enkel voor interne doelen gebruikt en dus binnen de klantrelatie. Het verzenden van persoonsgegevens naar een andere partij, zoals een subverwerker, vindt alleen plaats binnen de gemaakte afspraken van deze Verwerkersovereenkomst en de relevantie wet- en regelgeving.
- Alles wordt geaudit conform de planning van de ISO 27001 audit. Zowel intern door een databeveiliging officier en extern door een geaccrediteerde auditer.

7. Monitoring op beschikbaarheid

Maatregelen om te zorgen dat persoonsgegevens zijn beveiligd tegen onopzettelijke vernieling of verlies:

- Wanneer persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor waar ze waren bedoeld worden ze snel gewist.
- Wegens technische redenen kunnen kopieën van persoonsgegevens aanwezig zijn in bijvoorbeeld back-ups. Dergelijke kopieën worden ook gewist, indien noodzakelijk, waarbij er wel een kans is dat het iets later in de tijd plaatsvindt. De beschikbaarheid van systemen zijn verzekerd in overeenstemming met het beveiligingsniveau en de daarbij passende beveiligingsmaatregelen (bijvoorbeeld een 'mirror' hard drive, RAID systemen, een datacenter 'mirror'.)
- Beide datacenters bevinden zich geografisch op afstand van elkaar en zijn beide geëquipeerd met voldoende elektriciteit toegang en connectiviteit. Toegang tot deze datacenters staat omschreven bij punt 1.
- Sophos UTM toepassingen zorgen voor de nodige netwerk en virus protectie. Continue monitoring op alle systemen en services is gebaseerd op logbestanden, proces logbestanden en systeem KPI's. Er zijn rampenplannen aanwezig.

8. Monitoring op scheiding

Maatregelen om te verzekeren dat data dat voor verschillende doeleinden wordt verzameld, ook apart van elkaar kan worden verwerkt:

- Persoonsgegevens worden enkel voor interne processen gebruikt (en dus binnen de klantrelatie). Het verzenden van persoonsgegevens naar een andere partij, zoals een subverwerker, vindt alleen plaats binnen de gemaakte afspraken van deze Verwerkersovereenkomst en de relevantie wet- en regelgeving.

- Medewerkers zijn geïnstrueerd om persoonsgegevens alleen te verzamelen en verwerken binnen hun eigen taken. Op een technisch niveau is de scheiding van de functies ook toegepast bijvoorbeeld door een scheiding aan te brengen tussen test- en productiesystemen.

NB:

Uit de certificering/periodieke externe controles/audits of uit de eigen controles/beschrijvingen blijkt of kan afgeleid worden dat de beveiliging passend is bij de verwerking(en) genoemd in bijlage 1.

Verificatieverslag

Bijeenkomst Verificatiebespreking
Datum 26-11-2020
Tijdstip 11.30 – 12.30
Plaats Teams – Online

Verslag door 2E
Datum verslag 02-12-2020

Deelnemers gemeente Utrecht

2E
2E – 2E
2E
2E
2E
2E
2E
2E

Deelnemers HowAboutYou

2E
2E

Aanleiding van de bijeenkomst

Met betrekking tot de Meervoudig onderhandse aanbesteding Newsroom-tool met kenmerk 2020-MCN-004 van de gemeente Utrecht (hierna: GU) wordt de inschrijving van HowAboutYou B.V. (hierna: HAY) als de economisch meest voordelige inschrijving beschouwd.

Deze bijeenkomst is belegd om de gegevens uit de inschrijving van HAY te verifiëren. Voor GU en HAY bestaat in deze bijeenkomst nog de mogelijkheid onderdelen uit de aanbesteding c.q. inschrijving toe te lichten.

Ter voorbereiding van deze bijeenkomst is 2E van HAY schriftelijk uitgenodigd. Zijn collega 2E neemt ook deel aan de meeting.

Besprekingsverslag

Agenda:

deze wordt aan het begin van de meeting opgesteld en bestaat uit de volgende items:

1. MVI/SROI (GU)
2. Data ontwikkeling dit jaar (GU)
3. Dashboardomgeving (GU)
4. Opfriscursus voor gebruikers van OBI4wan (GU)
5. Veiligheid: aansluiten op omgeving GU en 2 traps verificatie
6. LexisNexis
7. Afspraken helder maken (HAY)

2E geeft aan in ieder geval MVI en SROI te willen bespreken maar dit zal aan het einde van het gesprek worden gedaan. HAY gaat daarom als eerste in op item 2:

hun roadmap houdt in dat zij meerdere horizonnen hebben uitgezet. Er wordt nu vooral gewerkt aan verbetering van de livechat routing, bijv. 3 gesprekken tegelijk in beeld.
Rapportages: er komt meer zicht op verdeling over een team, bijv. het aantal minuten per medewerker. Daarbij gaan ze monitoring opnieuw neerzetten.

Er wordt gewerkt aan het samenvoegen van ObiEngage en de brandmonitor. Dit is wel langere termijn werk. HAY meldt tevens dat een brandmonitor beschikbaar wordt gesteld zonder extra voorwaarden indien dit gewenst is door GU. 2E gaat dit eerst met de analisten overleggen.

HAY meldt dat het koppelen van bronnen hun vak is, dus het koppelen van excellence of met bijvoorbeeld LexisNexis. Dit is inclusief in hun dienstverlening tenzij bijvoorbeeld LexisNexis zelf hier geld voor vraagt.

GU vraagt of HAY/OBI4wan mee beweegt met de standaarden en ontwikkelingen? Dit wordt positief bevestigd door HAY.

Item 3

2E – 2E bevestigt dat het antwoord op item 3 al in de beantwoording van item 2 hierboven is verwerkt.

Item 4 Opfriscursus

Er gaat een opschoning in de planning plaatsvinden. Hierbij zal gekeken worden naar welke kennis naar welke gebruiker gebracht dient te worden, aangezien er heavy users zijn. Dit zal samen georganiseerd worden in werksessies. De vraag wordt gesteld wie concreet in beeld brengt wat er nodig is? 2E geeft aan dit te gaan doen. 2E zal nog contact hebben met 2E hierover.

Item 5 Veiligheid

Aangaande de 2 factor analyse zal er een afspraak gemaakt worden met een architect van GU.

2E pakt dit samen met een architect op.

Gem-bot

Rond de ontwikkeling van virtuele assistent Gem is eerder al gesproken door HAY met collega's van GU over de veiligheid van de koppeling tussen Gem en de livechat-omgeving van OBI4wan, dat heeft al goede inzichten gegeven in de veiligheid van de externe koppeling met OBI4wan.

Item 6

HAY geeft aan dat de uitgevers zich steeds meer beginnen te roeren: zij zoeken naar mogelijkheden om geld te vragen voor het gebruik van hun nieuws en content. Wij houden er rekening mee dat dat praktijk gaat worden. Dat raakt onze mogelijkheden om te monitoren. Wat nu gratis kan wordt in dat geval betaald. Wij hebben bedoeld dat voorbehoud te maken. Het is dan aan organisaties om te kiezen: niet meer dat nieuws opvragen of betalen. Daar speelt ook dat het gemeente vrij staat om betaalde content rechtstreeks bij de bron in te kopen. Een dergelijke verkenning heeft volgens mij de afgelopen tijd plaatsgevonden. We hebben het dan over 'printmedia', betaalde artikelen dus. Als de gemeente printmedia inkoopt kunnen wij dat wel inlezen in OBI4wan en daarmee aanbieden aan de mensen die monitoren. Voor het inlezen vragen wij €2G per maand.

Item 7

Overlegstructuur: er wordt voorgesteld om 1x per half jaar te overleggen. Dit is akkoord voor alle partijen. Er dient dan wel een aanspreekpunt bepaald te worden aangezien dit overleg met meerdere disciplines dient plaats te vinden. Daarbij dient er een vaste agenda te zijn en de besproken zaken te worden vastgelegd na het overleg.

Item 1 MVI/SROI

2E heeft een adviseur van GU benaderd voor advies aangaande Social Return. HAY had een goed voorstel aangaande SROI waar de adviseurs enthousiast van werden. Er zal contact worden gelegd tussen HAY en de SROI adviseur 2E 2E van GU.

Aangaande MVI en duurzaamheid wordt door GU aangegeven dat er wel een en ander verbeterd kan worden bij HAY. Het zou goed zijn als zaken als energieverbruik, software en data-opslag onderzocht zouden worden en duurzamer aangepakt. Is er bijvoorbeeld zicht op het (stroom)verbruik van hiervoor genoemde zaken? Kan er iets aan de contracten met de leveranciers worden gedaan; kan daar worden

ingegrepen en zo ja, hoe? HAY bevestigt dat er zeker nog veel gedaan zou kunnen worden, vooral bij bijvoorbeeld de inrichting van de servers; er is daar ook geen zicht op het verbruik.

Wat wel als positief genoemd wordt is hun (kantoor)huisvesting en dat er door de HAY-werknemers weinig gereisd wordt. HAY komt met een verbetervoorstel op dit gebied.

2E brengt het kosten aspect ter sprake dat in de offerte niet duidelijk was. De vraag is of voor de Livechat module en koppeling 2 maal maandelijkse kosten gerekend dienen te worden?

Op blz 3 van de offerte wordt gemeld dat de Livechat module €2G per maand kost. Op blz 4 wordt de Livechat koppeling vermeld voor €2G per maand. Tezamen geeft dit €2G per maand.

Is het correct dat beide kosten maandelijks zijn? HAY geeft aan dat de offerte met zorg is opgesteld maar dat hier nogmaals naar gekeken wordt en dat er bevestigd zal worden wat de kosten exact zijn.

Rondvraag:

Geen input

Actiepunten:

- item 1: contact tussen HAY en adviseur SROI (GU + HAY)
- item 1: verbetervoorstel MVI/Duurzaamheid (HAY)
- item 2: overleg analisten over beschikbaarheid brandmonitor (GU)
- item 4: concreet in beeld brengen wat nodig is voor een opfriscursus (GU + HAY)
- item 5: afspraak tussen HAY en **2E** + architect van GU (GU + HAY)
- item 7: aanspreekpunt voor halfjaarlijks overleg bepalen (GU)
- controleren en bevestigen maandelijkse kosten Livechat module en koppeling (HAY)

Voor akkoord:

Gemeente Utrecht

HowAboutYou B.V., per 1 januari 2021 door een
juridische fusie overgaand in OBI4wan B.V.

2E
op 19-01-2021

2E
op 22-01-2021



Gemeente Utrecht

Offerteaanvraag

Newsroom-tool:

tool voor webcare, monitoring van online en offline media, data-analyse en publicatie op online kanalen.

14 september 2020

Inhoud

1	BESCHRIJVING OPDRACHT	3
1.1	Doel van de uitvraag	3
1.2	Informatiefase	4
1.3	Indienen van uw offerte.....	4
1.4	Bezwaartermijn	4
1.5	Planning.....	5
2	WIJZE VAN GUNNEN VAN DE OPDRACHT	6
2.1	Beste prijs-kwaliteitverhouding	6
2.2	Beschrijving van de gunningscriteria	6
2.3	Wijze van beoordelen	9
3	EISEN EN BEPALINGEN	10
3.1	Eisen en bepalingen bij de offerte en bij de opdracht	10

Bijlagen

Document 1.	GIBIT-versie 2016
Document 2.	Voorbeeld opdrachtbrief
Document 3.	Programma van Eisen Functionaliteiten
Document 4.	Nice to Have Functionaliteiten
Document 5.	Handleiding Social Return
Document 6.	Toelichting Technische Aansluitvoorwaarden Saas applicaties

1 Beschrijving opdracht

1.1 Doel van de uitvraag

Utrecht wil een stad zijn waarin gezondheid en leefbaarheid voorop staan. We investeren in een betere kwaliteit van leven voor iedereen. Steeds meer inwoners, werkgevers en bezoekers kiezen voor Utrecht. Een stad waar iedereen zich thuis voelt, waar mensen naar elkaar omkijken en je jezelf kunt zijn. We willen ruimte geven aan deze groei, maar tegelijkertijd onszelf blijven. Een stevige opdracht, maar ook een kans om samen te werken aan een prettige en leefbare stad voor iedereen.

In dat proces is het belangrijk dat de gemeente Utrecht goed in contact staan met de buitenwereld en de buitenwereld met de gemeente. Dat vraagt om een communicatieve organisatie die luistert en snel reageert op ontwikkelingen, nieuws en actualiteiten. Conversatie wordt daarbij de centrale (overheids)-communicatiestijl: luisteren, monitoren en interactie, zowel on- als offline.

De gemeente Utrecht heeft de behoefte om snel en effectief te kunnen reageren op signalen die ze krijgt uit externe bronnen (telefoon, e-mail, vragen op social media en persvragen) en om te volgen hoe het eigen nieuws buiten landt. Op basis daarvan gaat ze zowel proactief en reactief de dialoog aan op de verschillende kanalen van de gemeente. Luisteren, samenwerken en versnellen staan hierbij centraal.

Om dit goed te kunnen doen is de gemeente Utrecht daarom in 2016 gestart met een newsroom. De newsroom verzorgt de overall communicatie van buiten naar binnen. Indien gevraagd formuleert de newsroom ook een handelingsadvies. De newsroom vormt het hart van de redactievloer. De redactie verzorgt de communicatie van binnen naar buiten door het plaatsen van berichten over publiekszaken en over de uitvoering van gemeentelijke projecten op intranet, social media kanalen en de website van de gemeente. Onderdeel van de redactievloer is ook het reageren op signalen en vragen uit de Utrechtse samenleving. Dit wordt gedaan door het webcareteam en live chat team (KCC) en het persteam (MCN).

De newsroom en redactievloer vormen de communicatieslagader van de gemeente. Zij maken relevante nieuwsanalyses (onder andere TamTam), brengen besluiten en plannen van de gemeente naar buiten en bewaken de reacties in de samenleving daarop. De informatie koppelen zij gericht terug aan betrokkenen in de organisatie. Een tool voor monitoring, webcare en publiceren ondersteunt dit proces. Daarnaast wordt de tool ook ingezet bij het organisatieonderdeel Wijken waar medewerkers online op vragen en opmerkingen van inwoners en ondernemers reageren. Ook gebruiken zij de tool om berichten voor de social kanalen van Wijken te kunnen plaatsen en/of inplannen.

Het bestuur en de ambtelijke organisatie hebben een groeiende behoefte aan impactvolle analyses van wat er in de maatschappij en stad speelt, om passend (communicatie-)beleid te ontwikkelen, te toetsen en bij te sturen. Monitoring, zowel online als offline verzamelen van data, is van belang. En dan – nog belangrijker – de analyse en duiding daarvan als input voor beleidsontwikkeling en evaluatie.

De gemeente Utrecht heeft als overheidsorganisatie te maken met (on)mogelijkheden rond technologische ontwikkelingen. De kaders en richting worden voor een groot deel bepaald vanuit een landelijke beweging die bekend staat als de common ground. Zo is Utrecht bijvoorbeeld actief binnen een breder collectief van overheidsorganisaties om te komen tot een virtuele assistent voor de overheid. Met als eerste mijlpaal: een chatbot voor de generieke producten verhuizen en reisdocumenten die gebruikt kan worden door alle 355 Nederlandse gemeenten. Daarnaast is de gemeente met haar klantcontact en communicatie continu op zoek naar de nieuwe mogelijkheden binnen het steeds sterker veranderende (social) medialandschap.

Als onderdeel van de professionalisering van de rol van de analist is gekeken naar een effectiever werkproces voor het maken van de dagelijkse media-analyse (TamTam) en het uitbreiden van de beschikbare tools van de analist ten behoeve van een kwaliteitsslag in de dienstverlening. In dit aankooptraject nemen we bijvoorbeeld mee dat de tool output van de monitoring kan inladen in een nieuwsbrief.

De gemeente Utrecht (hierna gemeente) start een nieuwe aanbesteding om een partner te contracteren voor webcare (inclusief live chat), monitoring van online en offline media, data-analyse en publicatie op social media kanalen.

De gemeente wil daarmee de volgende doelen realiseren:

- a De economisch meest voordelige inschrijving selecteren op basis van:
 - De vereiste en gewenste functionaliteiten;
 - Gebruiksvriendelijkheid van de tool;
 - Manier waarop meebewogen kan worden met toekomstige veranderingen en hoe de leverancier daar invulling aan geeft;
 - Support/samenwerking;
 - Ervaring met klanten in een politiek landschap, zoals overheidsorganisaties
- b Goede borging m.b.t. privacy wetgeving en security.
- c Realiseren van algemene doelstellingen, zoals maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI) gericht op energiebewuste bedrijfsvoering en social return, gericht op het leveren van een bijdrage aan de werkgelegenheid of opleidingsmogelijkheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en/of tot aan max. MBO niveau..

1.2 Informatiefase

Contactpersoon

De contactpersoon voor dit inkoopproject is 2E 2E 2E bereikbaar via inkoopspecials@utrecht.nl, tel. 2E 2E

Informatieronde

Wanneer u vragen en/of opmerkingen heeft naar aanleiding van deze offerteaanvraag, dan kunt u deze per e-mail zenden aan de hierboven genoemde contactpersoon. De uiterste datum voor het indienen van uw vragen is opgenomen in de planning (zie hieronder). De vragen en de daarop gegeven antwoorden worden geanonimiseerd aan alle uitgenodigde partijen toegezonden en vormen een integraal onderdeel van deze offerteaanvraag.

1.3 Indienen van uw offerte

De gemeente ontvangt uw offerte graag uiterlijk op de datum die in de planning hieronder is opgenomen. Dit is een uiterste datum. U dient uw offerte in door deze te mailen naar de contactpersoon voor het inkooptraject. Uw offerte bevat de minimale eisen zoals deze te vinden zijn onder 3.1 **Minimale eisen offerte** en de volgende onderdelen:

Criteria:

Aspect 1: Prijs

Aspect 2: Functionaliteit/gebruiksvriendelijkheid

Aspect 3: Innovatie/toekomst

Aspect 4: Support/samenwerking

Aspect 5: Duurzaamheid

1.4 Bezwaartermijn

Na beoordeling van de ingediende offertes ontvangt u een voorlopig besluit over de uitkomsten van de beoordeling. Op dat moment gaat ook de bezwaartermijn van 10 kalenderdagen voor de afgewezen partijen lopen. Binnen deze bezwaartermijn kunt u in rechte op komen tegen dit besluit door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de Voorzieningenrechter in Utrecht. Deze termijn is een vervaltermijn, waarna de inschrijvers niet meer in rechte kunnen opkomen tegen het besluit.

1.5 Planning

Voor het offertetraject en de uitvoering van de opdracht is de volgende planning opgesteld

Versturen offerteaanvraag	14 september
Deadline indienen vragen informatieronde	25 september 12.00u
Beantwoorden vragen informatieronde	2 oktober
Deadline indienen offerte	9 oktober 12.00u
Beoordelen offertes	9 oktober t/m 29 oktober
Demosessies	27 oktober 13.00 – 17.00 uur
Consensusmeeting	29 oktober 14.00 – 16.00 uur
Besluit voorlopige gunning en afwijzing	30 oktober
Verificatiegesprek	Tussen 30 oktober en 9 november
Datum afloop bezwaartermijn	9 november

2 Wijze van gunnen van de opdracht

2.1 Beste prijs-kwaliteitverhouding

De opdracht wordt voorlopig gegund aan de ondernemer die de economisch meest voordelige offerte heeft ingediend, gelet op de onderstaande criteria en bijbehorende punten.

Tabel 1: overzicht criteria

Gunningscriterium	Maximaal aantal punten
Aspect 1: Prijs	20
Aspect 2: Functionaliteiten/gebruiksvriendelijkheid	25
Aspect 3: Innovatie/toekomst	30
Aspect 4: Support/samenwerking	20
Aspect 5: Duurzaamheid	5
Totaal	100

2.2 Beschrijving van de gunningscriteria

Gunningcriterium 1: Prijs

Uw offerte dient het volgende te bevatten:

- Geef aan wat de prijs is voor de tool per maand voor webcare, monitoring en publiceren als all-in-one oplossing voor minimaal 150 gebruikers.
- Geef aan wat terugkerende kosten en wat eenmalige kosten zijn (zoals inrichten/opstarten). Geef aan of er een staffelverdeling van toepassing is op basis van het aantal gebruikers en hoe deze staffel eruit ziet.
- Geef aan of er een staffelverdeling van toepassing is op basis van het aantal webcaregesprekken en/of aantal binnengehaalde berichten en hoe deze staffel eruit ziet.
- Geef aan wat de prijs is bij het toevoegen/koppelen van meerdere social media accounts in de tool.
- Geef aan wat de uurtarieven zijn bij wijzigingen in de tool, inclusief bijkomende kosten.
- Geef aan wat kosten zijn voor service / ondersteuning.
- Geef een prijsopgave voor de volgende koppelingen (prijs per onderdeel):
 - Radio- en televisie items als bron
 - Printed media als extra bron
 - Whatsapp
 - Automatische nieuwsbrief (via RSS)
 - Live chat
 - Chatbot

Prijs	
Vaste prijs per maand	€
Eenmalige kosten	€
Extra accounts toevoegen	€
Kosten wijzigingen	€
Kosten voor service/ondersteuning	€
Extra koppelingen in de tool (prijs per koppeling)	€

Gunningcriterium 2: Functionaliteit/gebruiksvriendelijkheid

We streven naar een zo compleet mogelijke oplossing voor de functies webcare/live chat, monitoring en data-analyse en publiceren. Naast de geëiste functionaliteiten heeft de gemeente aanvullende functionaliteiten benoemd. In document 4 staat een lijst met deze aanvullende functionaliteiten. Daarnaast zoeken we een tool die gebruiksvriendelijk is.

Onderdeel a:

- Geef aan in welke mate uw product voldoet aan de aanvullende functionaliteiten.
- Geef aan in hoeverre nog niet bestaande aanvullende functionaliteiten gerealiseerd worden binnen uw product.
- Geef aan wat een realistische termijn is waarop een aanvullende functionaliteit binnen uw product werkzaam is.

Onderdeel b:

- Gebruiksvriendelijkheid (inclusief demo)
Laat zien in hoeverre de tool gebruiksvriendelijk is (zowel in de browser als in de mobiele app) aan de hand van de volgende cases:
 - 1) Publiceren: Laat zien hoe je in de tool een bericht plaatst op Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, inclusief het plaatsen van beeld, link en emoticons.
 - 2) Webcare: Laat zien hoe je een vraag aan de gemeente op twitter afhandelt in de tool. En toon de context bij een webcarevraag waar andere mensen ook gereageerd hebben op een reactie.
 - 3) Monitoren: Laat zien hoe een dashboard/rapportage wordt ingericht op de term "gemeente Utrecht" waarbij een uitsplitsing te zien is van de social media bronnen en de traditionele nieuwsbronnen. Daarin moet te zien zijn wat binnen de gevonden berichten de meest gebruikte termen zijn en welke stakeholders zich het meest laten horen, hoe de retweets en deelacties gebundeld worden. Laat zie hoe je een doorklikbare rapportage kunt delen met iemand die geen gebruiker is

We nodigen u uit dit te laten zien in een live demo tijdens een bijeenkomst in het Stadskantoor van de gemeente Utrecht (datum: 27 oktober).

