

Het doel van de website

Publieke website

Als we spreken over 'de publieke website' bedoelen we: de publiek toegankelijke website van de HOP plus de publiek toegankelijke websites voor paardenorganisaties die zijn aangesloten bij de HOP. De term gezamenlijk is gekozen, omdat de websites bij elkaar horen, in look and feel op elkaar lijken, maar vooral omdat een deel van de content gedeeld wordt over meerdere sites.

De doelen met de gezamenlijke publieke website zijn als volgt:

- een aantrekkelijke site neerzetten waar bezoekers graag komen;
- de HOP en de paardenorganisaties in de gelegenheid stellen (goed doorzoekbare) informatie aan te bieden over de onderwerpen waarover de HOP en de paardenorganisaties willen berichten en (mail-) contactinformatie te presenteren;
- de HOP en de paardenorganisaties in de gelegenheid stellen folders en brochures te presenteren en laten bestellen;
- de HOP en de paardenorganisaties in de gelegenheid stellen interactiviteit met site bezoekers te bewerkstelligen, zoals het opzetten van fora;
- de paardenorganisaties in de gelegenheid stellen om HOP-nieuws dat voor de eigen achterban relevant is op een eenvoudige manier op de eigen site te plaatsen;
- de paardenorganisaties in de gelegenheid stellen nieuwe leden te werven, en de contactgegevens van nieuwe leden en geïnteresseerden eenvoudig te verwerken in het eigen relatiebeheersysteem;
- de paardenorganisaties in de gelegenheid stellen om mensen te informeren over eigen bijeenkomsten, waarbij site bezoekers de mogelijkheid wordt geboden zich direct online aan te melden en de paardenorganisaties de mogelijkheid krijgen deze aanmeldingen eenvoudig te administreren (opm: online aanmelden niet direct nodig);
- de paardenorganisaties in de gelegenheid stellen om beter zicht te krijgen op het gebruik van de website (statistieken).

Besloten website (extranet)

Als we spreken over 'de besloten website' bedoelen we: de besloten website van de HOP plus de besloten websites voor paardenorganisaties die zijn aangesloten bij de HOP. Ook hier geldt: de websites horen bij elkaar, omdat ze in look and feel op elkaar lijken, maar vooral omdat een deel van de content gedeeld wordt over meerdere sites.

De doelen met de besloten website zijn als volgt:

- faciliteren van een centrale plek voor communicatie binnen en tussen paardenorganisaties en de HOP (uitwisselen vergaderstukken, ledenforum, etc.).
- bijdragen in continuïteit van de paardenorganisaties door een centraal archief te bieden van belangrijke stukken (bij overdracht van taken aan nieuwe actieve leden is alles binnen handbereik);
- de paardenorganisaties in de gelegenheid stellen specifieke diensten te bieden aan de eigen leden.
- de HOP en de paardenorganisaties in de gelegenheid stellen het eigen cursusaanbod beter te verspreiden onder de leden, waar bij geïnteresseerde leden zich eenvoudig aan kunnen melden voor een cursus;
- de paardenorganisaties in de gelegenheid stellen hun vacatures kenbaar te maken aan de leden;
- de HOP in de gelegenheid stellen het blad voor actieve leden en de nieuwsvoorziening aan de actieve leden eenvoudig onder de betrokkenen te verspreiden;

- in eerste instantie zal extranet beperkt worden tot actieve leden. Er moet echter wel mogelijk zijn in een later stadium tevens “niet-actieve” leden toegang te verschaffen tot extranet.

Mailserver

De HOP en de paardenorganisaties in de gelegenheid stellen om nieuwe emailadressen, verzendlijsten en discussielijsten aan te maken en om deze gegevens zelf te beheren.

Gebruikers en beheerders van website en mailserver

Gebruikers

Bezoekers publieke websites:

- mensen die informatie zoeken over de ruitersport
- mensen die specifiek op zoek naar bepaalde paardenorganisaties.