Gunningcriterium 3: Innovatie/toekomst

De gemeente heeft te maken met veel verschillende belangen, binnen én buiten de organisatie. Dat wat er buiten gebeurt heeft snel invloed op de communicatie van de organisatie, omdat: (1) het politieke implicaties heeft; (2) we onze communicatie moeten bijsturen om meer/beter aan te sluiten; (3) we van koers moeten wijzigen om draagvlak te krijgen/houden. En dat organisatiebreed: van de gemeenteraad en het college tot beleidsmedewerkers en uitvoerders.

Zoals eerder beschreven heeft de gemeente Utrecht een newsroom waarin nauw en integraal wordt samengewerkt met verschillende organisatieonderdelen op het gebied van webcare/live chat, online monitoring en online redactie. Deze samenwerking willen we in de toekomst verder ontwikkelen, mede door werkprocessen beter op elkaar aan te laten sluiten. De integratie van onze newsroom en redactie, en daarmee de werkprocessen van de newsroomanalist, webcare- en live chat medewerker, redacteurs en woordvoerders is voor de gemeente een van de speerpunten in de doorontwikkeling op gebied van online: luisteren, duiden, doen (reageren). Daarnaast spelen de ontwikkelingen rond common ground op het gebied van klantcontact een belangrijke voor de toekomst.

We zoeken een partij die ons hierbij in zowel tooling als in kennis(deling) ondersteunt en met ons meedenkt over hoe we deze bedrijfsdoelen als gemeentelijke organisatie zijnde gaan realiseren.

Uw offerte dient het volgende te bevatten (beschrijf in ongeveer 2 A4-tjes):

- a) Hoe zorgt u ervoor dat wij toegang tot de bronnen (social media) blijven houden? Dat wij mee kunnen blijven bewegen met de ontwikkelingen in de markt. Geef daarbij ook aan in welke mate de samenwerking is ingevuld met de bronnen zoals Facebook en Twitter, bijvoorbeeld bij wijzigingen of versleuteling. Hoe zorgt u ervoor dat de ontwikkelingen bij te benen zijn, zodat wij vooraf weten wat er verandert en of we als gemeente kunnen aanhaken?

- b) Hoe denkt u mee in kansen in deze snel (sterk) veranderende markt in de wereld van online? Zowel op technisch vlak (bijv. als TikTok het leidende medium wordt) als vanuit mogelijkheden en kansen voor de gemeente.
- c) Beschrijf de (inter)nationale trends voor overheid en klantcontact die volgens u belangrijk zijn voor de gemeente. Geef aan hoe u met uw tool en werkwijze daarop anticipeert en de gemeente daarin meeneemt.
- d) Geef aan hoe jullie organisatie bijdraagt aan bovenstaande doorontwikkeling van onze newsroom/redactie/klantcontact en wat daarin jullie toegevoegde waarde is.

Gunningcriterium 4: support /samenwerking

Ten aanzien van support en samenwerking dient uw offerte het volgende te bevatten:

beschrijf in max 500 woorden per subonderdeel a t/m d uw werkwijze in de volgende gevallen:

geef daarbij duidelijk aan, vanuit perspectief gemeente, wat de gemeente mag verwachten. Let bij het beschrijven op dat er meerdere bedrijfsonderdelen betrokken kunnen zijn.

- a) Beschrijf hoe de dagelijkse support is ingericht, waaronder helpdesk, (vaste) contactpersoon en werkwijze tijdens en na kantoor tijden. Gezien vanuit medewerker gemeente Utrecht. De gemeente heeft meerdere rollen en functies die met de tool werken.
- b) Beschrijf de relevante elementen van uw werkwijze bij software-upgrades, gezien vanuit het oogpunt van de medewerker van de gemeente.
- c) Beschrijf uw werkwijze in de volgende crisissituatie:
Stel, het is 23.00 uur 's avonds – na kantoor tijd - en er vindt een crisis in Utrecht plaats zoals het eerdere schietincident in de tram op het 24 Oktoberplein. Op het moment van inloggen is er een storing in de tool. De medewerker van de gemeente kan niet inloggen in de tool en belt de helpdesk. Hoe gaat uw bedrijf vervolgens te werk?
- d) En aanvullend: Hoe gaat uw bedrijf te werk bij inhoudelijke vragen op dit tijdstip over de tooling?
- e) We hebben graag inzicht in de (gemiddelde) SLA die u met klanten afsluit. Voegt u deze bij

Gunningcriterium 5: Duurzaamheid

De gemeente wil zo snel mogelijk klimaatneutraal worden. Dat betekent dat we zo weinig mogelijk energie willen verbruiken en dat de energie die we gebruiken duurzaam wordt opgewekt. We verwachten ook dat partners en leveranciers van de gemeente zich hiervoor inspannen.

Ook voor deze opdracht wordt energie verbruikt. Voor gebruikershardware zoals laptops en desktops, maar met name ook voor opslag van data in (externe) datacentra. We willen graag dat de toekomstige partner van de gemeente Utrecht:

- het energieverbruik van hun dienstverlening inzichtelijk maakt (dit betekent het energieverbruik van de eigen organisatie en van de (externe) dataopslag);
- zich ten minste tijdens de contractperiode inspent om het energieverbruik van de dienstverlening te reduceren (binnen de macht van de inschrijver);
- en zich inspent om over te gaan op het gebruik van 100% hernieuwbare energie voor de eigen organisatie en de (externe) dataopslag.

Hernieuwbare energie is energie volledig opgewekt uit hernieuwbare energiebronnen. Hernieuwbare energiebronnen zijn: wind, zonne-energie, aardwarmte, golfenergie, getijdenenergie, waterkracht, biomassa, stortgas, rioolwaterzuivering gas en biogas (Gedefinieerd in Artikel 1 lid 1, Onderdeel t, van de Elektriciteitswet).

Schrijf een plan van aanpak van maximaal 1000 woorden, waarbij u ingaat op:

- Op welke termijn, in welke mate en op welke wijze u het inzicht in het energieverbruik van uw dienstverlening inzichtelijk maakt;

- Wat u tijdens de contractperiode gaat doen om het energieverbruik van uw dienstverlening te reduceren;
- Wat het aandeel hernieuwbare energie op dit moment is voor uw eigen organisatie en de (externe) dataopslag,
- Of u kansen ziet om tijdens de contractperiode over te gaan op het gebruik van 100% hernieuwbare energie voor de eigen organisatie en de (externe) dataopslag en welke dat zijn.

2.3 Wijze van beoordelen

Bovenstaande gunningcriteria behalve 'Prijs' zullen per item worden beoordeeld op aanwezigheid maar ook op kwaliteit van het gevraagde en vervolgens gewaardeerd tussen de 0 en 100% van het maximaal toegekende aantal punten.

Op gunningcriterium 'Prijs' kan de inschrijver maximaal het aantal punten behalen dat in de tabel onder 2.1 is vermeld. De inschrijving die de laagste inschrijfprijs in totaal heeft ingediend krijgt automatisch het maximale aantal punten toegekend. De punten voor overige inschrijvingen wordt volgens de volgende formule bepaald:

$$\left[\frac{\text{laagst ingediende prijs}}{\text{prijs van de inschrijver}} \right] \times \text{maximaal aantal punten}$$

Rekenvoorbeeld:

Inschrijver A heeft ingeschreven met een totaaltarief van €10.000,-. Daarmee heeft inschrijver A de laagste totaalprijs ingediend. Inschrijver A krijgt daarmee automatisch 30 punten voor het criterium prijs.

Inschrijver B heeft met een totaalprijs van € 15.000,- ingeschreven. Inschrijver B krijgt dan

$$\left[\frac{10.000}{15.000} \right] \times 30 = 20 \text{ punten}$$

De score wordt afgerond op twee decimalen

3 Eisen en bepalingen

3.1 Eisen en bepalingen bij de offerte en bij de opdracht

Minimale eisen offerte

De volgende eisen zijn harde eisen waar u volledig aan dient te voldoen; indien uw offerte aan 1 van de eisen niet voldoet zal deze van verdere beoordeling worden uitgesloten:

- a) Vereiste functionaliteiten (zie bijlage 3 Minimale eisen)
- b) Verwerking persoonsgegevens en andere relevante wetgeving betreft privacy en security (zie document 1).

Gestanddoeningstermijn

Uw offerte heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 90 dagen na de datum waarop u de offerte uiterlijk moet indienen. Tijdens deze periode heeft uw offerte het karakter van een onherroepelijk aanbod.

Tussentijds stoppen van de offerteprocedure

De gemeente Utrecht behoudt zich het recht voor om de inkoop geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft in dat geval geen recht op vergoeding van de kosten die u heeft gemaakt voor deze procedure. Ook eventuele schaden zijn voor uw eigen rekening en risico.

Social Return

U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return' Document 5. Op de overeenkomst is de Social Return-norm van minimaal 5 % van toepassing. Deze return is gericht op het leveren van een bijdrage aan de werkgelegenheid of opleidingsmogelijkheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, of tot aan max MBO niveau.

Betalingswijze

U stemt in met de volgende betalingswijzen behorende bij de onderstaande onderdelen:

1. Betaling van het volledige offertebedrag na afronding van de opdracht en acceptatie van de resultaten door gemeente.
2. De volgende wijze van betaling van de opdracht: xx% na gunning van de opdracht en xx% na oplevering van de resultaten van de opdracht en akkoord van de opdrachtgever.
3. Betaling van de uitgevoerde werkzaamheden per maand achteraf.
 - Licentie : betalingswijze 2, maar dan het begin van het jaar
 - Opstartkosten : betalingswijze 3
 - Op-maat-producten/aparte opdrachten : betalingswijze 3

Algemene Voorwaarden

De 'Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT' Versie 2016 (hierna: 'GIBIT') zijn op deze opdracht van toepassing. Een exemplaar van de GIBIT vindt u als bijlage bij deze offerteaanvraag (Bijlage 1). Algemene voorwaarden van uw organisatie worden hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.

Integriteit

Indien u zich inschrijft op onderhavige aanbesteding, dan verklaart u dat uw onderneming of personen uit haar bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of die daarin vertegenwoordigings- of beslissingsbevoegdheid hebben, op het moment van inschrijven in de afgelopen vijf jaar niet onherroepelijk zijn veroordeeld door een rechterlijke uitspraak voor de volgende zaken: deelname aan een criminele organisatie, omkoping, fraude, witwassen van geld, terroristische misdrijven of strafbare feiten i.v.m. terroristische activiteiten. Ook verklaart u dat uw onderneming de afgelopen vijf jaar niet met een onherroepelijke en bindende rechterlijke of administratieve beslissing is veroordeeld omdat uw onderneming niet heeft voldaan aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies. Als veroordelingen als hiervoor bedoeld vallen in ieder geval veroordelingen op grond van artikel 134a, 140, 140a, 177, 178, 225, 226, 227a, 227b, 273f, 285, derde lid, 323a, 328ter, tweede lid, 420bis, 420ter of 420quater van het Wetboek van Strafrecht, of veroordelingen wegens overtreding van de in artikel 83 van het Wetboek van Strafrecht bedoelde misdrijven, indien aan het bepaalde in dat artikel is voldaan.

Contractuele voorwaarden

Bij opdrachtverstrekking zullen wij met uw organisatie een overeenkomst aangaan op basis van de bijgevoegde concept opdrachtbrief (Document 2). Met het indienen van een offerte gaat u akkoord met de inhoud van deze opdrachtbrief.

EXCERPT NOTITIE DRIEHOEK BESPROKEN OP 16 december 2020

In deze notitie en verslag zijn alleen de teksten opgenomen die betrekking hebben op het Wob-verzoek. Daarom worden deze stukken in de vorm van een excerpt openbaar gemaakt en enkel de door u opgevraagde teksten openbaar gemaakt.

Aan: staf Veiligheid/driehoek

Van: ^{2E} i.s.m. politie en OM

Onderwerp: aanpassingen werkwijze demonstraties

Datum: 12 november 2020

Aanleiding

In de driehoek van 26 oktober 2020 is gesproken over extra aanscherpingen in de werkwijze rond demonstraties in het kader van het bestrijden van de coronacrisis.

Los van deze discussie speelt in Utrecht dat het aantal demonstraties de laatste jaren sterk is toegenomen, waaronder ook een toename van risicovolle demonstraties, demonstraties die discussie oproepen en niet-aangekondigde demonstraties.

Tegelijkertijd zijn er ook veel demonstraties van betrouwbare en ervaren organisatoren, die al vaker hebben plaatsgevonden en waarbij weinig tot geen risico's bestaan.

Deze veranderingen in aantal, omvang en gevoeligheid, maakt dat we ons werkproces onder de loep hebben genomen. Op enkele punten kan het proces efficiënter worden ingericht:

3. Aanscherping aanpak onaangekondigde demonstraties;

Hieronder worden de voorgestelde besluiten nader toegelicht.

Ad 3: Aanscherping aanpak onaangekondigde demonstraties.

Het aantal onaangekondigde demonstraties neemt toe. In Utrecht zijn in 2020 meer dan 10 spontane demonstraties geweest (^{2G}). Soms uit onwetendheid, maar enkele ook bewust om extra effect/aandacht te verkrijgen en de gemeente en politie minder of geen voorbereidingstijd te geven.

De afgelopen jaren is een lijn ontwikkeld dat de politie de namen van organisatoren van spontane demonstraties doorgeeft aan de gemeente. Dit zijn bijvoorbeeld organisatoren van demonstraties die op social media een oproep hebben gedaan om te demonstreren. Indien de demonstratie nog moet plaats vinden, neemt de gemeente vaak samen met de politie actief contact op met organisator om hen te wijzen op de plicht een kennisgeving te doen. In veel gevallen levert dat alsnog een kennisgeving op. Maar we zien ook steeds vaker dat het vroegtijdig contact opnemen niet leidt tot een kennisgeving. Deze nieuwe realiteit vraagt om een andere aanpak.

Voorbeeld:

Voor 13 september was een demonstratie aangekondigd op onder meer Facebook van ^{2G}. Ondanks meerdere telefoongesprekken kwam er geen kennisgeving. De driehoek heeft toen besloten om 3 personen die een informatieve brief hebben ontvangen over de demonstratieregels te sanctioneren op het moment dat zij alsnog zouden komen demonstreren in Utrecht (art 11 van de Wom). Deze personen zijn, mogelijk mede vanwege de brief, die dag niet in Utrecht gaan demonstreren.

Het voorstel dat nu voorligt is om alle personen die persoonlijk zijn geïnformeerd over de regels in een zogenoemde "informatieve Wom-brief" van de gemeente Utrecht te gaan sanctioneren bij een volgende demonstratie zonder kennisgeving. Wij stellen daarbij de volgende werkwijze voor:

- Politie (of VTH) gaan bij spontane demonstraties ter plaatse en maakt daarbij mutatie met daarin de op basis van ID vastgestelde namen van personen die zich manifesteren als organisator, aanjager of op andere wijze initiator van de demonstratie (dus niet van iedereen die aanwezig is bij demonstratie);
- De politie (of VTH) stuurt de gegevens in het kader van voorkoming van verstoring van de openbare orde aan de gemeente. De gemeente stuurt binnen twee weken een informatieve Wom-brief (ondertekend door directeur Veiligheid).
- De politie krijgt de brieven ^{2C} [REDACTED] daarna wordt deze automatisch verwijderd.
- Indien deze personen zich opnieuw manifesteren bij een spontane demonstratie in Utrecht wordt gesanctioneerd op basis van art 11 van de Wom (overtreding). Deze persoon krijgt ook opnieuw een Wom-brief. *Afhankelijk van andere strafbare feiten zou dan ook verder gekeken kunnen worden naar andere (bestuursrechtelijke) maatregelen. Dit is nu nog niet aan de orde in Utrecht.*

Artikel 11

1 Met hechtenis van ten hoogste twee maanden of geldboete van de tweede categorie wordt gestraft:

- a. het houden van of deelnemen aan een samenkomst tot het belijden van godsdienst of levensovertuiging, vergadering of betoging waarvoor de vereiste kennisgeving niet is gedaan of waarvoor een verbod is gegeven;*
- b. handelen in strijd met een voorschrift of beperking als bedoeld in artikel 5, eerste lid, met een aanwijzing als bedoeld in artikel 6 en artikel 9, tweede lid, of met een opdracht als bedoeld in artikel 7, artikel 8, eerste lid, en artikel 9, derde lid. 2.*

De feiten zijn overtredingen.

In Den Haag wordt gesanctioneerd in bepaalde gevallen. Rotterdam en Amsterdam sanctioneren tot nu toe niet, maar zijn wel geïnteresseerd in de overwegingen uit Utrecht.

Uit jurisprudentie blijkt dat geen kennisgeving doen onvoldoende reden is voor een burgemeester om een demonstratie te beëindigen. Dat kan alleen op basis van de doelcriteria uit de Wom: volksgezondheid, verkeer en wanordelijkheden. In deze tijd geldt conform de afspraken gemaakt in RBT dat de bevoegdheid voor beëindigen van een demonstratie of het geven van aanwijzingen tijdens een demonstratie ligt bij de voorzitter van de veiligheidsregio.

VERSLAG DRIEHOEK OVER DIT AGENDAPUNT

Uit het verslag van de driehoek d.d. 16 december 2020:

Bijeenkomst	Driehoek	Plaats
Datum	16 december 2020	Vervolg
Tijdstip	09.45-11.15 uur	Opgesteld door

Deelnemers

Openbaar Ministerie: dhr. R. Jeuken (Hoofdofficier van Justitie), ^{2E} [REDACTED] (beleidsadviseur)

Politie: mw. L. Maas (sectorhoofd district Utrecht-Stad), ^{2E} [REDACTED] (beleidsadviseur)

Gemeente: dhr. P. den Oudsten (burgemeester, voorzitter), mw. P. Nijmeijer (directeur veiligheid), ^{2E} [REDACTED] (clusterhoofd veiligheid), dhr. J. Hoogenboom (communicatieadviseur burgemeester), ^{2E} [REDACTED] (secretaris)

“De driehoek gaat akkoord met de voorgestelde aanpassingen in werkwijze. Er wordt afgesproken dat de wijzigingen nog worden voorgelegd aan burgemeester Dijkma.”

NOTITIE STAF VEILIGHEID 11 januari 2021:

Aan: staf Veiligheid/driehoek

Van: ZE i.s.m. politie en OM

Onderwerp: aanpassingen werkwijze demonstraties

Datum: 5 januari 2021

Deze notitie is reeds besproken en vastgesteld in de driehoek in december 2020. Een aantal zaken zijn achterhaald en zijn aangepast in blauw. Nieuwe agendering in driehoek is niet nodig.

Aanleiding

In de driehoek van 26 oktober 2020 is gesproken over extra aanscherpingen in de werkwijze rond demonstraties in het kader van het bestrijden van de coronacrisis.

Los van deze discussie speelt in Utrecht dat het aantal demonstraties de laatste jaren sterk is toegenomen, waaronder ook een toename van risicovolle demonstraties, demonstraties die discussie oproepen en niet-aangekondigde demonstraties.

Tegelijkertijd zijn er ook veel demonstraties van betrouwbare en ervaren organisatoren, die al vaker hebben plaatsgevonden en waarbij weinig tot geen risico's bestaan.

Deze veranderingen in aantal, omvang en gevoeligheid, maakt dat we ons werkproces onder de loep hebben genomen. Op enkele punten kan het proces efficiënter worden ingericht:

3. Aanscherping aanpak onaangekondigde demonstraties;

Ad 3: Aanscherping aanpak onaangekondigde demonstraties.

Het aantal onaangekondigde demonstraties neemt toe. In Utrecht zijn in 2020 meer dan 10 spontane demonstraties geweest 2G Soms uit onwetendheid, maar enkele ook bewust om extra effect/aandacht te verkrijgen en de gemeente en politie minder of geen voorbereidingstijd te geven.

De afgelopen jaren is een lijn ontwikkeld dat de politie de namen van organisatoren van spontane demonstraties doorgeeft aan de gemeente. Dit zijn bijvoorbeeld organisatoren van demonstraties die op social media een oproep hebben gedaan om te demonstreren. Indien de demonstratie nog moet plaats vinden, neemt de gemeente vaak samen met de politie actief contact op met organisator om hen te wijzen op de plicht een kennisgeving te doen. In veel gevallen levert dat alsnog een kennisgeving op. Maar we zien ook steeds vaker dat het vroegtijdig contact opnemen niet leidt tot een kennisgeving. Deze nieuwe realiteit vraagt om een andere aanpak.

Voorbeeld:

Voor 13 september was een demonstratie aangekondigd op onder meer Facebook van 2G 2G Ondanks meerdere telefoongesprekken kwam er geen kennisgeving. De driehoek heeft toen besloten om 3 personen die een informatieve brief hebben ontvangen over de demonstratieregels te sanctioneren op het moment dat zij alsnog zouden komen demonstreren in Utrecht (art 11 van de Wom). Deze personen zijn, mogelijk mede vanwege de brief, die dag niet in Utrecht gaan demonstreren.

Het voorstel dat nu voorligt is om alle personen die persoonlijk zijn geïnformeerd over de regels in een zogenoemde “informatieve Wom-brief” van de gemeente Utrecht te gaan sanctioneren bij een volgende demonstratie zonder kennisgeving. Wij stellen daarbij de volgende werkwijze voor:

- Politie (of VTH) gaan bij spontane demonstraties ter plaatse en maakt daarbij mutatie met daarin de op basis van ID vastgestelde namen van personen die zich manifesteren als organisator, aanjager of op andere wijze initiator van de demonstratie (dus niet van iedereen die aanwezig is bij demonstratie);
- De politie (of VTH) stuurt de gegevens in het kader van voorkoming van verstoring van de openbare orde aan de gemeente. De gemeente stuurt binnen twee weken een informatieve Wom-brief (ondertekend door directeur Veiligheid).
- De politie krijgt de brieven ^{2c} [REDACTED] daarna wordt deze automatisch verwijderd.
- Indien deze personen zich opnieuw manifesteren bij een spontane demonstratie in Utrecht wordt gesanctioneerd op basis van art 11 van de Wom (overtreding). Deze persoon krijgt ook opnieuw een Wom-brief. Afhankelijk van andere strafbare feiten zou dan ook verder gekeken kunnen worden naar andere (bestuursrechtelijke) maatregelen. Dit is nu nog niet aan de orde in Utrecht.

Artikel 11

1 Met hechtenis van ten hoogste twee maanden of geldboete van de tweede categorie wordt gestraft:

- a. het houden van of deelnemen aan een samenkomst tot het belijden van godsdienst of levensovertuiging, vergadering of betoging waarvoor de vereiste kennisgeving niet is gedaan of waarvoor een verbod is gegeven;*
- b. handelen in strijd met een voorschrift of beperking als bedoeld in artikel 5, eerste lid, met een aanwijzing als bedoeld in artikel 6 en artikel 9, tweede lid, of met een opdracht als bedoeld in artikel 7, artikel 8, eerste lid, en artikel 9, derde lid, 2.*

De feiten zijn overtredingen.

In Den Haag wordt gesanctioneerd in bepaalde gevallen. Rotterdam en Amsterdam sanctioneren tot nu toe niet, maar zijn wel geïnteresseerd in de overwegingen uit Utrecht.

Uit jurisprudentie blijkt dat geen kennisgeving doen onvoldoende reden is voor een burgemeester om een demonstratie te beëindigen. Dat kan alleen op basis van de doelcriteria uit de Wom: volksgezondheid, verkeer en wanordelijkheden. In deze tijd geldt conform de afspraken gemaakt in RBT dat de bevoegdheid voor beëindigen van een demonstratie of het geven van aanwijzingen tijdens een demonstratie ligt bij de voorzitter van de veiligheidsregio.

Inmiddels zijn 14 brieven verstuurd (stand van zaken 5 januari 2021).

Nr	Vraag	Antwoord
Over het document Offerteaanvraag tooling newsroom, punt 2.2:		
1	<p>“Geef aan wat de uurtarieven zijn bij wijzigingen in de tool, inclusief bijkomende kosten.”</p> <p>Wat verstaat u onder wijzigingen in de tool? Het begeleiden van het in gebruik nemen van upgrades op bestaande functionaliteit maakt voor ons deel uit van het abonnement. Bedoelt u hier uitbreidingen in de tool?</p>	Ja, uitbreidingen met extra opties/functionaliteiten en het inrichten ervan (op maat voor de gemeente Utrecht). Niet de algemene upgrades die voor iedereen gelden.
2	<p>“Geef een prijsopgave voor de volgende koppelingen (prijs per onderdeel).”</p> <p>Klopt het dat u hier enkel de koppeling (technische realisatie) bedoelt? En dat inkoop van bijvoorbeeld de data of een aanvullende module zoals livechat of een chatbot buiten de scope valt?</p>	Ja, dat klopt.
3	Wenst u ook prijsopgave van koppeling met Live Chat?	Ja
4	Wenst u prijsopgave voor integratie van LiveChat met de GEM bot?	Ja
5	Wenst u prijsopgave van een Chatbot?	Nee
6	Hoe maken LiveChat en Chatbot deel uit van de weging in uw aankoopbesluit?	Zoals bij Eis 1 aangegeven zoeken we naar een zo compleet mogelijke integratie van webcare, monitoring en publiceren. Een integratie met functionaliteiten als live chat en chatbot geven extra gewicht aan uw offerte. Het technisch realiseren van een koppeling met live chat en (bestaande) chatbots geeft gewicht, maar minder dan volledige integratie van die functies binnen 1 omgeving.
7	<p>“Geef een prijsopgave voor de volgende koppelingen (prijs per onderdeel).”</p> <p>Zoals u wellicht heeft vernomen is het op dit moment niet mogelijk om (API) koppeling te realiseren binnen ons platform met WhatsApp. Hierdoor is een prijsopgave ook lastig in te vullen. Bent u bereid deze vraag te laten vervallen?</p>	We zijn op de hoogte van de onmogelijkheid op dit moment een koppeling te realiseren met WhatsApp. We willen wel graag een indicatie van u hebben hoeveel een dergelijke koppeling zou kosten in het geval WhatsApp gemeenten weer via derde partijen toelaat tot haar zakelijke platform.

Over de bijlage met eisen:		
8	<p>'Programma van eisen voor de functionaliteiten'</p> <p>basiseis 3a: <i>De tool is een beproefde SAAS-tool die voldoet aan nationale en interne voorwaarden voor o.a. informatiebescherming en gegevensbescherming.</i></p> <p>Wat wordt hier precies bedoeld met nationale en interne voorwaarden?</p>	<p>Met nationale voorwaarden wordt bedoeld de Nederlandse wetgeving AVG aangaande de privacy en gegevensbescherming. De interne voorwaarden worden gespecificeerd in bijlage 6 (Toelichting Technische Aansluitvoorwaarden Saas applicaties).</p>
9	<p>In de bijlage eisen is geen ruimte voor beantwoording.</p> <p>Wenst u dat we in de offerte aangeven dat we in zijn geheel akkoord gaan met deze eisen of dient er per vraag een 'ja' beantwoord te worden?</p>	<p>Expliciet aangeven in uw offerte dat u met <u>alle</u> items akkoord gaat is wat ons betreft voldoende. Er is hier geen ruimte voor argumentatie; dit zijn harde eisen en heir dient u mee akkoord te gaan. Indien dit niet lukt wordt uw offerte uitgesloten van verdere beoordeling.</p>
10	<p>Eis 2 De tool biedt de mogelijkheid tot verschillende autorisatieprofielen zowel op niveau van rollen/groepen als op individueel gebruikersniveau (zodat verschillende afdelingen op verschillende manieren de applicatie kunnen gebruiken).</p> <p>De gemeente vraagt om één tool waar alle functies in aanwezig zijn. Geldt dit ook voor de instellingen? Denk aan de instellingen voor de tool en aan rechten voor gebruikers over de kanalen heen (in plaats van dat de instellingen voor bijv. Facebook en chat in verschillende systemen gedaan).</p>	<p>Ja, dit geldt ook voor de instellingen. Dus de beheerder wil de mogelijkheid om rechten/profielen in te stellen voor iedere gebruiker van de tool, dus ook instellingen/machtigingen voor webcare, of bepaalde twitteraccounts wel en andere niet. Het gaat om instellingen van gebruikers binnen de tool en niet die van Native Platforms zoals Facebook.</p>
11	<p>Wens 20 De tool biedt de mogelijkheid voor het instellen van een Avatar bij het beantwoorden van vragen.</p> <p>Voor welke kanalen zou de gemeente een Avatar willen instellen? Wij moesten denken aan een foto of avatar van de behandelaar bij Live Chat.</p>	<p>Ja wij denken ook aan een foto of avatar; in eerste instantie bij LiveChat en eventueel andere kanalen.</p>
12	<p>Eis 52 De tool heeft een zoekfunctie waarmee eigen berichten snel en makkelijk zichtbaar zijn.</p> <p>Aangezien deze eis bij Webcare staat, begrijpen wij dat het gaat om een zoekfunctie binnen webcare behandelde of nog af te handelen berichten.</p>	<p>Ja, dat klopt</p>

	Is dat wat u bedoelt?	
Algemeen:		
13	We zien dat er een concept opdrachtbrief is meegestuurd. We geven er de voorkeur aan om de afspraken vast te leggen in een overeenkomst. Is dit mogelijk?	Ja dit is zeker mogelijk en heeft ook onze voorkeur; per abuis is er een concept opdrachtbrief meegestuurd. Bijgevoegd in pdf vind u de concept 'Concept overeenkomst GIBIT v0' welke formeel in plaats van de opdrachtbrief komt.
14	Klopt het dat met de op blz 2 genoemde bijlage ' <i>Document 4. Nice to Have Functionaliteiten</i> ' het daadwerkelijk bijgevoegde document ' <i>Wensenpakket</i> ' bedoeld wordt?	Ja, dat is correct.
15	De planning onder hoofdstuk 1.5 op blz 5 vermeldt geen activiteiten na afloop van de bezwaartermijn. Is dit correct?	Nee dit is niet correct. Helaas is er een gedeelte weggefallen. De complete en correcte planning staat op de pagina hieronder en is leidend voor deze aanbesteding.

Complete en correcte planning:

Versturen offerteaanvraag	14 september
Deadline indienen vragen informatieronde	25 september 12.00u
Beantwoorden vragen informatieronde	2 oktober
Deadline indienen offerte	9 oktober 12.00u
Beoordelen offertes	9 oktober t/m 29 oktober (incl herfstvakantie)
Demosessies	27 oktober 13.00-17.00 uur.
Besluit voorlopige gunning en afwijzing	30 oktober
Verificatiegesprek	Tussen 30 oktober en 9 november
Datum afloop bezwaartermijn	9 november
Definitieve opdrachtverstrekking	Afhankelijk bezwaren
Startdatum uitvoeren opdracht (implementatie)	9 november (o.v.)
Opdracht gereed	31 december

Handleiding Social Return

De gemeente Utrecht wil zoveel mogelijk mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk helpen en hen ondersteunen op de weg daar naartoe. Daarom hebben wij in ons aanbestedingsbeleid sociale voorwaarden opgenomen. Dit houdt in dat u als opdrachtnemer bij de uitvoering van een opdracht een percentage van de opdrachtsom invult door social return. Deze invulling geldt ook als er sprake is van meerwerk binnen de opdracht. In de meeste gevallen bent u verplicht om 5% van de opdrachtsom in te zetten voor social return. Soms valt dit percentage hoger of lager uit. In deze handleiding geven we aan hoe u invulling kunt geven aan social return. Daarnaast laten we zien hoe de bouwblokkenmethode werkt om uw inspanningen voor de social return verplichting – de inspanningswaarde – te meten.

Invulling social return

U kunt op verschillende manieren invulling geven aan social return. U kunt dit bijvoorbeeld doen door:

- Duurzaam betaald werk aan werkloos werkzoekenden aan te bieden.
- Werkzoekenden uit de doelgroep social return te ondersteunen bij het vergroten van hun kennis, vaardigheden en arbeidsritme om de stap naar duurzaam betaald werk te kunnen maken.
- Een stage- en/of leerwerkplek aan te bieden.
- Sociaal in te kopen. Neem producten en/of diensten af van sociale ondernemingen of sociale werkvoorzieningen die medewerkers in dienst hebben uit de doelgroep.
- Uw kennis, expertise en/of middelen met de doelgroep te delen: u kunt een klas van een praktijkschool adopteren, een cursus geven, scholing aanbieden of een rondleiding door uw bedrijf verzorgen.
- In scholing en ontwikkeling van de bij u werkzame social return medewerkers te investeren waardoor deze mensen duurzaam aan het werk kunnen blijven. Dit kan uiteindelijk ook bij een andere werkgever zijn
- Initiatieven te ondersteunen van inwoners in Utrecht die projecten ontwikkelen gericht op het versterken van de sociale basis. Het gaat om thema's als talentontwikkeling, meedoen, gemeenschapskracht, veilige omgeving, werk, wonen, rondkomen, onderwijs en gezondheid.

Op de website www.utrecht.nl/socialreturn staan een aantal organisaties vermeld met wie u in contact kunt komen voor bovenstaande invullingsmogelijkheden.

Kaders invulling social return

- De invulling van social return is maatwerk. De adviseur social return denkt graag met u mee over de mogelijkheden en kansen hoe u social return het beste invult binnen uw bedrijf.
- Social return activiteiten mogen binnen de opdracht worden uitgevoerd, maar ook elders in uw organisatie of bij uw onderaannemer of leverancier.
- U blijft hoofdverantwoordelijk voor het nakomen van de social return verplichting.
- De social return verplichting moet binnen de looptijd van uw opdracht gerealiseerd en verantwoord worden.
- Het in dienst nemen van een werkloos werkzoekende geldt als invulling van social return voor de duur van uw opdracht, met een maximum van 4 jaar als invulling social return.
- Hebt u maximaal zes maanden voor gunning van de opdracht een medewerker uit de doelgroep aangenomen? Deze inzet wil de gemeente graag belonen waarderen. Dan geldt als invulling van social return de datum van de gunning tot maximaal 12 maanden na aanvang van de arbeidsovereenkomst.

U bent bereid de applicatie van de gemeente Utrecht te gebruiken (registratie- en monitoringsysteem social return) voor uw verantwoording social return.

Inspanningswaarden in bouwblokken

Om de waarde van de inspanningen voor de social return verplichting te meten, gebruiken we de bouwblokkenmethode. Daarbij wordt de gerealiseerde waarde van social return uitgedrukt in inspanningswaarde. Deze inspanningswaarde staat niet in relatie tot de werkelijke uitgaven aan bijvoorbeeld uitkeringen en loon, maar heeft te maken met de afstand van de doelgroep tot de arbeidsmarkt en de inspanning die u levert om kansen te creëren voor de doelgroep social return.

Bouwblokken In dienst nemen van werkloos werkzoekenden	Inspanningswaarde social return op basis van jaarcontract fulltime (36 uur per week)
Participatiewet	€ 40.000,00
Doelgroep banenafpraak	€ 50.000,00
Praktijkleerplaats voor Praktijk- en Voortgezet Speciaal Onderwijs/werkplek voor Entree-opleiding (MBO niveau 1)	€ 35.000,00
WIA/WAO	€ 40.000,00
WW	€ 20.000,00
MBO BBL (Beroeps Begeleidende Leerweg) niveau 2, 3 en 4	€ 35.000,00
MBO BOL (Beroeps Opleidende Leerweg) niveau 2, 3 en 4	€ 20.000,00
Niet uitkeringsgerechtigde (werkloos werkzoekende)	€ 10.000,00
Bonussen bij het in dienst nemen van werkloos werkzoekenden	
Werkzoekende is ouder dan 50 jaar	Bonus € 10.000
Statushouders en personen met een taalachterstand	Bonus € 10.000
Aanbieden vast dienstverband	Bonus € 10.000
Maatwerk	
Het inkopen van producten en diensten bij sociaal ondernemers en/of sociale werkvoorzieningen	Factuur van de gemaakte kosten (excl. btw)
Hulp, steun of kennis bieden aan een sociaal initiatief	Per medewerker € 100,00 per besteed uur
Delen van kennis, expertise en/of middelen met de doelgroep social return	Factuur van de gemaakte kosten of per medewerker € 100,00 per besteed uur
Mobiliteit van doelgroep social return	In overleg met de adviseur social return
Ontwikkeltrajecten voor doelgroep social return	In overleg met de adviseur social return

Toelichting op tabel

- De Participatiewet is ingegaan vanaf 1 januari 2015 en vervangt de Wet sociale werkvoorziening (WSW), Wet werk en bijstand (WWB) en een deel van de Wajong
- WIA: Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
- WAO: Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
- Doelgroep banenafpraak: doelgroep van de participatiewet met een indicatie banenafpraak uitgegeven door het UWV, (voormalige) leerlingen uit het voortgezet speciaal onderwijs (vso) en praktijkonderwijs (pro), mensen met een WSW-indicatie, Wajongers met arbeidsvermogen.

Proces na gunning

Is de opdracht definitief aan u gegund? Neem dan binnen een week contact op met de adviseur social return via socialreturn@utrecht.nl voor een adviesgesprek. Samen stelt u een plan van aanpak op. Hierin staat:

1. een korte omschrijving van de werkzaamheden binnen de opdracht
2. ideeën hoe u Utrechtse werkloos werkzoekenden betreft bij de invulling van social return
3. de (verwachte) opdrachtsom en in te vullen social returnwaarde
4. de bouwblokken die worden ingezet met een schatting van de in te vullen inspanningswaarde

Het resultaat van deze fase is een plan dat concreet en realiseerbaar is. U zorgt ervoor dat het plan binnen drie weken na het adviesgesprek wordt voorgelegd aan de adviseur social return. De adviseur social return kan deze termijn op uw verzoek schriftelijk verlengen tot maximaal twaalf weken.

Resultaten vastleggen

Als opdrachtnemer bent u verantwoordelijk voor het nakomen van alle overeengekomen social return verplichtingen en deze vast te leggen in het daartoe aangewezen registratie- en monitoringssysteem.

Meer informatie

Met vragen of opmerkingen over social return kunt u terecht bij socialreturn@utrecht.nl

Eisenlijst	
Basiseisen	
1	De tool biedt de functionaliteit van webcare, publiceren en monitoring in één applicatie (dus zonder externe dashboards/tools)
2	De tool biedt de mogelijkheid tot verschillende autorisatieprofielen zowel op niveau van rollen/groepen als op individueel gebruikersniveau (zodat verschillende afdelingen op verschillende manieren de applicatie kunnen gebruiken).
3a	De tool is een beproefde SAAS-tool die voldoet aan nationale en interne voorwaarden voor o.a. informatiebescherming en gegevensbescherming.
3b	De Saas-taal moet voldoen aan de aansluitingsvoorwaarden van de Gemeente Utrecht Zie bijlage: "Toelichting Technische Aansluitvoorwaarden SaaS applicaties"
4	De leverancier biedt support in de Nederlandse taal zowel binnen als buiten kantoor tijden (en weekenden).
Functionele eisen Monitoring Zoekopdrachten en resultaten	
6	De tool monitort alle openbare online bronnen: nieuwssites, blogs, fora en alle gangbare sociale media (zowel in NL als internationaal)
7	De tool monitort alle openbare beelden (afbeeldingen/foto's) behorend bij online uitingen en toont deze op basis van een zoekopdracht
8	De tool toont resultaten op basis van een ingestelde zoekopdracht
9	De tool heeft een algemene zoekfunctie voor 'Snelzoeken', hier kunnen alle ingelogde gebruikers gebruik van maken (ongeacht het type gebruiker)
10	Een zoekopdracht is te koppelen aan filters. Zoekresultaten zijn minimaal te filteren op de volgende onderdelen: de analyseperiode, brontype, sentiment, auteurslijsten, geo-locatie, tags, hashtags.
11	De tool kent geen limiet van aantal zoekopdrachten en benaderingen van de verschillende informatiebronnen.
12	Beheerders van de tool kunnen zoekopdrachten, filterlijsten en rapporten maken en opslaan onder een zelfgekozen naam en categoriseren onder eigen gekozen benoemeningen.
13	De resultaten van een zoekopdracht (gevonden uitingen) kunnen door gebruikers gelabeld / getagd worden met zelfgekozen tags.
14	Opgeslagen zoekopdrachten zijn via een zoekfunctie voor alle gebruikers doorzoekbaar/opvraagbaar (op titel of zoekwoord zoeken)
15	De tool biedt de mogelijkheid om per zoekopdracht terug te kijken in alle online berichten over een periode van minimaal 12 maanden vanaf de actuele datum en toont deze in 1 overzicht/rapportage.
16	De tool biedt de mogelijkheid om activiteiten/posts te monitoren van onze eigen sociale media accounts.
17	De tool biedt de mogelijkheid om in te kunnen zoomen op bijvoorbeeld data in widgets (grafieken inzoomen op datum of tijd, of op tags in een tagcloud), om daarmee de data van een specifiek moment of tag te kunnen zien.
18	De tool biedt de mogelijkheid om tot minimaal 5 jaar terug te zoeken naar online berichten.
Rapportages	
23	De tool biedt de mogelijkheid om zoekresultaten weer te geven in rapportagevorm.
24	De tool biedt de mogelijkheid om zelf een dashboard/rapport grafisch in te richten met behulp van widgets en zelf te kunnen kiezen in welke visuele weergave je de widget wilt tonen (lijngrafiek, staafgrafiek, kleuren etc)
25	Resultaten van een zoekopdracht zijn te exporteren als losse bestanden zoals jpeg, pdf, (on)geformateerde tekst, excel, csv en lijstwerk.

26	Zoekresultaten kunnen direct vanuit de tool (zowel handmatig en automatisch instelbaar) via e-mail worden gedeeld met collega's. Verzending kan ook naar collega's zonder inlog van de tool.
27	De gebruiker kan zoekresultaten automatisch laten distribueren naar een individu of verzendlijst. Dit kan op een vooraf ingestelde datum, tijd en frequentie (abonneren op rapportages en alerts).
28	De gebruiker kan onbeperkt zoekopdrachten maken en opslaan en hier ook onbeperkt rapportages van maken en versturen.
<i>Alerts</i>	
31	De tool biedt de mogelijkheid om per zoekopdracht een automatische alert (via email/sms) in te stellen naar een ontvanger als berichtgeving stijgt of het sentiment verandert.
<i>Rollen en gebruikers</i>	
32	Er zijn verschillende gebruikersniveaus in te stellen, met verschillende rechten. Er is tot op persoonsniveau in te stellen welke rol iemand krijgt, tot welke omgeving deze persoon toegang heeft en tot welke data iemand toegang mag hebben
33	De tool kent geen limiet in het aantal gebruikers dat tegelijkertijd van de tool gebruik kan maken en verliest daarbij geen performance.
<i>Koppelingen met andere producten</i>	
34	De tool biedt de mogelijkheid om printmedia als bron binnen te halen in de tool (via API of RSS). Dit gebeurt in samenwerking met een externe partij.
35	De tool biedt de mogelijkheid om radio- en tv-fragmenten als bron binnen te halen en terug te kijken/beluisteren in de tool (via API of RSS). Dit gebeurt in samenwerking met een externe partij.
36	De tool biedt de mogelijkheid om de resultaten van een zoekopdracht te koppelen aan een externe nieuwsbrievenfunctionaliteit. Dit gebeurt in samenwerking met een externe partij (bijvoorbeeld via RSS)
<i>Online dashboards (narrowcast)</i>	
38	Het is mogelijk om een online dashboard bij een zoekopdracht aan te maken, waarop verschillende resultaten van de zoekopdracht kunnen worden getoond.
39	Een dashboard is door gebruikers naar persoonlijke voorkeur in te stellen met eigen widgets. Zowel de zoekopdracht en de indeling en vormgeving van de widgets zijn real time aan te passen.
40	De dashboards kunnen worden afgeschermd zodat deze alleen zichtbaar zijn voor gebruikers van de tool, maar zijn ook openbaar te maken en te bezoeken via een publieke url. Hiermee zijn dashboards na goedkeuring van de gebruiker openbaar te bekijken voor mensen zonder inlog en buiten de omgeving van de gemeente.
41	De dashboards werken zowel op telefoon, tablet, pc en televisiescherm met internetverbinding.
42	Het is mogelijk om een dashboard te maken op basis van andere type content waarin de tool voorziet, zoals KPI's voor webcare of een merkanalyse.
43	Het is mogelijk om dashboards te tonen op een intern scherm in het kader van narrowcasting.
44	Het is mogelijk om meerdere dashboards per gebruiker aan te maken.
<i>App/mobiele toegang</i>	
38	De tool werkt op mobiele devices (telefoon en tablet) en heeft een app beschikbaar voor de besturingssysteem Android en iOS
39	De tool biedt de mogelijkheid om webcare uit te voeren op een mobiele device via een geschikte en niet gelimiteerde app.
40	De tool biedt de mogelijkheid om op een mobiele device te publiceren op online kanalen via een mobiele app.
41	De tool biedt de mogelijkheid om op een mobiele device via een app realtime te kunnen monitoren op de laatste uitingen (nieuws en social) over de gemeente Utrecht (via nieuwsfeeds)
<i>Functionele eisen Webcare</i>	
48	De userinterface staat toe dat de webcare omgeving op gebruikersniveau in te stellen is