Bezoekers besloten websites:

- actieve leden van de lidorganisaties;
- medewerkers en bestuursleden HOP-bureau;
- leden van de paardenorganisaties die zijn aangesloten bij de HOP (in later stadium);

Gebruikers van e-mailadressen op mailserver:

- bureaumedewerkers van de HOP;
- bestuursleden van de HOP;
- bestuursleden en actief vrijwilligerskader van paardenorganisaties;

Beheerders

Beheerders websites paardenorganisaties:

- eindredacteuren van paardenorganisaties (vrijwilligers van paardenorganisaties die berichten van content leveranciers redigeren en berichten online plaatsen op de eigen website);
- redacteuren van paardenorganisaties (vrijwilligers die wel berichten plaatsen op de eigen website en berichten van content leveranciers redigeren, maar de eindredactie aan de HOP overlaten);
- content leveranciers van paardenorganisaties (vrijwilligers die incidenteel berichten plaatsen op de eigen website, maar de eindredactie van deze berichten overlaten aan de redacteur of eindredacteur van de eigen paardenorganisatie);
- forumbeheerders bij paardenorganisaties (vrijwilligers van paardenorganisaties die een of meerdere fora beheren)
- zo mogelijk: webbeheerder van paardenorganisatie (vrijwilliger van paardenorganisatie die de rollen en rechtenstructuur voor de eigen website beheert, en nieuwe content leveranciers toelaat tot het systeem);
- zo mogelijk: webmaster van paardenorganisaties (vrijwilligers van paardenorganisatie die de competentie heeft complexe taken in webbeheer uit te voeren, zoals het aanpassen van contenttypen en vormgevingstemplates) – een dergelijke vrijwilliger is nog niet aanwezig;
- eindredacteur van de HOP (beroepskracht die berichten van redacteuren redigeert en berichten online plaatst op de website van paardenorganisaties) – de eindredacteur van de HOP helpt paardenorganisaties die zelf geen eindredacteur kunnen leveren.

Paardenorganisaties werken volgens een van de volgende drie redactiemodellen:

1. paardenorganisatie zet contentleverancier(s) + (optioneel) forumbeheerder(s) + eigen eindredacteur in;

2. paardenorganisatie zet contentleverancier(s) + (optioneel) forumbeheerder(s) + redacteur(en) in, in dit redactiemodel doet de HOP de eindredactie;
3. paardenorganisatie zet alleen contentleverancier(s) in. In dit geval doet de HOP zowel redactie en eindredactie.

Beheerders website HOP:

- eindredacteur van de HOP (beroepskracht van het HOP bureau die toeziet op uitvoering van het redactiestatuut en die op sommige berichten een extra controleslag uitvoert;
- redacteurs van de HOP (beleids- en communicatiemedewerkers van het HOP bureau die berichten van contentleveranciers redigeren en berichten online plaatsen op de website van de HOP);
- contentleveranciers van de HOP (beroepskrachten van het HOP-bureau, vrijwillige bestuursleden van de HOP en deelnemers aan belangenbehartigingplatforms die incidenteel berichten plaatsen op de website van de HOP, maar het redigeren en inhoudelijk controleren van deze berichten aan een redacteur van de HOP overlaten);
- forumbeheerders bij de HOP (beroepskrachten van de HOP die een of meerdere fora beheren over onderwerpen die relevant zijn voor meerdere paardenorganisaties).

Gezamenlijk beheer:

- webbeheerder van de HOP die de rollen en rechtenstructuur beheert, nieuwe (eind)redacteurs en contentleveranciers inlogrechten geeft, en instructie geeft aan de nieuwe (eind)redacteurs en contentleveranciers;
- webmaster van de HOP die complexe taken in webbeheer kan uitvoeren, zoals het aanpassen van contenttypen of vormgevingstemplates.

Mailserver:

- mailbeheerders van paardenorganisaties (beheren eigen maildomein op mailserver, maken nieuwe gebruikers aan, stellen forwards in en ondersteunen gebruikers van de mailadressen met instellen van popmail en het gebruik van webmail);
- beheerders van mailinglijsten bij paardenorganisaties;
- mailbeheerder bij de HOP (beheert HOP-domein op mailserver, maakt nieuwe gebruikers en aliassen aan, stelt zonodig forwards in en communiceert met kantoorautomatisering over nieuwe accounts, ondersteunt bestuursleden bij het instellen van pop mail en het gebruik van webmail)

Algemene eisen voor het Content Management Systeem

Systeem geheel Nederlandstalig

Lang niet alle (eind)redacteurs die betrokken zijn bij het beheer van de website zijn de Engelse taal voldoende machtig om met Engelstalige software te kunnen werken. Daarom moet het CMS geheel Nederlandstalig worden opgeleverd. Hiermee bedoelen we niet alleen dat alle menu-items en beheerschermen Nederlandstalig moeten zijn, maar ook alle pop up boxen met foutmeldingen, alle administratorschermen en alle beheerschermen om bijvoorbeeld formulieren mee samen te stellen of fora mee te beheren.