49	De tool biedt de mogelijkheid om te behandelen berichten als gebruikers onderling aan elkaar toe te wijzen of aan een gebruikersrol.
50	De tool biedt de mogelijkheid om een bericht of een reeks berichten af te schermen op het moment dat ze worden behandeld door een medewerker om te voorkomen dat een bericht door meerdere medewerkers tegelijkertijd wordt behandeld.
51	De tool kan een koppeling maken met Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn en Youtube accounts en toekomstige gangbare socials volgens de geldende richtlijnen hiervoor van de native platformen.
52	De tool heeft een zoekfunctie waarmee eigen berichten snel en makkelijk zichtbaar zijn.
53	De tool biedt de mogelijkheid om berichten te plaatsen op de Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Youtube accounts van de gemeente en toekomstige gangbare socials volgens de geldende richtlijnen hiervoor van de native platformen.
54	De tool biedt de mogelijkheid om meerdere antwoorden op een bericht in 1 handeling te doen.
55	De tool biedt de mogelijkheid om door te klikken naar het originele bericht zoals gevonden op het native platform.
56	De tool biedt de mogelijkheid om meerdere social media accounts te koppelen.
57	De tool biedt de mogelijkheid om de meest gangbare bestandstypes te uploaden naar de social accounts binnen de gestelde marges van het native platform.
58	De tool biedt de mogelijkheid om een grafische of visuele weergave te tonen van de meest gebruikte woorden binnen de berichten.
59	De tool biedt de mogelijkheid om reacties en conversatiegeschiedenis op berichtniveau op te slaan en te doorzoeken.
60	De tool biedt de mogelijkheid om op berichtniveau de ondernomen acties binnen de omgeving te loggen.
61	De tool biedt de mogelijkheid om berichten die binnenkomen door te sturen naar een inhoudelijke afdeling om antwoord te krijgen op de vraag.
62	De tool biedt de mogelijkheid om bij het doorsturen van berichten naar een inhoudelijke afdeling ook de vraag van de webcaremedewerker op te nemen.
63	De tool biedt de mogelijkheid om gegevens over KPI's webcare (o.a. doorlooptijden, klantscores, aantal afgehandelde berichten etc.) zichtbaar te maken en toonbaar in een dashboard of rapport.
<i>Live Chat</i>	
74	De tool biedt de mogelijkheid om live chat functionaliteit in te richten en te gebruiken binnen de tool.
75	De tool biedt de mogelijkheid om de chatfunctie zo in te stellen dat deze alleen actief is binnen werktijden.
<i>Publiceren</i>	
78	De tool biedt de mogelijkheid om berichten in te plannen voor berichtgeving op de Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Youtube accounts van de gemeente en toekomstige gangbare socials volgens de geldende richtlijnen hiervoor van de native platformen.
79	De tool is in staat om video's en afbeeldingen automatisch te schalen naar de verschillende gekoppelde social media accounts.
80	De tool biedt de mogelijkheid van een ingebouwde contentkalender voor het inplannen van berichten op verschillende platforms en inzicht in content van andere wijkaccounts en gemeente Utrecht
81	De tool biedt de mogelijkheid om de workflow van content te organiseren langs verschillende rollen gebruikers (redacteur, eindredacteur).
<i>Technisch</i>	
84	De tool steunt de technologie 'Open API'

85	De tool draait op servers die binnen de Europese Unie staan. En de data inclusief backups van gemeente Utrecht worden opgeslagen op servers die binnen de Europese Unie staan.
86	De tool werkt op alle gangbare browsers: Firefox, Chrome, Safari, Edge. Support tot twee (2) versies terug.
87	De tool heeft minimaal 99,5% uptime.
88	De verwerkingsdata blijft eigendom van de gemeente Utrecht en een back-up moet binnen 24 uur na opvraag benaderbaar zijn.
Beveiliging	
89	De leverancier is ISO 27001 gecertificeerd.
90	De tool voldoet aan de geldende eisen van de AVG en voldoet aan de principe "Privacy By Design".
Beheer en autorisatie	
91	De tool biedt de mogelijkheid om rechten en rollen van gebruikers centraal te beheren bij een daartoe aangewezen persoon bij de gemeente (functioneel beheer).
92	De tool voorziet in een duidelijke scheiding tussen functioneel en technisch applicatiebeheer (door beheerder) en gebruikers
93	De toegang tot de tool voot gebruikers is geregeld via een autorisatie op gebruikersnaam en wachtwoord.
verwachtingen Service van Leverancier	
94	De leverancier biedt een SLA bij grootschalige storing van 24/7 beschikbaarheid helpdesk
95	De leverancier biedt een helpdesk die minimaal beschikbaar is op werkdagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur
96	De leverancier biedt ondersteuning bij de uitrol van nieuwe functionaliteiten of ontwikkelingen binnen de tool
97	De leverancier levert zowel een beheer- als gebruikerstraining
98	De leverancier kondigt gepland onderhoud aan en doet dat gepland onderhoud in de nachtelijke uren.
Eisen aan hosting	
99	Indien de voorziening door u wordt gehost zal voor deze dienstverlening een bewerkersovereenkomst met de gemeente Utrecht worden afgesloten. Hierin zullen ten minste elementen als geheimhouding, verbod op doorgifte van data en het recht op audit worden opgenomen.
100	Eventuele hosting van de voorziening en alle bijbehorende verwerking van data vindt binnen de grenzen van de Europese Unie plaats.
101	De verbinding tussen de gemeente Utrecht en een door u gehoste voorziening is adequaat beveiligd.
102	Eventuele hosting voldoet aantoonbaar aan de hiervoor relevante ISO/ISAE standaarden.
103	Bij het vasthouden van gevoelige data in een gehoste voorziening vindt encryptie van deze data plaats, waarbij de benodigde sleutels in beheer zijn bij de gemeente Utrecht.

1 Toelichting Technische Aansluitvoorwaarden SaaS applicaties

1.1 Inleiding

Dit document bevat de toelichting op de technische aansluitvoorwaarden voor SaaS applicaties.

Deze aansluitvoorwaarden dienen gebruikt te worden bij uitvraag van SaaS applicaties bij leveranciers zoals offerte aanvragen en aanbestedingen. De potentiële aanbieder van de SaaS applicatie zal aan deze aansluitvoorwaarden moeten voldoen.

1.2 Definitie SaaS applicatie

Software as a service (SaaS), is software die als een online dienst wordt aangeboden. De SaaS-aanbieder zorgt voor installatie, onderhoud en beheer, de gebruiker benadert de software over het internet en gebruikt de applicatie via een browser.

1.3 Doel

De technische aansluitvoorwaarden beogen om de algemene eisen voor SaaS applicaties te uniformeren en de technische randvoorwaarden te duiden. De aansluitvoorwaarden bevatten het geen dat als belangrijk, verstandig en veilig wordt beschouwd voor de afname van SaaS applicaties.

De gemeente streeft de volgende doelen na met de technische aansluitvoorwaarden:

- Het gebruik van SaaS applicaties is veilig;
- Het gebruik van SaaS applicaties is robuust en betrouwbaar;
- De SaaS applicatie sluit aan bij de ICT infrastructuur van de gemeente;
- Het gebruik van SaaS applicaties leidt tot lagere beheerlasten voor de gemeente;
- Uniformiteit in de aansluiting van SaaS applicaties.

1.4 Scope

De aansluitvoorwaarden zijn een deel van de eisen en wensen die aan SaaS applicaties gesteld worden. Aanvullend zijn er functionele en technische aspecten waar rekening mee dient te worden gehouden, bijvoorbeeld:

Aspect	Invulling
<ul style="list-style-type: none">• Functionaliteit van de applicatie• Technische eisen• Informatiebeveiliging	Eisen en wensen in programma van eisen Eisen en wensen in programma van eisen ISO certificering, beschreven in de componentenarchitectuur van Security.
<ul style="list-style-type: none">• Privacy bescherming• Informatiebeheer	Verwerkersovereenkomst ISO normen voor informatiebeheer en meta datering
<ul style="list-style-type: none">• Beschikbaarheid en prestaties van de applicatie	Service Level Agreement

Aspect	Invulling
<ul style="list-style-type: none">• Toegankelijkheidseisen	Norm voor toegankelijkheid van de applicatie (WCAG 2.1)
<ul style="list-style-type: none">• Common Ground	Eisen en wensen ten aanzien van common ground

1.5 Toepassing van de aansluitvoorwaarden

De aansluitvoorwaarden in dit document omvatten de voorwaarden die de gemeente Utrecht belangrijk en verstandig vindt ten aanzien van SaaS applicaties. Voor specifieke toepassingen kunnen aanvullende aansluitvoorwaarden van toepassing zijn, of kunnen aansluitvoorwaarden uit dit document niet van toepassing zijn. Factoren die de toepassing van de voorwaarden bepalen zijn:

- Een SaaS dienst is volledig autonoom.
De SaaS applicatie is een zelfstandige applicatie, zonder koppelingen met applicaties van de gemeente of andere SaaS diensten.
- Het gebruik van de SaaS applicatie:
 - Door medewerkers van de gemeente;
 - Door gebruikers buiten de gemeente, bijvoorbeeld burgers;
- De SaaS applicatie heeft koppelingen met applicaties binnen de gemeente Utrecht of andere SaaS diensten.

1.6 Indeling van de aansluitvoorwaarden

De aansluitvoorwaarden zijn ingedeeld naar het gebruik van de SaaS applicatie:

- Algemene voorwaarden: deze voorwaarden zijn van toepassing op alle SaaS applicaties.
- Voorwaarden voor gemeente applicaties
Gemeente applicaties zijn applicaties die uitsluitend gebruikt worden door medewerkers van de gemeente Utrecht;
- Voorwaarden voor publieksapplicaties¹
Publieksapplicaties zijn applicaties die gebruikt worden door gebruikers die geen medewerkers van de gemeente Utrecht zijn;
Voorbeelden: Huishoudboekje voor budgettering dat door inwoners van de gemeente gebruikt wordt, kandidaten die solliciteren via de 'werkenbijutrecht' site.
- Voorwaarden voor koppelingen
Voor SaaS applicaties die koppelingen hebben gelden eisen ten aanzien van de beveiliging van verbindingen en de wijze waarop applicatie gekoppeld kunnen worden.

Het gebruik van de applicatie leidt tot verschillende toepassing van de aansluitvoorwaarden:

- Gemeente applicaties: Voor deze applicaties gelden eisen ten aanzien van gebruik van het Utrechtse Identity en Access Management systeem en integratie met de Utrechtse ICT voorzieningen zoals de werkplek.
- Publieksapplicaties: Voor deze applicaties gelden aanvullende eisen, bijvoorbeeld voor te gebruiken domeinnamen of het gebruik van Digid en/of eHerkenning.

¹ Veelal zullen publieksapplicaties ook door medewerkers van de gemeente Utrecht gebruikt worden. Bijvoorbeeld de applicatie voor aanvragen en toekennen van subsidies:

- Inwoners en organisaties gebruiken dit systeem voor het aanvragen van subsidies;
- Medewerkers van de gemeente gebruiken het systeem voor het afhandelen van subsidie aanvragen.

1.7 Gebruik van de aansluitvoorwaarden

Zoals beschreven kunnen voor specifieke toepassingen aanvullende aansluitvoorwaarden van toepassing zijn, of kunnen aansluitvoorwaarden juist niet van toepassing zijn.

De algemene stappen voor het bepalen van de aansluitvoorwaarden die van toepassing zijn, zijn:

1. Bepaal het gebruik van de applicatie.
2. Bepaal welke aansluitvoorwaarden van toepassing zijn.
3. Bepaal of de aansluitvoorwaarden een 'Eis' of een 'Wens' zijn.

De aansluitvoorwaarden bevatten een 'voorzet' voor de onderverdeling in Eisen of Wensen. Voor iedere toepassing van de aansluitvoorwaarden moet per aansluitvoorwaarde beoordeeld worden of de aansluitvoorwaarde een 'Eis' of een 'Wens' is. Bij een 'Wens' moet in de kolom Punten het aantal punten ingevuld worden dat de leverancier krijgt als aan de wens voldaan wordt.

Tip: Raadpleeg een architect van Domstad IT voor het bepalen welke aansluitvoorwaarden van toepassing zijn.

NB: Het document met de aansluitvoorwaarden bevat een (beknopte) toelichting in de vorm van Word Review opmerkingen. Deze opmerkingen moeten verwijderd worden voordat de voorwaarden naar de leverancier gestuurd worden.

1.8 Bijlagen

De aansluitvoorwaarden verwijzen naar de volgende bijlagen:

- Aansluiting op de maildienst van Gemeente Utrecht;
- Authenticatie en provisioning standaarden (onderdeel van de [TEA](#));
- ICT Infrastructuur van de gemeente Utrecht (onderdeel van de [TEA](#));
- Domeinnamen beleid.

De juiste verwijzing moet opgenomen worden in de **geel gekleurde cellen**.

De bijlagen zijn geen onderdeel van het document met de aansluitvoorwaarden aangezien deze documenten een eigen levenscyclus hebben.

1.9 Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Aanpassingen
1.0	9-12-2019	■■■■■■■■■■	Initiële versie
1.1	16-12-2019	■■■■■■■■■■	Toelichting in apart document gezet, dubbele teksten verwijderd.

Wensenlijst	
1	De leverancier is gevestigd in Nederland
Functionele eisen Monitoring Zoekopdrachten en resultaten	
2	De tool speelt in op nieuwe mogelijkheden in monitoring: neemt ook nieuwe social media mee (bv TikTok en Snapchat) mits binnen voorwaarden native platform
3	De tool biedt de mogelijkheid om dubbele nieuwsberichten van media (zelfde bericht, andere bron) in de resultaten automatisch uit te filteren
4	De tool biedt de mogelijkheid om resultaten van verschillende zoekopdrachten met elkaar te vergelijken.
5	De tool toont Twitterdata real time met een maximale delay van 45 seconden.
Rapportages	
6	De tool biedt de mogelijkheid om de resultaten van een zoekopdracht weer te geven in verschillende widgets die iedere gebruiker persoonlijk kan instellen (eigen keuze/eigen dashboard)
7	De tool biedt de mogelijkheid om data uit een andere tool (afkomstig van een ander brontype) te importeren en te tonen in een rapport of dashboard als aanvulling op data uit de tool zelf.
Koppelingen met andere producten	
8	De tool heeft een API functionaliteit: mogelijkheid om de ruwe data te kunnen bevragen via R of Python en mogelijkheid om connecties te kunnen maken met dashboardingtools zoals Tableau.
Narrowcasting / online dashboards	
9	In een narrowcast/dashboard moeten resultaten van meerdere zoekopdrachten getoond kunnen worden
10	Dashboard is aan te passen qua vorm en opmaak
11	Narrowcast is real time aan te passen
Webcare	
12	De tool biedt de mogelijkheid om interne notities toe te voegen bij een webcarebericht
13	De tool biedt de mogelijkheid om berichten aangeduid als 'ruis' aan de voorkant eruit te filteren
14	De tool biedt inzicht in info van openbare gebruikersprofielen (CRM)

15	De tool biedt een automatische url-verkorter
16	De tool biedt de mogelijkheid om zoekopdrachten te voorzien van alerts
17	De tool biedt de mogelijkheid voor NPS-score om tevredenheid te meten
18	De tool biedt de mogelijkheid om standaardantwoorden in te stellen voor webcare
19	De tool biedt een archief voor standaardantwoorden voor webcare
20	De tool biedt de mogelijkheid voor het instellen van een Avatar bij het beantwoorden van vragen
21	De tool biedt de mogelijkheid om een interne chat tussen collega's te starten en en zo onderling overleg te kunnen voeren.
<i>Live Chat</i>	
22	Live chat is mogelijk voor oneindig aantal gebruikers
<i>Publiceren</i>	
23	De tool biedt een ingebouwde contentbibliotheek/werkdocument waarin we niet alleen berichten kunnen inplannen en inzien, maar ook teksten en beeld kunnen verzamelen, redigeren en afstemmen, bijvoorbeeld voor de centrale nieuwsbrief
24	De tool biedt een contentkalender die automatisch synchroniseert met de overige geplaatste berichten die buiten de tool om zijn geplaatst (op native)
<i>verwachtingen Service van Leverancier</i>	
25	De leverancier biedt de mogelijkheid van (online) training aan meerdere gebruikers van de gemeente.
26	De leverancier stuurt alle gebruikers van de tool informatie over updates in de tool, nieuwe functionaliteiten, met eventuele uitleg en instructie
<i>Verwachtingen leverancier</i>	
27	De leverancier is al langer actief in deze markt. En kan hiervoor minimaal 2 referenties geven van organisaties die vergelijkbaar zijn met de gemeente Utrecht.

I Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) Versie 2016

I. Algemeen deel

Artikel 1. Begrippen

In deze Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) worden de navolgende begrippen met een (begin)hoofdletter gebruikt:

- 1.1 **Acceptatie:** De formele goedkeuring van (onderdelen van) de ICT Prestatie, afzonderlijk en in samenhang met elkaar, door middel van een succesvol uitgevoerde (integrale) Acceptatieprocedure.
- 1.2 **Acceptatieprocedure:** De testprocedure waarmee kan worden aangetoond dat de ICT Prestatie geen Gebrek(en) bevat.
- 1.3 **Applicatielandschap:** het geheel van interne en externe systemen, software, databanken, koppelingen, apparatuur, ICT-infrastructuur en hulpmiddelen die voor de Opdrachtgever de geautomatiseerde informatievoorziening vormt waarbinnen de ICT Prestatie ingepast wordt.
- 1.4 **Beschikbaarheid:** de mate waarin de ICT Prestatie daadwerkelijk beschikbaar is voor Opdrachtgever en gebruikt kan worden.
- 1.5 **Conversie:** Het converteren en migreren van gegevensbestanden van Opdrachtgever van het oude systeem naar de nieuwe ICT Prestatie, zonder daarbij de volledigheid, de integriteit en de metadata van de gegevens aan te tasten.
- 1.6 **Correctief Onderhoud:** het opsporen en herstellen door Leverancier van Gebreken die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Leverancier anderszins bekend zijn geworden.

- 1.7 **Derdenprogrammatuur:** Programmatuur waarvan (a) de intellectuele eigendomsrechten geheel niet bij Leverancier en/of een aan Leverancier gelieerde vennootschap rusten en (b) waarbij Leverancier niet in staat is bepaalde ontwikkelingen aan / wijzigingen in die programmatuur af te dwingen.
- 1.8 **Functiehersteltijd:** de periode gelegen tussen het moment waarop een Gebrek bij Leverancier wordt gemeld en het moment waarop dit is verholpen.
- 1.9 **Gebrek:** Een storing of het niet of niet volledig voldoen van de ICT Prestatie aan het Overeengekomen gebruik.
- 1.10 **Gebruiksrecht:** het recht op grond waarvan Opdrachtgever bevoegd is tot het gebruik van de ICT Prestatie.
- 1.11 **Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen:** de door Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) en Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) op www.gibit.nl gepubliceerde en van tijd tot tijd bijgewerkte normen en standaarden voor ICT-producten en diensten.
- 1.12 **GIBIT:** de onderhavige Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, zoals vastgesteld door de VNG d.d. 8 december 2016.
- 1.13 **Hosting:** het door Leverancier door middel van technieken voor communicatie op afstand aan Opdrachtgever ter beschikking stellen van de ICT Prestatie.
- 1.14 **ICT Prestatie:** alle door Leverancier op grond van de Overeenkomst te leveren goederen (waaronder begrepen Gebruiksrechten) en diensten.
- 1.15 **Implementatie:** Het geheel van handelingen en activiteiten dat nodig is om alle onderdelen van de ICT Prestatie, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, in gebruik te kunnen nemen in de organisatie van Opdrachtgever, zodanig dat alle gebruikers van Opdrachtgever ermee kunnen werken overeenkomstig het Overeengekomen gebruik. Tot de Implementatie behoort tevens de Conversie, het realiseren van de voor het Overeengekomen gebruik noodzakelijke Koppelingen en het uitvoeren van de Acceptatieprocedure.
- 1.16 **Implementatieplan:** Het plan van aanpak voor de Implementatie, waarin een concrete uitwerking is opgenomen van de door de betrokken partijen in dit kader te verrichten activiteiten, de te implementeren en/of te ontwikkelen ICT Prestatie, de verantwoordelijkheden van Leverancier en Opdrachtgever en de tijdsplanning.

- 1.17 **Innovatief Onderhoud:** het beschikbaar stellen door Leverancier aan Opdrachtgever van Updates en/of Upgrades van de ICT Prestatie.
- 1.18 **Interoperabiliteitseisen:** de in de Overeenkomst opgenomen eisen die aan de ICT Prestatie worden gesteld om gegevens uit te kunnen wisselen met of anderszins samen te kunnen werken met andere onderdelen van het Applicatielandschap.
- 1.19 **Koppeling:** de systematiek voor uitwisseling van gegevens tussen enerzijds de ICT Prestatie en anderzijds (onderdelen van) het Applicatielandschap.
- 1.20 **Leverancier:** de partij waarmee Opdrachtgever een Overeenkomst gesloten heeft.
- 1.21 **Onderhoud:** het geheel van Correctief Onderhoud, Preventief Onderhoud, Innovatief Onderhoud en gebruikersondersteuning, een en ander zoals nader uitgewerkt in de GIBIT, de Overeenkomst en de SLA.
- 1.22 **Opdrachtgever:** de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten.
- 1.23 **Overeengekomen gebruik:** het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voor Leverancier (al dan niet op basis van de offerteaanvraag of andere aan de Overeenkomst voorafgaande documenten) bekend was of op grond van artikel 3 voor Leverancier bekend behoorde te zijn, een en ander voor zover dat gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.
- 1.24 **Overeenkomst:** de afspraken tussen Opdrachtgever en Leverancier met betrekking tot de levering van de ICT Prestatie, waarvan de GIBIT onderdeel uitmaakt. Overeenkomsten die worden gesloten onder een mantel- of raamovereenkomst worden voor deze voorwaarden steeds als afzonderlijke Overeenkomst beschouwd.
- 1.25 **Personeel:** de door partijen bij de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen personeelsleden en/of hulppersonen.
- 1.26 **Preventief Onderhoud:** het treffen van maatregelen door Leverancier ter voorkoming van Gebreken en andere technische problemen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.
- 1.27 **Programmatuur:** het geheel van de door Leverancier te leveren programmatuur (software).

- 1.28 **Reactietijd:** de tijd waarbinnen Leverancier op een melding door Opdrachtgever van een Gebrek en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren.
- 1.29 **Service levels:** ten aanzien van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst opgenomen eisen en prestatienormen zoals Reactie- en Functiehersteltijden.
- 1.30 **Update(s):** een opvolgende versie van de ICT Prestatie waarin Gebreken zijn hersteld en/of de werking van de ICT Prestatie anderszins is verbeterd.
- 1.31 **Upgrade(s):** een opvolgende versie van de ICT Prestatie met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht.
- 1.32 **Vergoeding:** de in totaal voor de ICT Prestatie overeengekomen prijs, te berekenen op basis van de initieel beoogde looptijd van de Overeenkomst en inclusief de initiële begroting van de werkzaamheden waarvoor geen vaste prijs is overeengekomen (alles ex. BTW).

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1 De GIBIT is van toepassing op en maakt deel uit van alle aanvragen, offertes, aanbiedingen, opdrachtbevestigingen, bestellingen, overeenkomsten en alle andere rechtshandelingen tussen Opdrachtgever en Leverancier die betrekking hebben op de in de Overeenkomst gespecificeerde en daarmee samenhangende ICT Prestatie.
- 2.2 De GIBIT bestaat uit drie hoofdstukken:
 - i) hoofdstuk I (dat altijd van toepassing is); en
 - ii) hoofdstuk II inzake privacy, beveiliging en archiefbeheer (dat van toepassing is indien met de ICT Prestatie gegevens van Opdrachtgever worden verwerkt); en
 - iii) hoofdstuk III inzake Hosting (dat van toepassing is bij het verlenen van Hosting).
- 2.3 De toepasselijkheid van enige algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van Leverancier, onder welke benaming ook, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4 Mocht enige bepaling van de GIBIT nietig zijn of vernietigd worden, of mocht enige bepaling van de GIBIT naar het oordeel van de rechter niet van toepassing of ongeldig zijn, dan zal slechts de betreffende

- bepaling als niet geschreven worden beschouwd, maar zullen de GIBIT voor het overige volledig van kracht blijven. Partijen zullen in overleg treden om de betreffende niet toepasselijke of ongeldige bepaling te vervangen door een nieuwe bepaling, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de eerdere bepaling in acht zal worden genomen.
- 2.5 In geval van strijdigheid tussen het bepaalde in de GIBIT en het bepaalde in de Overeenkomst prevaleert het bepaalde in de Overeenkomst boven het bepaalde in de GIBIT.
- 2.6 Wijzigingen van en aanvullingen op de GIBIT gelden slechts indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. De wijziging en/of aanvulling geldt slechts voor de in artikel 2.1 bedoelde Overeenkomst.

Artikel 3. Totstandkoming overeenkomst

- 3.1 Een aanvraag voor een offerte of een andere uitnodiging tot het doen van een aanbod bindt Opdrachtgever niet. Offertes zijn kosteloos en hebben een geldigheidsduur van minimaal 90 dagen.
- 3.2 Alvorens een aanbod aan Opdrachtgever te doen heeft Leverancier zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van:
- i) de doelstellingen, in verband waarmee Opdrachtgever de Overeenkomst wil aangaan;
 - ii) de organisatie en het Applicatielandschap van Opdrachtgever, voor zover van belang voor de Overeenkomst.
- 3.3 Indien en voor zover Leverancier beschikt over onvoldoende informatie om aan de in het vorige lid bedoelde verplichting te voldoen, dient zij hieromtrent navraag te doen bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zal alle in redelijkheid verlangde informatie aan Leverancier verstrekken (tenzij deze vertrouwelijk van aard is en in redelijkheid ook niet onder een geheimhoudingsovereenkomst verstrekt kan worden).
- 3.4 Leverancier houdt bij het doen van een aanbod tot het verrichten van de ICT Prestatie rekening met de in de vorige twee leden bedoelde informatie.
- 3.5 Leverancier dient, tenzij anders overeengekomen en onverminderd het bepaalde in artikel 4.2, voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst een risicoanalyse uit te voeren met betrekking tot de door Opdrachtgever beoogde ICT Prestatie. Deze risicoanalyse is met name gebaseerd op de in de leden 2 en 3 bedoelde informatie.

Leverancier dient de eventueel gesignaleerde risico's en de in dat kader benodigde beheersmaatregelen te adresseren in het aanbod aan Opdrachtgever.

- 3.6 In geval van een aanbesteding in de zin van de Aanbestedingswet worden de in de leden 2 t/m 5 bedoelde verplichtingen begrensd door de inhoud, aard en omvang van de in de aanbestedingsdocumenten verstrekte informatie.
- 3.7 Indien de ICT Prestatie (deels) de levering van Derdenprogrammatuur behelst, of van Derdenprogrammatuur afhankelijk is, geldt tevens het bepaalde in artikel 19.
- 3.8 Een overeenkomst komt eerst tot stand nadat hetzij (1) Opdrachtgever een schriftelijk aanbod van Leverancier schriftelijk heeft aanvaard, (2) partijen een schriftelijk opgemaakte overeenkomst hebben ondertekend of (3) Leverancier uitvoering geeft aan een schriftelijke opdracht van Opdrachtgever.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

- 4.1 Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien niet binnen de overeengekomen termijnen is gepresteerd, is Leverancier zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, tenzij Leverancier bewijst dat het niet halen van de termijnen niet aan Leverancier is toe te rekenen.
- 4.2 De in artikel 3.5 bedoelde risicoanalyse kan ook – behoudens bij een aanbesteding als bedoeld in artikel 3.6 – eerst na totstandkoming van de Overeenkomst, doch voorafgaand aan de Implementatie, worden uitgevoerd. Indien het voorstel van Leverancier over de wijze waarop met gesignaleerde risico's wordt omgegaan voor Opdrachtgever niet aanvaardbaar is, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst per direct te ontbinden, zonder schadeplichtig te zijn, doch tegen vergoeding van de tot dan toe door Leverancier gemaakte kosten (waaronder de kosten voor het uitvoeren van de risicoanalyse).
- 4.3 Voor zover uit de Overeenkomst voortvloeit dat Leverancier het transport van de bij de ICT Prestatie behorende zaken verzorgt, rust het risico van beschadiging of verlies gedurende het transport bij Leverancier.
- 4.4 Opdrachtgever zal zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en de daar-

mee samenhangende nadere overeenkomsten (Implementatieplan, SLA, etc.) nakomen en steeds de vereiste medewerking verlenen.

Artikel 5. Implementatie ICT Prestatie

- 5.1 Tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald, of de ICT Prestatie naar zijn aard niet geïmplementeerd kan worden, zal Leverancier zorgdragen voor de Implementatie van de ICT Prestatie in de organisatie van Opdrachtgever, overeenkomstig het (voor zover van toepassing) hieromtrent bepaalde in de Overeenkomst en het Implementatieplan.
- 5.2 Indien er ten tijde van ondertekening van de Overeenkomst nog geen Implementatieplan is opgesteld, zal dit op eerste verzoek van een der partijen binnen redelijke termijn alsnog in onderling overleg tussen partijen worden opgesteld. Leverancier is penvoerder van het Implementatieplan. De kosten voor het opstellen van het Implementatieplan liggen besloten in de Vergoeding.
- 5.3 Indien wordt overgegaan tot het opstellen van een Implementatieplan, zal dit plan het navolgende vermelden (voor zover van toepassing):
 - i) Gedetailleerde beschrijving van de doelstellingen van het project om te komen tot de Implementatie van de ICT Prestatie alsmede de randvoorwaarden en de geldende kaders en normen, mede in het licht van de uitgevoerde risicoanalyse;
 - ii) De projectorganisatie inclusief de wijze van verslaglegging en de wijze van projectmanagement;
 - iii) De werkverdeling en verdeling van verantwoordelijkheden, waaronder de van Opdrachtgever verlangde inzet en beschikbaarheid;
 - iv) Een overzicht van de benodigde Koppelingen, de functionele specificaties daarvan en de eventuele medewerking van derde partijen die voor het aanleggen daarvan vereist is;
 - v) De deelleveringen ('milestones') van het project en de functionele specificaties voor de deelleveringen waaraan moet worden voldaan (in relatie tot het Overeengekomen gebruik);
 - vi) Het tijdschema van de Implementatie (inclusief de deelleveringen), overeenkomstig de eisen die in de Overeenkomst aan de planning zijn gesteld;
 - vii) De wijze waarop iedere deellevering wordt opgeleverd;
 - viii) De wijze waarop de Acceptatieprocedure zal worden uitgevoerd;

- ix) De wijze waarop de Conversie zal plaatsvinden;
 - x) De wijze waarop Opdrachtgever middels opleidingen/trainingen vertrouwd zal worden gemaakt met het gebruik en het (technisch en functioneel) beheer van de ICT Prestatie, voor zover overeengekomen.
- 5.4 Indien tijdens de Implementatie blijkt dat aanpassingen aan het Applicatielandschap noodzakelijk zijn die Leverancier niet heeft voorzien in het aanbod en/of de in artikel 3.5 bedoelde risicoanalyse, doch wel had behoren te voorzien, komen de kosten voor de betreffende aanpassingen voor rekening van Leverancier.
- 5.5 Tenzij anders overeengekomen zijn tussentijdse opleverdata, in afwijking van artikel 4.1, niet fataal, doch is de in de Overeenkomst en/of het Implementatieplan opgenomen einddatum voor de Implementatie wel fataal.
- 5.6 Leverancier verklaart zich reeds nu voor alsdan bereid en in staat om na afloop van de (initiële) Implementatie, op verzoek van Opdrachtgever, gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan de Implementatie gerelateerde werkzaamheden te verrichten. Deze werkzaamheden zullen alsdan worden verricht tegen de in de Overeenkomst daartoe vermelde tarieven (met inachtneming van artikel 9.6) dan wel, bij gebreke daarvan, tegen de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Artikel 5 is van overeenkomstige toepassing op deze werkzaamheden.

Artikel 6. Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, Interoperabiliteitseisen en standaarden

- 6.1 Tot het Overeengekomen gebruik behoort dat de ICT Prestatie voldoet aan de:
- i) ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voor de functie en het werkingsgebied van de betreffende ICT Prestatie gepubliceerde Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen;
 - ii) in de Overeenkomst (nader) gespecificeerde overige Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen en/of Interoperabiliteitseisen, dan wel andere normen en standaarden.

- 6.2 Leverancier voert voorafgaand aan de Implementatie de preventieve testen uit die in voornoemde normen zijn voorgeschreven. Deze testen worden uitgevoerd op een omgeving van Leverancier. Leverancier overlegt het testrapport waaruit blijkt dat de ICT Prestatie aan voornoemde norm(en) voldoet.
- 6.3 Leverancier is niet verplicht de in het vorige lid bedoelde preventieve testen uit te voeren indien hij een rapportage kan overleggen waaruit blijkt dat voornoemde testen reeds in positieve zin zijn afgerond op exact dezelfde versie van de ICT Prestatie en met vergelijkbaar Overeengekomen gebruik.
- 6.4 Gedurende de Acceptatieprocedure zal worden getoetst in hoeverre de ICT Prestatie na Implementatie bij Opdrachtgever daadwerkelijk voldoet aan hetgeen in artikel 6.1 is benoemd.
- 6.5 Indien en voor zover de ICT Prestatie mede bestaat uit Koppelingen, zal – als onderdeel van de Acceptatieprocedure – een ketentest worden uitgevoerd. Daarbij worden alle Koppelingen tussen de ICT Prestatie en het Applicatielandschap getest op de overeengekomen interoperabiliteit.
- 6.6 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig betrekken van de leveranciers van onderdelen van het Applicatielandschap die bij de in het vorige lid bedoelde ketentest worden betrokken. De verantwoordelijkheid voor het coördineren van de werkzaamheden van alle betrokken partijen ligt, tenzij anders overeengekomen, bij Leverancier.
- 6.7 Indien de in artikel 6.5 bedoelde ketentest niet slaagt, en Leverancier aantoont dat dit niet aan hem toerekenbaar is, dan zal een overleg plaatsvinden met alle betrokken partijen teneinde nadere afspraken te maken om te komen tot een passende oplossing. Het initiatief voor dit overleg wordt genomen door de partij die op grond van het vorige lid de coördinatiewerkzaamheden verricht. De Acceptatieprocedure wordt gedurende voornoemd overleg opgeschort. Zodra partijen overeenstemming hebben bereikt over de passende oplossing, zullen zij deze vastleggen in een (gewijzigd of aanvullend) Implementatieplan. Artikel 5 is van overeenkomstige toepassing op het opstellen/wijzigen van dit plan. Voor zover het uitvoeren van dit plan leidt tot meerwerk, zal dit niet aanvangen dan na uitdrukkelijke instemming van Opdrachtgever.

Artikel 7. Acceptatie

- 7.1 Indien er geen Implementatieplan is opgesteld, of dit plan geen beschrijving bevat van de wijze waarop de Acceptatieprocedure wordt uitgevoerd, zal op eerste verzoek van Opdrachtgever alsnog in een schriftelijk testprotocol worden vastgelegd op welke wijze de Acceptatieprocedure zal worden uitgevoerd. Artikel 5.2 is van overeenkomstige toepassing op het opstellen van dit testprotocol.
- 7.2 Tenzij in de Overeenkomst, het Implementatieplan of het in het vorige lid bedoelde testprotocol anders is bepaald, is de Acceptatieprocedure als volgt:
- i) Na iedere levering van (delen van) de ICT Prestatie, wordt de betreffende levering getest op Gebreken. Door partijen wordt daarbij een testverslag opgemaakt en ondertekend. In dit testverslag zal worden vastgelegd of de ICT Prestatie Gebreken vertoont en voorts of de ICT Prestatie (deels) is goedgekeurd, dan wel afgekeurd;
 - ii) Binnen een redelijke termijn, althans de daartoe in de Overeenkomst gespecificeerde termijn, na de datum van de ondertekening van het testverslag, zal Leverancier een planning afgeven waarbinnen de in het testverslag vastgelegde Gebreken voor eigen rekening worden verholpen;
 - iii) Leverancier zal na afloop van de in het vorige lid bedoelde termijn (het gedeelte van) de bijgewerkte ICT Prestatie opnieuw ter Acceptatie middels de Acceptatieprocedure voorleggen.
- 7.3 De in het kader van de Acceptatieprocedure gehanteerde termijnen en (bijgestelde) planningen dienen te passen in de algehele planning van de Overeenkomst of het Implementatieplan en mogen niet tot vertraging leiden.
- 7.4 Indien (delen van) de ICT Prestatie bij het voor de tweede maal doorlopen van de (integrale) Acceptatieprocedure op Gebreken wordt/worden afgekeurd, is Opdrachtgever gerechtigd om:
- i) de Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – zonder nadere ingebrekestelling buiten rechte te ontbinden, waarbij geldt dat Leverancier dan tevens binnen de kaders van artikel 13 aansprakelijk is voor de door Opdrachtgever geleden en te lijden schade; of
 - ii) onverminderd zijn recht op vergoeding (binnen de kaders van artikel 13) van de reeds geleden schade Leverancier toe te staan

- de Gebreken alsnog voor diens rekening te herstellen; of
- iii) de ICT Prestatie onder een nader overeen te komen voorwaarde voorwaardelijk te accepteren, waarbij geldt dat indien Leverancier niet tijdig aan de bij de voorwaardelijke acceptatie gestelde voorwaarden voldoet, het bepaalde onder i van toepassing is.
- 7.5 Voor Gebreken die niet binnen de overeengekomen planning kunnen worden opgelost, kan met wederzijds goedvinden worden besloten om tijdelijk een acceptabele work-around aan te brengen en/of om hier-voor later een oplossing te vinden.
- 7.6 Gebreken die (individueel noch gezamenlijk) niet in de weg staan aan het gebruik voor productieve doeleinden van (het betreffende onderdeel van) de ICT Prestatie, kunnen geen grond vormen voor niet-Acceptatie, onverminderd de verplichting van Leverancier om die op korte termijn te herstellen.
- 7.7 Indien de ICT Prestatie in deelleveringen wordt geleverd, vindt na iedere levering een Acceptatieprocedure plaats en vindt na Acceptatie van het laatste deel van de ICT Prestatie vervolgens een integrale Acceptatieprocedure plaats, waarbij de gehele ICT Prestatie alsmede de samenhang van deelleveringen ('som der delen') op Gebreken wordt getoetst. Er is pas sprake van Acceptatie na het succesvol doorlopen van de integrale Acceptatieprocedure.
- 7.8 Acceptatie wordt geacht te hebben plaatsgevonden indien er geen Acceptatieprocedure is afgesproken noch heeft plaatsgevonden en Opdrachtgever de ICT Prestatie voor productieve doeleinden in gebruik heeft genomen binnen zijn organisatie.

Artikel 8. Onderhoud en ondersteuning

Algemeen

- 8.1 Tenzij anders overeengekomen, verricht Leverancier Onderhoud aan de ICT Prestatie tegen de in de Overeenkomst beschreven vergoeding. Het Onderhoud gaat in vanaf de Acceptatie van (het betreffende deel van) de ICT Prestatie.
- 8.2 De hierna te beschrijven voorwaarden gelden als (minimum) voorwaarden voor Onderhoud, tenzij hiervan in de Overeenkomst / SLA is afgeweken.

- 8.3 Het Onderhoud omvat, tenzij anders overeengekomen, ten minste de volgende diensten:
- i) Correctief Onderhoud;
 - ii) Preventief Onderhoud;
 - iii) Innovatief Onderhoud;
 - iv) Gebruikersondersteuning.
- 8.4 Het moment van het verrichten van Onderhoud wordt in onderling overleg bepaald. Uitgangspunt daarbij is dat Onderhoud op zodanige wijze plaatsvindt dat dit minst verstorend is voor de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever. Onderhoud dat verstorend is of kan werken voor de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever wordt bovendien tijdig vooraf aangekondigd.

Bereikbaarheid

- 8.5 Leverancier is in het kader van Onderhoud ieder geval bereikbaar op werkdagen tussen 08.00-18.00 uur.

Service level agreement

- 8.6 Leverancier verklaart zich bereid om – indien en voor zover zulks niet reeds geregeld is in de Overeenkomst – op eerste verzoek van Opdrachtgever een of meer service level agreements (SLA's) te sluiten, waarin concrete Service Levels ter zake van het in artikel 8.3 bedoelde Onderhoud worden vastgelegd en waarin maatregelen zijn opgenomen ter zake van het al dan niet halen van de afgesproken Service Levels.
- 8.7 De gevolgen van het niet halen van Service Levels worden in de Overeenkomst/SLA geregeld, met dien verstande dat (gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst en/of de SLA('s) in ieder geval mogelijk is bij het meerdere meetperiodes achtereenvolgens niet halen van dezelfde Service Levels. Eventueel in de SLA bedongen maatregelen laten de overige rechten van Opdrachtgever onverlet, waaronder begrepen het recht om naast de maatregel de door hem geleden schade te verhalen. Betaalde sancties (als onderdeel van de afgesproken maatregelen) worden in mindering gebracht op de eventueel te betalen schadevergoeding.
- 8.8 Indien en voor zover Leverancier bewijst dat een Gebrek niet aan hem toerekenbaar is, is hij niet verplicht tot herstel daarvan. Indien

Opdrachtgever niettemin opdracht geeft tot voornoemd herstel, is Leverancier gerechtigd de kosten gemoeid met het herstel separaat door te berekenen.

Preventief en Innovatief Onderhoud

8.9 In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud garandeert Leverancier ten minste:

- i) dat de ICT Prestatie steeds tijdig zal blijven voldoen aan de relevante Wet- en regelgeving;
- ii) dat de ICT Prestatie steeds tijdig geschikt zal blijven voor gegevensuitwisseling met de overige relevante onderdelen van het Applicatielandschap (voor zover bekend bij Leverancier) en in dat kader aan de overeengekomen Interoperabiliteitseisen zal blijven voldoen;
- iii) dat de ICT Prestatie door middel van het tijdig uitbrengen van Updates en/of Upgrades steeds tijdig zal blijven voldoen aan nieuwe versies van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen die in de Overeenkomst als vereiste normen zijn gespecificeerd;
- iv) dat bij het uitbrengen van Updates en/of Upgrades de performance van de ICT Prestatie ten minste gelijk blijft en dat de ICT Prestatie blijft voldoen aan het Overeengekomen gebruik.

8.10 Op verzoek van Opdrachtgever verzorgt Leverancier de Implementatie van Updates en Upgrades, tegen een nader overeen te komen vergoeding. De bepalingen omtrent Implementatie en Acceptatie zijn in dat geval van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat bij Implementatie van een Update in beginsel geen Acceptatieprocedure zal plaatsvinden.

8.11 Opdrachtgever is – behoudens in de situatie als bedoeld in artikel 31.4 – gerechtigd het gebruik en/of de Implementatie van Updates en Upgrades te weigeren, zonder dat dit afbreuk doet aan het door Leverancier te verlenen Onderhoud, met dien verstande dat:

- i) er geen sprake is van een tekortkoming van Leverancier in het kader van Onderhoud indien een bepaald Gebrek in een Update en/of Upgrade is verholpen en Opdrachtgever de ingebruikname van die Update of Upgrade weigert;
- ii) Opdrachtgever maximaal 24 maanden mag achterlopen in het

ingebruiknemen van Update en/of Upgrade, bij gebreke waarvan Leverancier na het verstrijken van die periode gerechtigd is de aantoonbare meerkosten voor het blijvend moeten verlenen van Onderhoud op (het betreffende onderdeel van) de door Opdrachtgever gebruikte ICT Prestatie in rekening te brengen.

Rapportage en controle

- 8.12 Leverancier zal periodiek aan Opdrachtgever rapport uitbrengen over de nakoming door hem van de overeengekomen Service Levels, waaronder in ieder geval wordt verstaan de beschikbaarheid van de ICT Prestatie en het niveau van de diensten, waaronder het Onderhoud van de ICT Prestatie alsmede het geplande Innovatief Onderhoud. De inhoud en frequentie van deze rapportage is nader omschreven in de SLA.
- 8.13 Na ontvangst van het rapport zal door Opdrachtgever worden vastgesteld of Leverancier zijn verplichtingen uit hoofde van het Onderhoud, waaronder de door hem gegarandeerde Service Levels, heeft gehaald, al dan niet door inschakeling van een derde overeenkomstig artikel 21.

Latere onderhoudsovereenkomst

- 8.14 Leverancier verklaart zich reeds nu voor alsdan bereid om, voor zover oorspronkelijk is overeengekomen dat Leverancier geen of slechts onderdelen van het in artikel 8.3 bedoelde Onderhoud verricht, op eerste verzoek van Opdrachtgever alsnog in overleg te treden om te komen tot een Overeenkomst voor het verrichten van aanvullende diensten ten aanzien van Onderhoud.