Gebruikersvriendelijk, ook voor eindredacteurs

De paardenorganisaties beheren hun websites met een wisselende groep vrijwilligers. Veel (eind)redacteurs die betrokken zijn bij het beheren van de website bezitten een redelijke eindgebruiker kennis van Windows en MS Office, en soms ook basiskennis van HTML of bijvoorbeeld een programmeertaal. Voor contentleveranciers geldt dat de kennis en kunde eerder op het niveau zit van een beginnende eindgebruiker. Omdat de groep vrijwilligers nogal eens wisselt (redacteurs kunnen bijvoorbeeld door ziekte uitvallen) hecht de HOP

grote waarde aan de gebruikersvriendelijkheid van de applicatie. Hoe laagdrempelige de applicatie en hoe makkelijker de noodzakelijke kennis over te dragen is, hoe beter. Redacteuren en contentleveranciers moeten op een eenvoudige manier berichten kunnen plaatsen op de website, al dan niet met afbeeldingen. Eindredacteuren moeten ook complexere taken, zoals het samenstellen van aanmeldingsformulieren, polls en stellingen op een eenvoudige manier uit kunnen voeren. Met eenvoudig bedoelen we: zonder dat kennis van HTML vereist is, zonder dat men dikke en complexe handleidingen hoeft te bestuderen en zonder dat men drie dagen training nodig heeft voordat men de applicatie onder de knie heeft. Voor de meeste (eind)redacteuren geldt immers dat zij niet dagelijks, maar incidenteel met de applicatie werken.

Eenvoudig kunnen werken met afbeeldingen

Het moet redacteuren mogelijk worden gemaakt om webpagina's op te maken waarin meerdere afbeeldingen verwerkt zijn, al is dit is niet voor alle rubrieken van toepassing. (Een voorbeeld van een webpagina met meerdere afbeeldingen: een webpagina waarin het verschil tussen verschillende operatietechnieken wordt uitgelegd en waarbij die verschillen worden verhelderd aan de hand van afbeeldingen.) Bij voorkeur moeten de afbeeldingen geautomatiseerd geschaald worden en geoptimaliseerd voor on-line gebruik. Is het in uw CMS nodig om afbeeldingen voor te bewerken op de eigen computer, dan zal het nodig zijn redacteuren extra te ondersteunen in deze taken. Immers lang niet alle redacteuren kunnen met een fotobewerkingsprogramma overweg. In dit geval wordt van u verwacht dat u in de supportsite uitleg geeft over het werken met afbeeldingen. Daarbij moet u redacteuren ook wijzen op geschikte gratis software (liefst Nederlandstalig) voor het bewerken van afbeeldingen.

Eenvoudig kunnen werken met PDF-documenten

Het moet redacteuren mogelijk worden gemaakt om PDF-documenten op de server te plaatsen. Omdat niet alle redacteuren bekend zijn met of overweg kunnen met software om PDF-documenten te maken, moet -indien mogelijk- binnen de applicatie een wizard worden geboden waarmee redacteuren hun Word-documenten (en andere bestandsformaten) kunnen vertalen naar een voor de website bruikbare PDF-versie. Als dit niet mogelijk is, zal extra ondersteuning van redacteuren nodig zijn in het werken met PDF-documenten. In dit geval wordt van u verwacht dat u op de supportsite uitleg geeft over het converteren van Word -en andere- documenten naar PDF. Daarbij moet u redacteuren ook wijzen op geschikte gratis software (liefst Nederlandstalig) voor conversie naar PDF en moet u uitleg geven over hoe een redacteur met een dergelijk programma moet werken.

Laagdrempelig supportmateriaal en online trainingen

Omdat er met zekere regelmaat nieuwe redacteuren bij zullen komen en omdat minder computervaardige bestuursleden ook tijdelijk redactietaken moeten kunnen overnemen van een vrijwillige redacteur die door ziekte of vakantie het werk niet kan doen, is het van groot belang dat met de applicatie ook laagdrempelig supportmateriaal wordt meegeleverd. Hierbij denken wij niet in eerste instantie aan dikke naslagwerken, maar aan geïllustreerde stap-voor-stap uitleg over acties die men moet uitvoeren om een bericht online te zetten, een formulier samen te stellen, een oude versie van een bericht terug te halen, etc. Het supportmateriaal zou bijvoorbeeld een support website met veel gestelde vragen kunnen bevatten, een online introductie cursus voor nieuwe contentleveranciers, redacteuren en eindredacteuren, en instructie aan de eindgebruiker om (in WinXP) hulp op afstand toe te laten, zodat een trainer van de HOP een training kan geven via telefoon en computer.

Supportmateriaal incl. online f.a.q. over technische toegankelijkheidsaspecten

Vrijwilligers werken niet vanuit kantoren met door een systeembeheerder gecontroleerde werkomgevingen, maar veelal vanuit huis. Meestal met een Windows PC, soms met een Mac. Een enkeling werkt met een computer die onder Linux draait of die met meerdere besturingssystemen is opgetuigd. Voor de PC-gebruikers onder de vrijwilligers geldt dat niet iedereen met dezelfde versie van het OS, dezelfde versie van Office of met dezelfde browser werkt. Uw bedrijf levert een CMS dat afhankelijk is van Microsoft technologie. Moet de PC gebruiker die vanuit huis werkt om met het CMS te kunnen werken:

- java applets downloaden?
- pop-up blokkers uitschakelen?
- een bepaalde schermresolutie instellen?
- een bepaalde versie van Internet Explorer downloaden?
- instellingen aan de Firewall veranderen?
- een plug-in downloaden om Firefox geschikt te maken voor benadering van het CMS?
- een programma downloaden om content aan het CMS te leveren rechtstreeks vanuit Word of e-mail?
- een bepaalde versie van Word of een bepaald e-mailprogramma gebruiken om content te kunnen aanleveren?
- in Win XP bepaalde instellingen aanpassen om hulp op afstand mogelijk te maken?

Automatisch opsporen van gebroken links

Het beheergedeelte moet een controlemechanisme bevatten dat automatisch gebroken links opspoot in documenten die op de website gepubliceerd zijn. De verantwoordelijke redacteur moet duidelijke meldingen ontvangen over documenten met gebroken links of moet een selectie van documenten met gebroken links eenvoudig in zijn persoonlijke map kunnen oproepen (m.a.w., hij moet niet de hele navigatieboom langs hoeven klikken om per document te bekijken welke links niet meer werken).

Versiebeheer

Berichten die in bewerking zijn, mogen niet tijdelijk van de site verdwijnen. De oude versie van het bericht moet daarom online blijven staan totdat een nieuwe versie is goedgekeurd door de eindredacteur. Oude versies van een bericht moeten ook zijn terug te halen.

RSS-feeds

Verschillende paardenorganisaties zijn geïnteresseerd in de toekomst ook RSS-feeds op de website op te nemen. De discussie hierover is echter nog niet zo ver uitgekristalliseerd dat we op dit punt precies kunnen vertellen wat de specifieke wensen zijn.

Streaming video

Verschillende paardenorganisaties willen weten of het mogelijk is hun voorlichtingsvideo's - die veelal eerst nog omgezet moeten worden in streaming video- in de website te integreren.

Toegankelijkheidseisen

- De voorkant van de website moet multiplatform en cross-browser toegankelijk zijn. (Ook bezoekers die Firefox, Safari, Opera of andere browsers gebruiken, moeten de websites kunnen bekijken in de vormgeving waarin de sites bedoeld zijn.)
- Bezoekers moeten informatie, die ze op de website lezen, eenvoudig kunnen printen (dus zonder dat er allerlei opmaak door elkaar gaat lopen. Indien nodig moeten documenten van een printknop worden voorzien, zodat een printweergave getoond wordt.

Eisen aan webhosting en beveiliging van de webserver

Leverancier verzorgt webhosting en onderhoud aan de webserver

De HOP heeft niet de capaciteit om de webhosting of het onderhoud aan de webserver zelf te regelen en heeft ook liefst één aanspreekpunt voor alle zaken die betrekking hebben op de website.