Artikel 9. Vergoeding, facturatie en betaling

- 9.1 De door Opdrachtgever ten behoeve van de ICT Prestatie aan Leverancier te betalen vergoedingen zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
- 9.2 De facturering van de vergoedingen vindt, tenzij anders overeengekomen, als volgt plaats:
- i) Implementatie- of ontwikkelingskosten: van de totale vergoeding is 30% eerst opeisbaar na integrale Acceptatie, over de resterende 70% kunnen in de Overeenkomst nadere afspraken worden gemaakt;
 - ii) De kosten van de Gebruiksrechten voor Programmatuur:

- (1) voor zover het betreft Derdenprogrammatuur: 100% bij levering;
 - (2) voor zover het geen Derdenprogrammatuur betreft: 70% bij in-gebruikname voor productieve doeleinden en 30% na integrale Acceptatie;
 - iii) De kosten van Onderhoud van de ICT Prestatie:
 - (1) voor zover het eenmalige vergoedingen betreft: eerst na integrale Acceptatie;
 - (2) en voor zover het periodieke vergoedingen betreft: periodiek vooraf, voor het eerst na integrale Acceptatie;
 - iv) Overige zaken en diensten: Facturatie na Acceptatie van de des-betreffende ICT Prestatie, of maandelijks achteraf op basis van werkelijk bestede uren in het geval de dienstverlening op nacalculatiebasis wordt uitgevoerd.
- 9.3 Een factuur dient te voldoen aan de wettelijke eisen alsmede de eisen die in de Overeenkomst worden gesteld.
- 9.4 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst factuur, tenzij anders overeengekomen.
- 9.5 Leverancier verzendt de factuur elektronisch overeenkomstig de geldende eisen voor facturatie zoals opgenomen in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, tenzij anders tussen partijen overeengekomen.
- 9.6 Jaarlijks per 1 januari kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door Leverancier worden aangepast, mits deze minimaal één maand voorafgaand is aangekondigd. Deze wijziging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) wijziging van het laatst gepubliceerde prijsindexcijfer voor 'Computerprogrammering, advisering en aanverwante diensten' (CPA: 62) zoals opgenomen in de door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde tabel 'Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening index (2010=100)', althans de opvolger daarvan.
- 9.7 Leverancier is voorts gerechtigd de aantoonbare prijsstijging van Derdenprogrammatuur per 1 januari door te belasten, mits deze prijsstijging ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst nog niet voorzienbaar was. Indien de prijzen van Derdenprogrammatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst dalen, zal Leverancier van Derdenprogrammatuur steeds slechts de actuele (verlaagde) prijs in rekening brengen.

- 9.8 Indien en voor zover de vergoeding en/of het aantal Gebruiksrechten voor het gebruik van de ICT Prestatie afhankelijk is gesteld van een aan Opdrachtgever gerelateerd getal dat aan wijziging onderhevig is (zoals inwoneraantal, oppervlakte werkgebied, etc.), dan zal deze vergoeding / het aantal verleende Gebruiksrechten slechts éénmaal per jaar en wel per 1 januari worden bijgesteld.
- 9.9 Het bepaalde in dit artikel omtrent Derdenprogrammatuur geldt alleen voor zover Leverancier heeft voldaan aan het bepaalde in artikel 19.1.

Artikel 10. Garanties

10.1 Leverancier garandeert dat:

- i) de ICT Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het Overeengekomen gebruik;
- ii) hij alleen Personeel inzet dat beschikt over de overeengekomen dan wel voor het verrichten van de ICT Prestatie benodigde vaardigheden en kwalificaties, rekening houdend met de aard van de te leveren ICT Prestatie en de wijze waarop Leverancier zich als deskundige heeft gepresenteerd. Hij garandeert tevens dat het door hem ingezette personeel voldoet aan de eisen die dienaangaande aan een vergelijkbare dienstverlener als redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mogen worden gesteld;
- iii) hij ten minste tot 2 jaar na datum van Acceptatie Onderhoud kan plegen op de ICT Prestatie;
- iv) de ICT Prestatie geschikt zal zijn voor gebruik in samenhang met het Applicatielandschap (voor zover bij Leverancier bekend of bekend had moeten zijn);
- v) de ICT Prestatie voldoet en (bij Onderhoud) zal blijven voldoen aan de relevante wet- en regelgeving en de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen.

10.2 Indien Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Overeenkomst op enig tijdstip constateert dat de ICT Prestatie of delen daarvan niet voldoen aan voornoemde garanties, zal Opdrachtgever Leverancier hiervan schriftelijk of per email en in spoedgevallen ook telefonisch op de hoogte stellen. Indien Leverancier van mening is dat Opdrachtgever geen beroep kan doen op de garantiebepalingen, omdat een Gebrek niet behoort tot de gegarandeerde eigenschappen of terug te voeren is

op niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken of op niet door Leverancier geleverde of geadviseerde Programmatuur of apparatuur, rust de bewijslast terzake op Leverancier.

Artikel 11. Documentatie

11.1 Leverancier zal Opdrachtgever voorzien van voldoende en begrijpelijke documentatie over de eigenschappen, technische inpasbaarheid en gebruiksmogelijkheden van de ICT Prestatie. De documentatie voor eindgebruikers is in de Nederlandse taal opgesteld, overige documentatie mag ook in het Engels zijn gesteld (tenzij anders overeengekomen). De documentatie zal zodanig zijn en blijven:

- i) dat zij een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving geeft van de door Leverancier te leveren ICT Prestatie, alsmede de functies daarvan;
- ii) dat zij een juiste en volledige beschrijving geeft van de door de Leverancier in het kader van de Implementatie of het Onderhoud gemaakte instellingen/parametriseringen;
- iii) dat gebruikers van alle mogelijkheden van de ICT Prestatie gebruik kunnen maken en de werking ervan goed kunnen begrijpen;
- iv) dat zij geschikt is om op basis hiervan de ICT Prestatie te kunnen testen in het kader van een Acceptatieprocedure;
- v) dat zij geschikt is om op basis hiervan de ICT Prestatie adequaat te kunnen beheren en te kunnen inpassen in het Applicatielandschap overeenkomstig de documentatie-eisen over inpasbaarheid uit de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen.

11.2 De relevante documentatie zal steeds tijdig voor de desbetreffende Acceptatieprocedure aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, tenzij anders overeengekomen. Bij het leveren van Updates of Upgrades of het leveren van aanvullende programmatuur, zal steeds bij de terbeschikkingstelling daarvan de documentatie met betrekking daarop worden meegeleverd.

11.3 Leverancier zal de documentatie steeds actueel houden. Zodra blijkt dat de documentatie niet of niet langer juist of volledig is, zal Leverancier de documentatie zo spoedig mogelijk en op zijn kosten actualiseren.

Artikel 12. Productmanagement

- 12.1 Onverminderd het eventueel overeengekomen Onderhoud zal Leverancier Opdrachtgever periodiek en tijdig informeren over de planning en beoogde functionaliteiten voor Upgrades (soms ‘roadmap’ genoemd).
- 12.2 Voor zover Leverancier een (fysiek of virtueel) orgaan of platform faciliteert ten behoeve van (een deel van) zijn klanten voor het delen van kennis en ervaring over de ICT Prestatie en/of het bespreken van de (te verwachten) ontwikkelingen van de ICT Prestatie, zal Leverancier Opdrachtgever daar kosteloos en zonder beperkingen toegang toe verlenen.
- 12.3 Indien Leverancier – hetzij ten behoeve van Opdrachtgever, hetzij ten behoeve van derden – een aanvulling op bestaande Programmatuur heeft ontwikkeld waarop artikel 17.4 GIBIT, althans een daarmee vergelijkbare bepaling, van toepassing is, dan:
- i) zal Leverancier Opdrachtgever en andere gebruikers van de Programmatuur over deze aanvulling informeren, waaronder of deze aanvulling zal worden opgenomen in de (op een later moment) te verschijnen Updates of Upgrades en welke consequenties verbonden zijn aan de ingebruikname van de aanvulling; en
 - ii) zal Leverancier – onverminderd eventueel overeengekomen Onderhoud – deze aanvulling om niet ter beschikking stellen aan Opdrachtgever en andere gebruikers van de Programmatuur; en
 - iii) is het gebruik van de betreffende aanvulling voor risico van Opdrachtgever, tenzij:
 - (1) de aanvulling in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld; of
 - (2) de aanvulling in het kader van Onderhoud als onderdeel van een Update of Upgrade aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

- 13.1 De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden schade, met inachtneming van het bepaalde in artikel 20.9 en het bepaalde in het onderhavige artikel.
- 13.2 De aansprakelijkheid voor schade, uit welke hoofde dan ook, is – tenzij anders overeengekomen – beperkt tot vier maal de hoogte van de

Vergoeding per gebeurtenis, met dien verstande dat de aansprakelijkheid nooit meer zal bedragen dan € 5.000.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Louter de volgende schadeposten komen voor vergoeding in aanmerking:

- i) schade aan de ICT Prestatie en/of aan gegevensbestanden, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;
- ii) schade aan andere eigendommen van partijen en/of van derden;
- iii) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in de ICT Prestatie, aangebracht ter beperking of herstel van schade;
- iv) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen;
- v) kosten, waaronder begrepen personeelskosten, van het noodgedwongen langer operationeel houden van oude systemen en daarmee samenhangende voorzieningen;
- vi) de kosten van het niet kunnen inzetten (leegloop) van medewerkers, goederen en faciliteiten van Opdrachtgever en de kosten van het niet kunnen inzetten (leegloop) van door Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ingehuurd derden, voorzover deze kosten, in redelijkheid, niet vermijdbaar zijn;
- vii) de kosten voor het herstel van Gebreken van Opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden, of alle extra kosten verbonden aan de noodgedwongen vroegtijdige vervanging van de ICT Prestatie door een systeem van een derde Leverancier;
- viii) aan derden aantoonbaar verschuldigde vergoedingen en boetes alsmede de waarde van het verloren gaan van door derden verstrekte garanties;
- ix) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
- x) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de hoogte van de schade en de wijze van herstel.

- 13.3 De in het vorige lid bedoelde beperking van aansprakelijkheid komt te vervallen:
- i) in geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of;
 - ii) indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel; en/of
 - iii) in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 17.
- 13.4 Indien er als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Leverancier, of een aan Leverancier toerekenbaar gedragen of nalaten, aan Opdrachtgever door een overheidstoezichthouder een boete wordt opgelegd, welke boete (deels) rechtstreeks verband houdt met voornoemde tekortkoming, gedragen of nalaten, vrijwaart Leverancier Opdrachtgever voor (dat deel van) die boete. De vrijwaring geldt niet voor zover de boete (mede) verband houdt met gedrag van Opdrachtgever zelf (zoals het gebruik van de ICT Prestatie). Op deze vrijwaring zijn de voorgaande beperkingen van aansprakelijkheid niet van toepassing.
- 13.5 Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving met betrekking tot Personeel van Leverancier, komen ten laste van Leverancier. Leverancier vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid die daarmee verband houdt. Op deze vrijwaring zijn de voorgaande beperkingen van aansprakelijkheid niet van toepassing.

Artikel 14. Verzekering

- 14.1 Leverancier heeft zich op een naar verkeersnormen passende en gebruikelijke wijze verzekerd en houdt zich zodanig verzekerd tegen alle aansprakelijkheid voortvloeiende uit de Overeenkomst en de onderhavige voorwaarden, waaronder in ieder geval begrepen beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid, althans biedt anderszins aantoonbaar voldoende waarborgen ter dekking van eventuele aansprakelijkheid.
- 14.2 De in het vorige lid bedoelde verzekering/waARBorg biedt dekking voor ten minste 200% van het in artikel 13.2 bedoelde bedrag per jaar.

Artikel 15. Geheimhouding

- 15.1 Partijen maken hetgeen hen bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt, en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, tot minimaal twee jaar na afloop van de Overeenkomst, op geen enkele wijze verder bekend behalve voorzover enig wettelijk voorschrift, onderzoek door een bevoegde toezichthouder of uitspraak van de rechter of een door partijen aangewezen geschillenbeslechter hen tot bekendmaking daarvan verplicht. De inhoud van de onder de GIBIT gesloten Overeenkomst(en) als zodanig mag/mogen met andere gemeenten, aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en gemeentelijke samenwerkingsverbanden worden gedeeld.
- 15.2 Partijen verplichten hun personeel en andere ingeschakelde hulpverleners om de geheimhoudingsverplichting opgenomen in het vorige lid na te komen.
- 15.3 Partijen geven alle gegevens die zij van elkaar hebben ontvangen en die vertrouwelijk van aard zijn op eerste verzoek terug.
- 15.4 De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 4 keer de Vergoeding per overtreding, onverminderd het recht de daadwerkelijk geleden schade te verhalen (met inachtneming van artikel 13). De hiervoor bedoelde boete bedraagt evenwel nooit meer dan € 50.000,- per overtreding.

Artikel 16. Overmacht

- 16.1 Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, die niet te wijten is aan schuld van een partij en evenmin krachtens, wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk rechtsverkeer geldende opvatting voor rekening van de betreffende partij komt, levert overmacht op.
- 16.2 Onder overmacht aan de zijde van Leverancier wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan Personeel, stakingen, ziekte van Personeel (m.u.v. pandemie), verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor het verrichten van de ICT Prestatie benodigde goederen dan wel liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen. Een aantoonbare storing van nuts-/telecomvoorzieningen wordt wel als overmacht beschouwd, tenzij deze veroorzaakt is door Leverancier of de ICT Prestatie juist ziet op het beschikbaar houden van voornoemde voorzieningen.

Artikel 17. Intellectuele eigendom

- 17.1 Tenzij anders overeengekomen, berusten alle rechten van intellectuele eigendom op de krachtens de Overeenkomst door Leverancier ontwikkelde en ter beschikking gestelde ICT Prestaties uitsluitend bij Leverancier of diens licentiegever(s).
- 17.2 Alle rechten op de met de ICT Prestatie van Opdrachtgever afkomstige verwerkte gegevens (blijven) rusten bij Opdrachtgever, ongeacht waar deze gegevens staan opgeslagen en ongeacht of de gegevens na initiële ontvangst zijn bewerkt of niet.
- 17.3 Leverancier verleent, behoudens andersluidende afspraken in de Overeenkomst, een Gebruiksrecht op de ICT Prestaties. Indien voor het Gebruiksrecht periodiek een vergoeding verschuldigd is, is de duur van het Gebruiksrecht gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst. In overige gevallen is het Gebruiksrecht eeuwigdurend en onherroepelijk. Het Gebruiksrecht omvat in ieder geval het recht de ICT Prestatie(s) (en alle daarin besloten liggende informatie/kennis) te gebruiken voor het Overeengekomen gebruik, alsmede voor testdoeleinden, met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudigingen en openbaarmakingen.
- 17.4 Indien de Overeenkomst (mede) ziet op het door Leverancier ontwikkelen van een aanvulling op bestaande Programmatuur, dan geldt voor die aanvulling eveneens het bepaalde in lid 3, met dien verstande dat Leverancier – tenzij anders overeengekomen – de betreffende aanvulling om niet overeenkomstig het bepaalde in artikel 12.3 aan andere gebruikers van de Programmatuur zal aanbieden.
- 17.5 Indien de Overeenkomst (mede) ziet op het door Leverancier ontwikkelen van Programmatuur, niet zijnde een aanvulling op bestaande Programmatuur, dan berusten de rechten van intellectuele eigendom op die te ontwikkelen Programmatuur – in afwijking van artikel 17.1 en 17.3 – bij Opdrachtgever. Voor zover nodig worden de betreffende rechten reeds nu voor alsdan overgedragen door Leverancier aan Opdrachtgever, die deze overdracht reeds nu voor alsdan aanvaardt. Deze overdracht ziet op alle huidige en toekomstige rechten in de meest ruime zin van het woord. Leverancier doet reeds nu voor alsdan voorts – voor zover de wet dat toestaat – onherroepelijk afstand van eventuele persoonlijkheidsrechten op de ICT Prestaties. Leverancier zal voorts

alle broncodes van de betreffende ontwikkelde Programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. De eenmalige koopprijs voor deze overdracht wordt geacht besloten te hebben gelegen in de Vergoeding. De overdracht en de levering van de rechten en eerder genoemde broncode vindt plaats onder de opschortende voorwaarde van betaling van de betreffende Vergoeding.

- 17.6 Opdrachtgever verklaart zich reeds nu voor alsdan bereid in gesprek te gaan over het tegen een vergoeding mogelijk (gedeeltelijk) terug overdragen van de in het vorige lid bedoelde rechten, waarbij Leverancier dan gelijktijdig met deze (terug)overdracht een Gebruiksrecht overeenkomstig lid 3 verleent op de aldus overgedragen rechten.
- 17.7 Leverancier garandeert dat de door hem aan Opdrachtgever verstrekte ICT Prestaties geen inbreuk maken op enige intellectuele eigendomsrechten of andere rechten, waaronder persoonlijkheidsrechten, van derden. Leverancier vrijwaart Opdrachtgever en stelt Opdrachtgever schadeloos voor alle aanspraken van derden gebaseerd op de stelling dat door Leverancier aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde ICT Prestaties, inbreuk maken op bedoelde rechten van die derden. Indien Opdrachtgever door een derde het recht tot gebruik van de ICT Prestaties of delen daarvan wordt ontzegd, zal Leverancier voor zijn rekening en te harer keuze onverwijd hetzij:
- i) zorgen dat Opdrachtgever alsnog het recht verkrijgt het gebruik voort te zetten;
 - ii) het inbreuk makende onderdeel vervangen door een ander onderdeel met gelijkwaardige gebruiksmogelijkheden, dat geen inbreuk maakt op dergelijke rechten van derden;
 - iii) het inbreuk makende onderdeel zodanig wijzigen dat de inbreuk wordt opgeheven.
- 17.8 Bij vervanging of wijziging als onder (ii) en (iii) bedoeld, zal de functionaliteit van de vervangende onderdelen minimaal gelijkwaardig zijn aan de vervangen onderdelen en zullen de garanties van artikel 10 volledig in tact blijven.
- 17.9 In het geval derden Opdrachtgever ter zake van een beweerdelijke schending van intellectuele eigendomsrechten aansprakelijk stellen, is Opdrachtgever – onverminderd het voorgaande – gerechtigd om de Overeenkomst schriftelijk, buiten rechte geheel of gedeeltelijk te ont-

binden. Een dergelijke ontbinding laat de overige rechten van Opdrachtgever onverlet.

Artikel 18. Toegang tot data en autorisaties

- 18.1 Leverancier stelt Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst in staat om te allen tijde toegang te krijgen tot de met de ICT Prestatie ten behoeve van Opdrachtgever verwerkte gegevens, alsmede de daarbij ingestelde (instellingen met betrekking tot) autorisaties.
- 18.2 Leverancier kan aan de in het vorige beschreven verplichting onder meer voldoen door:
- i) aan Opdrachtgever Koppelingen ter beschikking te stellen en de daarbij horende documentatie, teneinde Opdrachtgever in staat te stellen de gegevens / autorisaties middels de Koppelingen op te vragen;
 - ii) aan Opdrachtgever een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving te geven van de aan de ICT Prestatie ten grondslag liggende datamodellen, teneinde Opdrachtgever in staat te stellen de gegevens zelf te ontsluiten.
- 18.3 Indien en voor zover door het verlenen van toegang tot de opgeslagen gegevens een bepaalde beveiliging (waaronder begrepen autorisaties) wordt omzeild, zal Leverancier Opdrachtgever daarover informeren en uitdrukkelijk waarschuwen.
- 18.4 Opdrachtgever is zelf aansprakelijk voor het gebruik van de op grond van artikel 18 verkregen gegevens. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor eventuele aanspraken van derden die uit dit gebruik voortvloeien.

Artikel 19. Derdenprogrammatuur

- 19.1 Indien de door Leverancier te leveren Programmatuur en Koppelingen (mede) bestaat uit Derdenprogrammatuur, zal Leverancier dit in het aanbod uitdrukkelijk specificeren. Leverancier zal in dat geval de eventueel toepasselijke licentievoorwaarden ter beschikking stellen.
- 19.2 Leverancier zal in het in lid 1 bedoelde geval voorts specificeren in hoeverre het mogelijk is de betreffende Derdenprogrammatuur elders te betrekken en in hoeverre de keuze daartoe over te gaan consequenties heeft voor het aanbod van Leverancier.

- 19.3 Indien en voor zover de ICT Prestatie afhankelijk is van Derdenprogrammatuur, zal Leverancier zulks uitdrukkelijk in het aanbod specificeren. Leverancier zal duidelijk kenbaar maken waar die afhankelijkheid in is gelegen en welke effecten die afhankelijkheid heeft voor (de kwaliteit van) de door Leverancier te verlenen ICT Prestatie.
- 19.4 Leverancier zal in het kader van Onderhoud tijdig Updates en Upgrades uitbrengen teneinde de compatibiliteit met Derdenprogrammatuur waarvan de ICT Prestatie afhankelijk is te blijven borgen.
- 19.5 Indien en voor zover Leverancier bewijst dat een Gebrek in de ICT Prestatie wordt veroorzaakt door een fout in Derdenprogrammatuur, wordt het betreffende Gebrek niet als Gebrek beschouwd, tenzij Leverancier de betreffende fout in de Derdenprogrammatuur had behoren te kennen en het effect van de betreffende fout in de eigen ICT Prestatie redelijkerwijs vermeden had kunnen worden. Dit artikel geldt zowel voor de Implementatie, de Acceptatie als het Onderhoud.
- 19.6 Het in het vorige lid bepaalde laat onverlet dat Leverancier in voorkomend geval binnen de kaders van het Onderhoud alle redelijke inspanningen zal betrachten om zo spoedig mogelijk het Gebrek alsnog op te lossen, bijvoorbeeld door de fout in de Derdenprogrammatuur in de eigen ICT Prestatie te omzeilen en/of door Opdrachtgever zo spoedig mogelijk te voorzien van Updates en/of Upgrades op de ICT Prestatie en/of de Derdenprogrammatuur.
- 19.7 Het bepaalde in artikel 19.5 is uitsluitend van toepassing indien Leverancier heeft voldaan aan de in artikel 19.1 tot en met 19.3 bedoelde informatieverplichtingen.
- 19.8 De in het kader van artikel 19.1 meegeleverde licentievoorwaarden prevaleren op hetgeen in de Overeenkomst is bepaald, doch louter voor zover het betreft de Derdenprogrammatuur.

Artikel 20. Opschorting, opzegging en ontbinding

Opschorting

- 20.1 Leverancier is niet gerechtigd zijn verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan Opdrachtgever een redelijke termijn van minimaal 30 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen.