Webserver wordt goed beveiligd tegen ongeoorloofde toegang en misbruik

De webserver moet zeer goed beveiligd worden tegen ongeoorloofde toegang en misbruik door derden, waarbij ook rekening wordt gehouden met de wet op persoonsgegevens (en met beleid dat door paardenorganisaties is opgesteld).

Leverancier ondersteunt in beheer en aanvraag domeinnamen en in webpromotie

Rond het beheer van domeinnamen moet voor de nieuwe website het nodige geregeld worden. Aan u het verzoek om in uw offerte te vermelden in hoeverre uw bedrijf, of de hosting provider waar uw bedrijf mee samenwerkt, hierin kan ondersteunen.

Rond aanvraag en beheer van domeinnamen hanteert de HOP de volgende uitgangspunten:

a. Huidige webadressen moeten behouden blijven

Er is de afgelopen jaren nogal wat gewijzigd in telefoonnummers, postadressen, e-mail-adressen en zelfs namen van de HOP en paardenorganisaties. Alleen de domeinnaam van de huidige website is al jaren hetzelfde. Voor sommige paardenorganisaties was de domeinnaam zelfs de enige stabiele factor in de contactgegevens. Het is daarom erg belangrijk dat de huidige webadressen ook in de toekomst correct blijven verwijzen naar de HOP en paardenorganisaties.

- De HOP gebruikt de domeinnaam HOP.hippo.nl. De meeste paardenorganisaties hebben het webadres HOP.hippo.nl/naamorg (bijvoorbeeld /ppc of /sct) naar de buitenwereld gecommuniceerd. Deze domeinnaam/webadressen moeten behouden blijven.
- Enkele paardenorganisaties hebben naast het webadres hippo.nl/naampatorg nog een zelfstandige domeinnaam in gebruik, die verwijst naar hippo.nl/naamorg. Zij communiceren juist die zelfstandige domeinnaam in hun foldermateriaal. Het is belangrijk dat ook die zelfstandige domeinnamen correct gaan verwijzen naar de sites van paardenorganisaties. Deze zelfstandige domeinnamen zijn ondergebracht bij verschillende providers. De HOP is nog bezig te inventariseren om welke providers het precies gaat.

b. Nieuwe zelfstandige domeinnamen moeten toegevoegd kunnen worden

Paardenorganisaties die nog geen zelfstandige domeinnaam in gebruik hebben moeten straks de mogelijkheid krijgen een domeinnaam aan te vragen en deze domeinnaam direct te laten doorlinken naar hun nieuwe website. De HOP wil naast het huidige hippo.nl ook de domeinnaam HOP.HOP.nl in gebruik nemen. (Voorheen was deze domeinnaam in gebruik door de Nationale FilmKeuring. Daarna heeft een tussenpersoon de domeinnaam geregistreerd. Met deze partij moet onderhandeld worden over overname.)

c. Nieuwe subsites moeten aangemaakt kunnen worden, gekoppeld aan een nieuwe domeinnaam

Paardenorganisaties die een subsite aan willen maken voor een afdeling of sectie van de paardenorganisatie (bijvoorbeeld de jongerenafdeling) en die deze subsite willen koppelen aan een nieuwe domeinnaam, moeten daarbij ondersteund worden. Die ondersteuning is ook nodig voor redacteuren van de HOP die een thema website willen inrichten rond een bepaald onderwerp of een bepaalde campagne.

d. Er moet voor gezorgd worden dat de websites van de HOP en paardenorganisaties hoog genoteerd worden in zoekmachines