Opzegging

- 20.2 Overeenkomsten voor bepaalde tijd kunnen – behoudens de specifieke opzeggingsgronden in de GIBIT of de Overeenkomst – niet tussentijds worden opgezegd (artikel 7:408 lid 1 BW is niet van toepassing). Overeenkomsten voor onbepaalde tijd kunnen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van respectievelijk drie (3) maanden voor Opdrachtgever en achttien (18) maanden voor Leverancier.
- 20.3 Ook als meerdere Overeenkomsten onderlinge samenhang vertonen (bijv. een licentie- en een onderhoudsovereenkomst), is Opdrachtgever niettemin gerechtigd slechts een deel van de Overeenkomsten (selectief) op te zeggen tegen het einde van de dan actuele looptijd en met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. Een dergelijke opzegging heeft overigens geen effect op de overige samenhangende Overeenkomsten.
- 20.4 Opdrachtgever is voorts bevoegd de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten, met inachtneming van een opzegtermijn van twaalf (12) maanden, op te zeggen tegen de datum:
- i) dat de rechten en verplichtingen van Opdrachtgever onder algemene titel overgaan op een andere partij (bijv. vanwege een gemeentelijke fusie); of
 - ii) dat de betreffende activiteiten van Opdrachtgever worden uitbesteed aan een gemeenschappelijke regeling of soortgelijke andere entiteit met een publieke functie.
- 20.5 Indien Opdrachtgever op grond van ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst nog niet voorzienbaar gewijzigd landelijk beleid gehouden is om tegen een bepaalde datum over te stappen op een landelijke voorziening die een (gedeeltelijk) functioneel alternatief vormt voor het met de ICT Prestatie Overeengekomen gebruik, is Opdrachtgever gerechtigd, met inachtneming van een opzegtermijn van twaalf (12) maanden, de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten (voor dat deel) op te zeggen tegen voornoemde datum.
- 20.6 In geval van opzegging op grond van de artikelen 20.4 en/of 20.5 vindt tussen Opdrachtgever en Leverancier afrekening plaats op basis van de door Leverancier:
- i) ter uitvoering van de Overeenkomst ten tijde van de opzegging reeds verrichte werkzaamheden; en

- ii) in redelijkheid gemaakte kosten; en
 - iii) in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen; en
 - iv) gederfde winst.
- 20.7 Bij de berekening van de in het vorige lid bedoelde afrekening wordt steeds gecorrigeerd voor de voorzienbare en/of redelijkerwijs te verwachten herinzet van productiemiddelen door Leverancier.
- 20.8 Voor zover partijen over de hoogte van het in het vorige lid bedoelde bedrag geen overeenstemming weten te bereiken, wordt dit bedrag op basis van algemeen aanvaarde boekhoudkundige principes vastgesteld door een door beide partijen gezamenlijk te benoemen onafhankelijke en ter zake deskundige derde.

Ontbinding

- 20.9 Indien een partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige partij in verzuim. Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een fatale termijn geldt, nakoming blijvend onmogelijk is of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten.
- 20.10 Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is vastgelegd, kan elk van de partijen de Overeenkomst door middel van een aangezekend schrijven buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de andere partij in verzuim is dan wel een van de overige situaties bedoeld in artikel 20.9 zich voordoet.
- 20.11 Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is bepaald, en onverminderd hetgeen overigens in de wet is bepaald, kan Opdrachtgever de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten middels een aangetekend schrijven ontbinden binnen twaalf (12) maanden nadat Opdrachtgever constateert dat:
- i) Leverancier (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt; of
 - ii) Leverancier zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard; of
 - iii) de onderneming van Leverancier wordt ontbonden; of

- iv) Leverancier zijn onderneming staakt; of
- v) sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Leverancier die maakt dat het in alle redelijkheid niet van de opdrachtgever kan worden verwacht dat zij de Overeenkomst in stand houdt; of
- vi) op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Leverancier beslag wordt gelegd (anders dan door Opdrachtgever); of
- vii) het Bureau BIBOB een negatief advies heeft uitgebracht over de organisatie van Leverancier; of
- viii) voor zover de Overeenkomst door middel van een aanbestedingsprocedure als bedoeld in de Aanbestedingswet tot stand is gekomen, zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten aanzien van Leverancier uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet.

20.12 Opdrachtgever kan de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten ook ontbinden indien hij op goede gronden aanneemt dat de rechter op een daartoe strekkende vordering op grond van de Aanbestedingswet de overeenkomst zal vernietigen. Leverancier heeft alsdan aanspraak op vergoeding van in redelijkheid voor de uitvoering van de Overeenkomst gemaakte kosten en in verband daarmee in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen. Indien Opdrachtgever echter aantoonst dat de onrechtmatigheid (mede) aan Leverancier toerekenbaar is, komt Leverancier geen vergoeding toe.

20.13 Indien de overmachttoestand zestig (60) aaneengesloten dagen of gedurende in totaal meer dan negentig (90) dagen binnen een kalenderjaar heeft geduurd, of zodra duidelijk is dat de overmachttoestand langer dan dergelijke termijn zal duren, is de wederpartij van degene die zich op overmacht beroept, gerechtigd deze Overeenkomst tussentijds met onmiddellijke ingang (gedeeltelijk) te ontbinden.

Gevolgen van beëindiging

20.14 Leverancier retourneert of verwijdt bij het, op welke grond dan ook, eindigen van de Overeenkomst(en) onverwijld alle hem door Opdrachtgever ter hand gestelde documenten, boeken, bescheiden en andere zaken (waaronder begrepen gegevens- en informatiedragers). Bij vroegtijdige beëindiging geldt het voorgaande wederkerig.

Artikel 21. Controlerecht en medewerking audits bij Opdrachtgever

Controlerecht

- 21.1 Opdrachtgever is gerechtigd de naleving door Leverancier van de wettelijke verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, de GIBIT en de daarmee samenhangende overeenkomsten (SLA, bewerkersovereenkomst, etc.), alsmede de juistheid van toegezonden facturen, door een onafhankelijke ter zake deskundige derde te laten controleren.
- 21.2 De controle zal alleen plaatsvinden indien Opdrachtgever gereede twijfel heeft over de nakoming van de verplichtingen door Leverancier, of indien Opdrachtgever anderszins een gerechtvaardigd belang bij de controle heeft (o.m. wettelijke plicht, instructie toezichthouder).
- 21.3 Leverancier zal alle redelijkerwijs te verwachten medewerking verlenen aan een dergelijke controle. Leverancier zal in dat kader ten minste inzage verlenen in alle relevante gegevens en achtergrondinformatie die relevant kan zijn in het kader van voornoemde controle. Ook zal Leverancier toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend.
- 21.4 Opdrachtgever staat er voor in dat de in het eerste lid bedoelde derde eventueel door Leverancier gehanteerde voorschriften zal opvolgen. Indien de controle niet (volledig) kan worden uitgevoerd vanwege voornoemde voorschriften, dan komt dit evenwel voor risico van Leverancier.
- 21.5 De kosten voor deze controle worden gedragen door Opdrachtgever (zowel eigen kosten als kosten van de Leverancier), tenzij de derde één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Leverancier constateert die ten nadele zijn van Opdrachtgever.

Medewerking audits bij Opdrachtgever

- 21.6 Voor zover Opdrachtgever afhankelijk is van Leverancier voor de uitvoering van (wettelijke verplichte) audits, zal Leverancier alle noodzakelijke medewerking verlenen aan de uitvoering van deze audits. De kosten voor deze medewerking worden gedragen door Opdrachtgever.

Artikel 22. Overstap van Opdrachtgever naar ander systeem, afschaling en overdracht

Exit-plan

- 22.1 Op eerste verzoek van Opdrachtgever zullen Partijen een exit-plan opstellen waarin wordt vastgelegd wat er dient te gebeuren ter voorbereiding op de in dit artikel beschreven werkzaamheden. Het exit-plan zal qua opbouw en mate van detaillering vergelijkbaar zijn met het Implementatieplan. Artikel 5.3 is van overeenkomstige toepassing op het opstellen van het exit-plan.
- 22.2 De in dit artikel bedoelde werkzaamheden zullen worden verricht overeenkomstig het exit-plan en het overig bepaalde in de GIBIT, tegen de dan reguliere tarieven van Leverancier.

Exit-scenario

- 22.3 Leverancier doet bij het, op welke grond ook beëindigen van de Overeenkomst(en), op eerste verzoek van Opdrachtgever datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om er voor te zorgen dat een nieuwe leverancier of Opdrachtgever zelf zonder belemmeringen een soortgelijke ICT Prestatie ten behoeve van Opdrachtgever kan verrichten (zulks met uitzondering van de afgifte van de broncode van de Programmatuur).
- 22.4 Onder de in het vorige lid bedoelde redelijke maatregelen in het kader van de overstap naar een andere leverancier/ander systeem worden in ieder geval verstaan (naar keuze van Opdrachtgever):
- i) het aanleveren van de in de ICT Prestatie opgeslagen gegevens conform de norm voor dataportabiliteit die deel uitmaakt van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen;
 - ii) het aan Opdrachtgever aanleveren van de specifieke instellingen/inrichting van de ICT Prestatie (waaronder begrepen bedrijfsregels, macro's, etc.);
 - iii) het vernietigen van de gegevens waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is (tegen afgifte van bewijs van vernietiging);
 - iv) het technisch ontvlechten en ontmantelen van (een deel van) de ICT Prestatie.
- 22.5 Leverancier verricht de in het vorige lid bedoelde werkzaamheden tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of bij gebreke daarvan tegen de in het algemeen door Leverancier gehan-

teerde tarieven en nader overeen te komen condities. In afwijking van de vorige volzin worden voornoemde diensten kosteloos verricht indien sprake is van een toerekenbaar tekortschieten door Leverancier. De onder sub 22.4iii) bedoelde werkzaamheden worden op verzoek hoe dan ook kosteloos verricht.

Beperkte voorzetting van ICT Prestatie

- 22.6 Leverancier verklaart zich reeds nu voor alsdan bereid bij beëindiging van de Overeenkomst(en) – op welke grond dan ook – op eerste verzoek van Opdrachtgever:
- i) Gebruiksrechten op de Programmatuur of soortgelijke programmatuur te verstrekken die Opdrachtgever in staat (blijven) stellen de met de Programmatuur opgeslagen gegevens te blijven raadplegen; en
 - ii) een beperkte vorm van Onderhoud te (blijven) verlenen op deze Programmatuur (namelijk binnen de kaders van de in het vorige lid bedoelde beperkte functionaliteit).
- 22.7 De duur en kosten voor de in het vorige lid bedoelde Gebruiksrechten en het daarmee samenhangende Onderhoud zullen in onderling overleg worden vastgesteld, met dien verstande dat:
- i) de Gebruiksrechten en het daarmee samenhangende Onderhoud ten minste een zodanige duur kunnen hebben dat Opdrachtgever aan de wettelijke administratieplichten kan voldoen;
 - ii) de kosten voor de beperkte Gebruiksrechten en het beperkte Onderhoud in redelijke verhouding staan tot de oorspronkelijke kosten voor de gehele ICT Prestatie (naar rato van de verminderde functionaliteit).
- 22.8 Artikel 22.6 is niet van toepassing bij Hosting.

Overdracht ICT Prestatie

- 22.9 Opdrachtgever is gerechtigd de ICT Prestatie geheel of gedeeltelijk, inclusief alle daarbij behorende Gebruiksrechten en alle aanspraken in het kader van Onderhoud, onder gelijkblijvende voorwaarden over te dragen aan een gemeenschappelijke regeling of andere entiteit met een publieke functie in het kader van een uitbesteding van een deel van de activiteiten van Opdrachtgever. Leverancier zal alle noodzake-

lijke medewerking verlenen aan voornoemde overdracht. Leverancier is niet gerechtigd voor de overgang als zodanig kosten in rekening te brengen, wel voor eventueel aanvullend te verrichten werkzaamheden.

Verlengd gebruik

22.10 Leverancier verklaart zich voorts bereid om Opdrachtgever desgewenst toe te staan het gebruik van de ICT Prestatie na de beëindigingsdatum voor een redelijke periode te verlengen, indien de werkzaamheden overeenkomstig het Exit-plan niet tijdig zijn afgerond. Hiervoor zal een vergoeding in rekening worden gebracht, naar rato van de laatst geldende gebruiksvergoedingen, tenzij de niet-tijdige afronding van de Exit-werkzaamheden toerekenbaar is aan Leverancier (de verlenging is dan gratis). De onderhavige Overeenkomst blijft gedurende voornoemde verlenging onverminderd van kracht.

Artikel 23. Toepasselijk recht en geschillen

- 23.1 Op de Overeenkomst en alle daarmee verband houdende overeenkomsten, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 23.2 De eenvormige wetten, opgesteld door de in 1964 te 's-Gravenhage gehouden diplomatieke Conferentie betreffende de unificatie van het internationale kooprecht ('LUF' en 'LUVI') en het Weens Koopverdrag, zijn niet van toepassing.
- 23.3 Alle geschillen (daaronder begrepen geschillen die slechts één van de partijen als zodanig beschouwt) die naar aanleiding van de Overeenkomst of daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen partijen mochten ontstaan, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter bij het arrondissement van Opdrachtgever.

II. Privacy, beveiliging en archivering

Voor zover met de ICT Prestatie (al dan niet door Leverancier) persoonsgegevens of andersoortige gegevens worden verwerkt die afkomstig zijn van Opdrachtgever of waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is, gelden in aanvulling op het algemene deel de bepalingen uit het onderhavige hoofdstuk.

Artikel 24. Bewerkersrelatie

- 24.1 Voor zover Leverancier in het kader van de uitvoering van de Overeen-

- komst persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt, wordt Leverancier als bewerker / verwerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) / EU verordening 2016/679 (AVG) aangemerkt.
- 24.2 De Overeenkomst in combinatie met de GIBIT wordt door partijen aangemerkt als overeenkomst in de zin van artikel 14 lid 2 Wbp / artikel 28 AVG.
- 24.3 Leverancier verklaart zich reeds nu voor alsdan bereid een separate bewerkersovereenkomst af te sluiten met Opdrachtgever met daarin opgenomen aanvullende of afwijkende afspraken omtrent de verwerking van persoonsgegevens. De betreffende bewerkersovereenkomst prevaleert op hetgeen in de onderhavige voorwaarden is bepaald.
- 24.4 Opdrachtgever stemt er reeds nu voor alsdan mee in dat Leverancier de verwerking van persoonsgegevens kan uitbesteden aan een derde (een zogenaamde 'sub-bewerker') , mits Leverancier:
- i) louter sub-bewerkers betreft die afdoende garanties bieden met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking aan de vereisten van de wet- en regelgeving voldoet en de bescherming van de rechten van de betrokkene is gewaarborgd;
 - ii) de volledige aansprakelijkheid aanvaardt voor het handelen van de ingeschakelde sub-bewerkers;
 - iii) met deze sub-bewerker voorafgaand aan de uitbesteding een schriftelijke overeenkomst sluit, op grond waarvan:
 - (1) alle verplichtingen die op grond van de Overeenkomst (waaronder de GIBIT) met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens op Leverancier rusten mede komen te rusten op deze sub-bewerker;
 - (2) de betreffende sub-bewerker zich eveneens richt naar de instructies van Opdrachtgever.

Artikel 25. Verwerking persoonsgegevens

- 25.1 Begrippen uit de Wbp / AVG die in dit hoofdstuk zijn overgenomen hebben dezelfde betekenis als in de Wbp / AVG gedefinieerd.
- 25.2 Leverancier is niet gerechtigd om op enig moment de persoonsgegevens die zij ter beschikking krijgt op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk anders te (doen) gebruiken dan voor de uitvoering van de Overeen-

- komst, een en ander behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 25.3 Leverancier zal, onverminderd hetgeen in artikel 26 staat vermeld, passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging daarvan, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.
- 25.4 Leverancier legt ten minste een algemene beschrijving van de in het vorige lid bedoelde getroffen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen schriftelijk vast.
- 25.5 Leverancier verwerkt persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, de instructies van Opdrachtgever alsmede een eventueel toepasselijke gedragscode van Opdrachtgever.
- 25.6 Leverancier verwerkt persoonsgegevens louter binnen de Europese Economische Ruimte, althans een land dat door een besluit van de Europese Commissie als veilig is aangemerkt, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 25.7 Alle persoonsgegevens worden als vertrouwelijk in de zin van artikel 15 aangemerkt.
- 25.8 Het controlerecht van artikel 21 is van overeenkomstige toepassing.
- 25.9 Leverancier onderhoudt zelf geen contact met de betrokkene. Indien de betrokkene Leverancier benadert, zal hij deze verwijzen naar Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever (bijv. om technische redenen) niet zelf (volledig) gehoor kan geven aan de uitoefening van een recht door betrokkene (o.m. inzage, correctie, verzet), dan zal Leverancier daar op verzoek zo spoedig mogelijk alle noodzakelijke medewerking aan verlenen.

Artikel 26. Informatiebeveiliging

- 26.1 Leverancier staat er voor in dat met de ICT Prestatie door Opdrachtgever kan worden voldaan aan de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG) welke deel uitmaakt van de Gemeentelijke

- ICT-kwaliteitsnormen (voor zover relevant voor de ICT Prestatie), althans een andere overeengekomen norm voor informatiebeveiliging.
- 26.2 Indien de ICT Prestatie (gedeeltelijk) door Leverancier beheerd wordt (bijv. bij Hosting), of dienstverlening betreft die door Leverancier verricht wordt, staat Leverancier er (voor dat deel) voor in dat de ICT Prestatie voldoet aan de in lid 1 bedoelde norm voor informatiebeveiliging, althans een andere overeengekomen norm. Artikel 25.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 26.3 Leverancier staat er voor in dat al het door hem ingeschakelde personeel en andere derden zullen werken overeenkomstig de overeengekomen normen voor informatiebeveiliging.
- 26.4 Informatie over de getroffen beveiligingsmaatregelen wordt als vertrouwelijke informatie als bedoeld in artikel 15 beschouwd.

Artikel 27. Meldplicht beveiligingsincidenten

- 27.1 Leverancier zal Opdrachtgever na ontdekking onverwijld informeren over alle inbreuken op de beveiliging alsmede andere incidenten die op grond van wetgeving moeten worden gemeld aan een toezichthouder of betrokkene, onverminderd de verplichting de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel te beperken.
- 27.2 Leverancier zal het doen van meldingen aan de toezichthouder(s) overlaten aan Opdrachtgever (behoudens dwingendrechtelijke verplichtingen).
- 27.3 Leverancier zal alle noodzakelijke medewerking verlenen aan het zo nodig, op de kortst mogelijke termijn, verschaffen van aanvullende informatie aan de toezichthouder(s) en/of betrokkene(n).
- 27.4 De kosten voor de werkzaamheden die op grond van dit artikel door Leverancier moeten worden verricht komen voor rekening van Leverancier, tenzij Leverancier bewijst dat de inbreuk niet aan hem is toe te rekenen.
- 27.5 Leverancier houdt een gedetailleerd logboek bij van alle inbreuken op de beveiliging, evenals de maatregelen die in vervolg op dergelijke inbreuken zijn genomen.
- 27.6 Leverancier geeft op eerste verzoek van Opdrachtgever inzage in het in het vorige lid bedoelde logboek.
- 27.7 Indien Leverancier toerekenbaar in strijd handelt met een van deze verplichtingen van dit artikel zal Leverancier onmiddellijk – dus zonder

dat daarvoor nog een ingebrekestelling moet worden verstuurd - aansprakelijk zijn voor alle schade die Opdrachtgever als gevolg daarvan lijdt, waaronder begrepen eventueel door Opdrachtgever te verbeuren boetes (binnen de kaders van artikel 13). De boetebepaling van artikel 15.4 is van overeenkomstige toepassing.

- 27.8 De verplichtingen in dit artikel (behoudens artikel 27.5) zijn niet van toepassing indien en voor zover de inbreuken/incidenten geen enkel risico vormen voor de gegevens die afkomstig zijn van Opdrachtgever of waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk(e) is.

Artikel 28. Archivering

- 28.1 Tenzij in de Overeenkomst anders bepaald dient Leverancier zorg te dragen voor het aantoonbaar beheren en beschermen van beheerde gegevens door beveiligingsmaatregelen, preservingsmaatregelen en controles ten aanzien van archivering, conform de vereisten die deel uitmaken van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen.
- 28.2 Leverancier dient zich aantoonbaar aan de in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen althans de Overeenkomst gestelde bewaartermijnen te houden en pas over te gaan tot verwijdering na toestemming van Opdrachtgever.
- 28.3 Leverancier moet archiefbescheiden kunnen migreren naar archiefsystemen van Opdrachtgever conform de vereisten die deel uitmaken van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. Leverancier verricht de werkzaamheden voor het daadwerkelijk migreren van archiefbescheiden tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of bij gebreke daarvan tegen de in het algemeen door Leverancier gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities.
- 28.4 Indien op het moment van opschorting, opzegging of ontbinding van de Overeenkomst Leverancier archiefbescheiden van Opdrachtgever onder zich heeft die vanwege de plaatsing en inrichting van de ICT Prestatie niet tevens berusten onder de Opdrachtgever als zorgdrager, dan verplicht Leverancier zich te handelen als zou hij een kennisgeving hebben ontvangen onder artikel 11 lid 1 Archiefwet 1995 (ongeacht of de betreffende archiefbescheiden zijn opgenomen in Derdenprogramma).

III. Hosting

Het bepaalde in het onderhavige hoofdstuk is, in aanvulling op het algemene hoofdstuk, alsmede hoofdstuk II, van toepassing indien en voor zover de ICT Prestatie (mede) Hosting betreffen (zoals bij ASP, Cloud, IAAS, etc.).

Artikel 29. Algemeen

- 29.1 Leverancier zal alle noodzakelijke gegevens, zoals URLs en inloggegevens, aan Opdrachtgever ter beschikking stellen die noodzakelijk zijn om daadwerkelijk gebruik te kunnen maken van de ICT Prestatie.
- 29.2 Leverancier is niet gerechtigd de Hosting op te schorten, behalve voor zover voortzetting niet gevegd kan worden. De enkele eenmalige niet-betaling rechtvaardigt dit niet.

Artikel 30. Opgeslagen gegevens

- 30.1 Opdrachtgever is zelf te allen tijde volledig verantwoordelijk voor het gebruik dat zij maakt van de Hosting en voor de gegevens die zij met behulp van de Hosting opslaat, opvraagt, verspreidt en anderszins gebruikt.
- 30.2 Indien en voor zover er aanwijzingen of vermoedens bestaan dat de middels de Hosting verwerkte gegevens onrechtmatig jegens derden zijn, zal Leverancier Opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk informeren.
- 30.3 Leverancier zal de betreffende gegevens niet zonder voorafgaand overleg met Opdrachtgever verwijderen, tenzij de gegevens zodanig evident onrechtmatig zijn en de spoedeisendheid van het geval maakt dat voorafgaand overleg met Opdrachtgever niet kan worden afgewacht.

Artikel 31. Onderhoud en Beschikbaarheid

- 31.1 Vanaf het moment van Acceptatie van de ICT Prestatie zijn de specifieke afspraken omtrent het Onderhoud (ook) op de Hosting van toepassing (zoals de gegarandeerde service-levels en de overeengekomen Beschikbaarheid).
- 31.2 Indien en voor zover in de Overeenkomst geen Service Levels ten aanzien van de Beschikbaarheid van de Hosting zijn afgesproken, geldt een Service Level van 98% Beschikbaarheid per maand op werkdagen tussen 08.00-18.00uur.

- 31.3 Leverancier verzorgt – in afwijking van het bepaalde in artikel 8.10 – bij Hosting de installatie van Updates en Upgrades.
- 31.4 Het recht om de ingebruikname van Updates en/of Upgrades te weigeren als bedoeld in artikel 8.11 is niet van toepassing bij generieke Hosting die door Leverancier aan meerdere klanten wordt aangeboden, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald.

Artikel 32. Waarborgen continuïteit

- 32.1 Gelet op de grote afhankelijkheid van Leverancier alsmede het continuïteitsrisico bij incidenten en calamiteiten (zoals faillissement) die er bij Hosting bestaat, verklaart Leverancier zich reeds nu voor alsdan bereid aanvullende afspraken met Opdrachtgever te maken teneinde voornoemde risico's te verkleinen.
- 32.2 De in het vorige lid bedoelde aanvullende afspraken kunnen onder meer bestaan uit:
- i) het maken van afspraken over het periodiek terug of aan een derde partij leveren van de door Leverancier verwerkte gegevens ('data-escrow'); en/of
 - ii) het met een derde partij sluiten van een overeenkomst die ertoe strekt dat de betreffende derde partij zich hoofdelijk verbindt tot of borg staat voor de nakoming van de Overeenkomst; en/of
 - iii) het met een derde partij sluiten van een (tri-partite) overeenkomst die ertoe strekt dat de betreffende derde partij (voortdurend) over alle benodigde gegevens komt te beschikken om in voorkomend geval (een deel van) de ICT Prestatie uit de Overeenkomst – al dan niet op basis van een nieuwe overeenkomst – in plaats van Leverancier te kunnen (gaan) verrichten.



Service en ondersteuning (SLA). Heb je vragen over de online media monitor of uitbreidingen als WhatsApp, chat, bots of geprinte media? We helpen je graag verder.

Handige online gebruikshandleiding

In onze online handleiding

([https://docs.google.com/document/d/1dk4-](https://docs.google.com/document/d/1dk4-zeYcyy0yuxlw_QTM9SrYR741AqN-0CZwZvg_VSc/edit?usp=sharing)

[zeYcyy0yuxlw_QTM9SrYR741AqN-0CZwZvg_VSc/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/document/d/1dk4-zeYcyy0yuxlw_QTM9SrYR741AqN-0CZwZvg_VSc/edit?usp=sharing))

vindt je veel informatie en praktische uitleg over de knoppen. Je vindt er ook tientallen zoekopdrachten die je zo kunt kopiëren voor toepassingen in jouw eigen online media monitor. Ook op de website van de online media monitor OBI4wan

(<https://obi4wan.zendesk.com/hc/nl>) staan handige tips.

Contact met onze helpdesk

Je kunt ons altijd bellen, mailen of een appje sturen. Zeker doen als je snel verder wil.

+31 85 773 1957 (tel:+31 85 773 1957)

help@howaboutyou.nl (mailto:help@howaboutyou.nl)

+31 6 228 897 54 (alleen voor WhatsApp)

(<https://api.whatsapp.com/send?phone=31622889754>)

Bereikbaarheid

Wij zijn altijd bereikbaar, zowel binnen als buiten kantoor tijden.

Binnen kantoor tijden (08:00 tot en met 18:00) zijn wij beschikbaar via de telefoon, mail en WhatsApp. Buiten kantoor tijden alleen telefonisch. Als we je vraag niet direct kunnen beantwoorden, dan vermelden we wanneer onze reactie komt.

Verstoringen

OBI4wan is meer dan 99,9% van de tijd beschikbaar. Maar soms werkt er iets niet. Dat is de ene keer ernstiger dan andere keren.

Hieronder staat wat we doen per type verstoring. Samengevat: we gaan direct aan de slag bij ernstige verstoringen en lossen minder ernstige verstoringen alleen tijdens kantoor tijden op. We informeren over de impact en de verwachte oplossingstijd.

Verstoring P1 of P2

Heel OBI4wan of bedrijfskritische functies werken niet meer (P1) of een deel van OBI4wan of de uitbreidingen werken niet meer, work arounds zijn niet mogelijk (P2).

Wat we doen

Binnen vijf minuten werken we aan een oplossing, 24*7 en we informeren je pro-actief.

Verstoring P3

Een enkele functie van OBI4wan of de uitbreidingen, werk(t)(en) niet meer, work arounds zijn mogelijk al is het uiteraard niet ideaal (P3).

Wat we doen

Op werkdagen tussen 08:00 en 18:00 werken we binnen 8 uur aan een oplossing en we informeren je als we klaar zijn of als we weten wanneer we verwachten dat het is opgelost.

Verstoring P4

Een instelling staat niet goed (P4).

Wat we doen

Op werkdagen (tussen 08:00 en 18:00) kijken we direct met je mee en zetten de instellingen weer goed; we houden daarbij rekening met hoe jullie met een tool in de praktijk werken; dat doen we binnen 2 uur na een ontvangen melding.

Verstoringsen op de platformen

Storingen op platformen als Facebook of WhatsApp.

Wat we doen

We geven die zo snel mogelijk via servicemails aan jullie door, ook als het is opgelost.

Wensen

Wensen (functies die nog niet in de tool zitten).

Wat we doen

Wij staan uiteraard open voor suggesties voor verbeteringen. We maken daarbij de volgende afweging tussen bruikbaarheid voor alle gebruikers van OBI4wan, de overige wensen die er dan zijn en de beschikbare ontwikkelcapaciteit. Uiteraard zijn we afhankelijk van wat de platformen als Facebook en WhatsApp toestaan, zowel technisch als in hun voorwaarden; wij volgen de door de platformen opgelegde kaders en voorwaarden.


Sámen OBI4wan nóg beter maken

HowAboutYou bundelt jullie ideeën, wensen en eisen ten aanzien van de online media monitor.

De belangrijkste zaken maken kans om doorgevoerd te worden in één van de 3-wekelijkse updates. Zo hebben we samen met onze klanten al talloze ideeën gerealiseerd en profiteren meer dan 400 overheden van dit soort input!

Het delen van berichten en mails die we je sturen

We informeren jullie regelmatig over ontwikkelingen in de online media monitor en onze samenwerking. Bijvoorbeeld bij updates of wanneer we jou en jullie uitnodigen voor events zoals een expertsessie. We verwachten dat jij (in je rol van beheerder) deze mails intern deelt met relevante collega's. In specifieke gevallen sturen we (oud-)deelnemers van trainingen een gerichte mail.

kennismaken 

onze aanpak bij

webcare (<https://www.howaboutyou.nl/webcare/>)

chatbots (<https://www.howaboutyou.nl/chatbots/>)

issuemanagement (<https://www.howaboutyou.nl/issuemanagement/>)

omgevingsanalyse (<https://www.howaboutyou.nl/omgevingsanalyse/>)

over HowAboutYou

team (<https://www.howaboutyou.nl/team/>)

over ons (<https://www.howaboutyou.nl/over-ons/>)

klanten (<https://www.howaboutyou.nl/klanten/>)

nieuws (<https://www.howaboutyou.nl/nieuws/>)

AVG (<https://www.howaboutyou.nl/avg/>)

hulp bij OBI4wan

+31 85 773 1957

(tel:+31 85 773 1957) help@howaboutyou.nl (mailto:help@howaboutyou.nl)

+31 6 228 897 54 (alleen voor WhatsApp) (<https://api.whatsapp.com/send?phone=31622889754>)

direct contact

+31 85 773 1957

(tel:+31 85 773 1957) info@howaboutyou.nl (mailto:info@howaboutyou.nl)

+31 6 228 897 54 (alleen voor WhatsApp) (<https://api.whatsapp.com/send?phone=31622889754>)

adres

Korte Hogendijk 2

1506 MA Zaandam

Nederland

routebeschrijving

(<https://www.google.nl/maps/dir//OB14wan,+1506+ma,+Korte+Hogendijk+2,+1506+MA+Zaandam/@52.4369059,4.81324>)



© 2019 HowAboutYou - privacybeleid

(<https://www.howaboutyou.nl/privacy>)



Van: [Hoogenboom, Jochem](#)
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Beeld van Unmute
Datum: donderdag 7 oktober 2021 15:33:53
Bijlagen: [image001.png](#)
[image002.png](#)
[image003.png](#)
[image004.png](#)
[image005.png](#)

Met vriendelijke groet,

Jochem Hoogenboom
Woordvoerder

[REDACTED]
www.utrecht.nl
Gemeente Utrecht
Marketing & Communicatienetwerk
Media en Bestuur
Stadsplateau 1

Postbus 16200
3500 CE Utrecht



Van: Newsroom [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 10 september 2021 14:04
Aan: Hoogenboom, Jochem [REDACTED]
Onderwerp: Beeld van Unmute

Beste Jochem,
Onderwerp komt ook in de Trending030 van vandaag:

Unmute Us

Morgen wordt in Utrecht voor de tweede keer een protestmars van de evenementensector gehouden.

- Lokale, regionale en landelijke media besteden aandacht voor het nieuws:
 - [AD](#) schrijft dat de sector het kabinet oproept alle evenementen per direct door te laten gaan omdat we volgens de initiatiefnemers inmiddels met zijn allen wel doorhebben dat het verbieden van evenementen niet meer houdbaar is.
 - [Nu.nl](#) meldt dat NPO3FM morgen een speciale radio-uitzending maakt en dat Sander Hoogendoorn meeloopt in Utrecht voor een live verslag.

- [RTV Utrecht](#) meldt dat er 8000 mensen worden verwacht en dat is twee keer en zoveel als de vorige keer en dat de stoet vanaf de Maliebaan richting de Neude, Vredenburg, Catharijnesingel gaat en weer richting de Maliesingel
- DUIC schrijft dat je .
- Maurice van de Berkt van de Utrechtse organisatie legt uit waarom het protest nu groter; mensen vinden nu dat ze erbij moeten zijn en zijn boos dat er met twee maten wordt gemeten.
- De HKU twittert: Loop jij ook mee zaterdag? HKU verzamelt op de Maliebrug vanaf 13.45 uur. Herkenningpunt: een regenboogvlag met het logo van #HKU!
- De gemeente is op de hoogte van de demonstratie en beslist vandaag over de inzet vanuit de gemeente
- In 40 publieksreacties op [facebook](#) zijn er voornamelijk negatieve reacties over het vaccinatiebeleid en de foto waarop kinderen staan, dat vindt men 'misbruiken'. In bijna 10 berichten op twitter roepen mensen op om ook te komen.
 - Iemand constateert dat het 'lekker druk' wordt omdat het ook Open Monumentendag is.

Met vriendelijke groet,

[Redacted]
Communicatie adviseur

[Redacted]
www.utrecht.nl/cultuur
Gemeente Utrecht
Marketing & Communicatienetwerk
maandag, dinsdag, donderdag, vrijdag



Van: [Hoogenboom, Jochem](#)
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Omgevingsanalyse demonstratie Utrecht
Datum: donderdag 7 oktober 2021 15:35:04
Bijlagen: [image001.png](#)
[image002.png](#)
[image003.png](#)
[image004.png](#)
[image005.png](#)

Met vriendelijke groet,

Jochem Hoogenboom
Woordvoerder

[REDACTED]
www.utrecht.nl
Gemeente Utrecht
Marketing & Communicatienetwerk
Media en Bestuur
Stadsplateau 1

Postbus 16200
3500 CE Utrecht



Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 14 mei 2021 20:20
Aan: Hoogenboom, Jochem <j.hoogenboom@utrecht.nl>
Onderwerp: Omgevingsanalyse demonstratie Utrecht

Hi Jochem,

Hierbij een omgevingsanalyse van de demonstratie in Utrecht. Het was best een kluif om me er doorheen te worstelen want er is veel teneur over gaande. Hopelijk heb je hier wat aan en is het allemaal gelukt vandaag bij jou!

Online media

- Pro-Palestijnse demonstratie in Utrecht ontbonden vanwege drukte ([nos.nl](#))
- Burgemeester Utrecht kondigt noodbevel af na beëindigen pro-Palestina demonstratie (<https://www.ad.nl/utrecht/jaarbeursplein-leeggeveegd-na-beeindigen-pro-palestina-demonstratie~a1320331/>)
- Pro-Palestijnse demonstratie Jaarbeursplein ontbonden om drukte ([Nd.nl](#))
- Pro-Palestina-demonstratie Utrecht loopt uit de hand, politie veegt Jaarbeursplein leeg ([destentor.nl](#))
- Noodbevel in centrum van Utrecht na ontbonden demonstratie ([HvNI](#))
- Pro-Palestijnse demonstratie in Utrecht ontbonden ([rtlnieuws.nl](#))

Bevolkingsbeeld

- Honderden negatieve reacties op facebook.com/telegraaf (387) waaronder tientallen politiek gerelateerd:

“Het interesseert mij geen hol wat daar gebeurd. Niemand wil daar praten. Al decennialang niet. Ze geven elkaar de schuld. Altijd wel wat daar. Dus hou die ellende en protesten etc ook maar daar. Het enige wat ze kennen is fysiek geweld om te laten zien wie de grootste heeft. Doe!”

“Deze keer hebben de zionisten een grote fout gemaakt..Israël ligt plat..en de verzetstrijders heten de joden welkom in Gaza..Daar staat ze een verrassing te wachten.”

Ook tientallen negatieve reacties over de demonstranten:

“Oppakken die hap ,kijk hoe ze zich gedragen hebben in Koeweit,ze waren opgenomen als vluchteling in Koeweit en als dank schaarde ze zich achter Irak toen het Koewit binnen viel.Achterbase hap”

“Lekker naar de Gaza strook gaan en daar met je vlaggetje gaan zwaaien. Daar kunnen ze wel wat extras gebruiken”

- Vooraf negatieve reacties (22) op facebook.com/redactieadun vooral t.o.v. het mondkapjesbeleid:

“Maar die voetbalsupporters de afgelopen maand mochten gewoon hun gang gaan zonder mondkapjes en afstand?”

“Maar natuurlijk, de "coronaregels" hoe voorspelbaar kan het zijn.. maar een bomvol voetbalstadion is geen enkel probleem he. Bah vieze spelletjes #FreePalestine”

Ook op facebook.com/rtvutrecht +- 10 negatieve reacties t.o.v. het corona beleid.
- Diverse negatieve reacties (43) op facebook.com/rtvutrecht o.a. over de situatie in Palestina:

“Vertel mij eens wat dan precies dat Palestina is? Geschiedkundig dan hè..... mag Israël nu niet eens meer het land verdediger wat hen door God is toegewezen?”

“Even een vraag zonder te oordelen, was het oké geweest als joodse mensen bij demonstratie aanwezig waren? Of werden deze dan bespuugd zoals in Rotterdam? Anders vraag ik mij af hoe mooi deze demonstratie was zoals Dijksma zegt”

Hier is ook een reactie te lezen over de grote opkomst:

“El hamdulilah voor de mooie grote Opkomst . MACHA Allah trots op hun Free Palestine ”

- Tientallen positieve reacties op Facebook.com/hartvannederland m.b.t. de gemeente die de demonstratie verbiedt:

“Terecht...”

“Logisch.”

“Ga lekker daar naar toe en laat ons met rust!”

Met vriendelijke groet,

[Redacted]
Redacteur Online Media

[Redacted]
www.utrecht.nl
Gemeente Utrecht
Marketing & Communicatienetwerk
Di, woe, vrij



Van: [Hoogenboom, Jochem](#)
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Beeld van Unmute
Datum: donderdag 7 oktober 2021 15:33:53
Bijlagen: [image001.png](#)
[image002.png](#)
[image003.png](#)
[image004.png](#)
[image005.png](#)

Met vriendelijke groet,

Jochem Hoogenboom
Woordvoerder

[REDACTED]
www.utrecht.nl
Gemeente Utrecht
Marketing & Communicatienetwerk
Media en Bestuur
Stadsplateau 1

Postbus 16200
3500 CE Utrecht



Van: Newsroom [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 10 september 2021 14:04
Aan: Hoogenboom, Jochem [REDACTED]
Onderwerp: Beeld van Unmute

Beste Jochem,
Onderwerp komt ook in de Trending030 van vandaag:


Unmute Us

Morgen wordt in Utrecht voor de tweede keer een protestmars van de evenementensector gehouden.

- Lokale, regionale en landelijke media besteden aandacht voor het nieuws:
 - [AD](#) schrijft dat de sector het kabinet oproept alle evenementen per direct door te laten gaan omdat we volgens de initiatiefnemers inmiddels met zijn allen wel doorhebben dat het verbieden van evenementen niet meer houdbaar is.
 - [Nu.nl](#) meldt dat NPO3FM morgen een speciale radio-uitzending maakt en dat Sander Hoogendoorn meeloopt in Utrecht voor een live verslag.

- [RTV Utrecht](#) meldt dat er 8000 mensen worden verwacht en dat is twee keer en zoveel als de vorige keer en dat de stoet vanaf de Maliebaan richting de Neude, Vredenburg, Catharijnesingel gaat en weer richting de Maliesingel
- DUIC schrijft dat je .
- Maurice van de Berkt van de Utrechtse organisatie legt uit waarom het protest nu groter; mensen vinden nu dat ze erbij moeten zijn en zijn boos dat er met twee maten wordt gemeten.
- De HKU twittert: Loop jij ook mee zaterdag? HKU verzamelt op de Maliebrug vanaf 13.45 uur. Herkenningpunt: een regenboogvlag met het logo van #HKU!
- De gemeente is op de hoogte van de demonstratie en beslist vandaag over de inzet vanuit de gemeente
- In 40 publieksreacties op [facebook](#) zijn er voornamelijk negatieve reacties over het vaccinatiebeleid en de foto waarop kinderen staan, dat vindt men 'misbruiken'. In bijna 10 berichten op twitter roepen mensen op om ook te komen.
 - Iemand constateert dat het 'lekker druk' wordt omdat het ook Open Monumentendag is.

Met vriendelijke groet,


Communicatie adviseur


www.utrecht.nl/cultuur
Gemeente Utrecht
Marketing & Communicatienetwerk
maandag, dinsdag, donderdag, vrijdag



Van: [Hoogenboom, Jochem](#)
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Omgevingsanalyse demonstratie Utrecht
Datum: donderdag 7 oktober 2021 15:35:04
Bijlagen: [image001.png](#)
[image002.png](#)
[image003.png](#)
[image004.png](#)
[image005.png](#)

Met vriendelijke groet,

Jochem Hoogenboom
Woordvoerder

[REDACTED]
www.utrecht.nl
Gemeente Utrecht
Marketing & Communicatienetwerk
Media en Bestuur
Stadsplateau 1

Postbus 16200
3500 CE Utrecht



Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 14 mei 2021 20:20
Aan: Hoogenboom, Jochem <j.hoogenboom@utrecht.nl>
Onderwerp: Omgevingsanalyse demonstratie Utrecht

Hi Jochem,

Hierbij een omgevingsanalyse van de demonstratie in Utrecht. Het was best een kluif om me er doorheen te worstelen want er is veel teneur over gaande. Hopelijk heb je hier wat aan en is het allemaal gelukt vandaag bij jou!

Online media

- Pro-Palestijnse demonstratie in Utrecht ontbonden vanwege drukte ([nos.nl](#))
- Burgemeester Utrecht kondigt noodbevel af na beëindigen pro-Palestina demonstratie (<https://www.ad.nl/utrecht/jaarbeursplein-leeggeveegd-na-beeindigen-pro-palestina-demonstratie~a1320331/>)
- Pro-Palestijnse demonstratie Jaarbeursplein ontbonden om drukte ([Nd.nl](#))
- Pro-Palestina-demonstratie Utrecht loopt uit de hand, politie veegt Jaarbeursplein leeg ([destentor.nl](#))
- Noodbevel in centrum van Utrecht na ontbonden demonstratie ([HvNI](#))
- Pro-Palestijnse demonstratie in Utrecht ontbonden ([rtlnieuws.nl](#))

Bevolkingsbeeld

- Honderden negatieve reacties op facebook.com/telegraaf (387) waaronder tientallen politiek gerelateerd:

“Het interesseert mij geen hol wat daar gebeurd. Niemand wil daar praten. Al decennialang niet. Ze geven elkaar de schuld. Altijd wel wat daar. Dus hou die ellende en protesten etc ook maar daar. Het enige wat ze kennen is fysiek geweld om te laten zien wie de grootste heeft. Doe!”

“Deze keer hebben de zionisten een grote fout gemaakt..Israël ligt plat..en de verzetstrijders heten de joden welkom in Gaza..Daar staat ze een verrassing te wachten.”

Ook tientallen negatieve reacties over de demonstranten:

“Oppakken die hap ,kijk hoe ze zich gedragen hebben in Koeweit,ze waren opgenomen als vluchteling in Koeweit en als dank schaarde ze zich achter Irak toen het Koewit binnen viel.Achterbase hap”

“Lekker naar de Gaza strook gaan en daar met je vlaggetje gaan zwaaien. Daar kunnen ze wel wat extras gebruiken”

- Vooraf negatieve reacties (22) op facebook.com/redactieadun vooral t.o.v. het mondkapjesbeleid:

“Maar die voetbalsupporters de afgelopen maand mochten gewoon hun gang gaan zonder mondkapjes en afstand?”

“Maar natuurlijk, de "coronaregels" hoe voorspelbaar kan het zijn.. maar een bomvol voetbalstadion is geen enkel probleem he. Bah vieze spelletjes #FreePalestine”

Ook op facebook.com/rtvutrecht +- 10 negatieve reacties t.o.v. het corona beleid.
- Diverse negatieve reacties (43) op facebook.com/rtvutrecht o.a. over de situatie in Palestina:

“Vertel mij eens wat dan precies dat Palestina is? Geschiedkundig dan hè..... mag Israël nu niet eens meer het land verdediger wat hen door God is toegewezen?”

“Even een vraag zonder te oordelen, was het oké geweest als joodse mensen bij demonstratie aanwezig waren? Of werden deze dan bespuugd zoals in Rotterdam? Anders vraag ik mij af hoe mooi deze demonstratie was zoals Dijksma zegt”

Hier is ook een reactie te lezen over de grote opkomst:

“El hamdulilah voor de mooie grote Opkomst . MACHA Allah trots op hun Free Palestine ”

- Tientallen positieve reacties op Facebook.com/hartvannederland m.b.t. de gemeente die de demonstratie verbiedt:

“Terecht...”

“Logisch.”

“Ga lekker daar naar toe en laat ons met rust!”

Met vriendelijke groet,

[Redacted]
Redacteur Online Media

[Redacted]
www.utrecht.nl
Gemeente Utrecht
Marketing & Communicatienetwerk
Di, woe, vrij