Eisen aan mailhosting, beheer en beveiliging van de mailserver

Sinds 2001 beschikt de HOP over een virtuele mailserver voor inkomende mail, waarop open source programmatuur draait die de HOP in staat stelt om nieuwe mailaccounts en verzendlijsten aan te maken op het domein HOPpv.nl, en die paardenorganisaties in staat stelt datzelfde te doen op een eigen subdomein op deze mailserver. Niet alle aangesloten paardenorganisaties maken voor hun e-mail gebruik van een subdomein op deze mailserver, maar velen doen dit wel. De eindredacteur van de HOP ondersteunt de paardenorganisaties in het gebruik van deze programma's. Het beheer van de applicaties die op de mailserver draaien, wordt gedaan door een dochteronderneming van de huidige sitebouwer. De mailserver zelf staat bij de provider die ook de webserver host, maar aan onderhoud of beheer van hardware en OS wordt niets gedaan. Over onderhoud daarvan bestaat ook onduidelijkheid tussen hostende partij en de applicatiebeheerder. Deze partijen kunnen niet goed meer met elkaar door een deur. De afgelopen jaren hebben de HOP en paardenorganisaties regelmatig problemen ondervonden met virussen die door de mailserver werden doorgelaten en ook zijn de paardenorganisaties geplaagd door grote hoeveelheden spam. Voor virusbeveiliging is daarom overgestapt van open source naar een professioneel programma (Kaspersky). Tegen spam is uiteindelijk een noodoplossing bedacht, waarbij mail wordt omgeleid via de server van het dochterbedrijf die het applicatiebeheer doet. De huidige mailserver zal het echter niet lang meer houden: die is dringend aan vervanging toe. Ook zijn veel van de open source applicaties op de server niet meer up-to-date. Daarbij komt dat de domeinnaam die aan deze mailserver is gekoppeld inmiddels ook verouderd is. Indertijd is de domeinnaam HOPpv.nl gekozen, omdat de domeinnaam HOP niet beschikbaar was (de Nederlandse Filmkeuring had deze domeinnaam in gebruik) en omdat we een federatie waren van ruiterverenigingen (pv). Inmiddels is de HOP een federatie van organisaties.

Dit bij elkaar is reden om het beheer van een mailserver bij een nieuwe provider opnieuw in te willen richten, op een andere manier. Wij willen de mailserver graag onderbrengen bij dezelfde provider die ook de webhosting regelt. Op die manier is er voor de HOP één aanspreekpunt voor alle zaken rond web- en mailserver.

Rond inrichting en beheer van de mailserver heeft de HOP de volgende wensen:

Veel van de huidige e-mailadressen moeten bereikbaar blijven

Er is de afgelopen jaren nogal wat gewijzigd in telefoonnummers, postadressen, e-mailadressen en zelfs namen van de HOP en paardenorganisaties. De domeinnaam die aan onze virtuele mailserver is gekoppeld, is echter al jaren hetzelfde. Voor sommige paardenorganisaties zijn e-mailadres en webadres zelfs de enige stabiele factoren in de contactgegevens. Het is daarom erg belangrijk dat de belangrijkste e-mailadressen die nu in gebruik zijn, ook in de toekomst correct blijven verwijzen naar de HOP en paardenorganisaties. Dit geldt voor alle adressen die de HOP en paardenorganisaties naar buiten toe communiceren; de adressen die beginnen met info@, bestuur@, lotgenotencontact@, secretariaat@, ledenadministratie@. Wel moet voor de mailserver een nieuwe domeinnaam worden gekozen.

De applicaties die op de mailserver draaien, moeten Nederlandstalig zijn

Voor alle applicaties waar gebruikers of beheerders mee te maken krijgen, geldt dat gekozen moet worden voor een Nederlandstalig programma. De HOP wil uitdrukkelijk niet zelf verantwoordelijk zijn voor het vertalen van software.

Beheerders van verzend- en discussielijsten moeten de inhoud van e-mailberichten zelf kunnen aanpassen

Bezoekers die zich aanmelden op een mailinglijst krijgen nogal eens automatische berichten, die door het programma zelf gegenereerd worden. De inhoud van die berichten moet door de mailbeheerders op een eenvoudige manier kunnen worden aangepast. De e-mailadressen van abonnees op verzendlijsten moeten uit het relatiebeheersysteem komen; dubbel beheer van e-mailadressen is niet de bedoeling.

De applicatie op de mailserver moet de HOP in staat stellen om nieuwe mailaccounts en verzendlijsten aan te maken op het domein HOP.nl of hippo.nl, en lidorganisaties in staat stellen om mailaccounts en verzendlijsten aan te maken op een zelfgekozen domeinnaam

We willen uiteindelijk afstappen van een constructie met subdomeinen, omdat de e-mailadressen op deze subdomeinen nogal eens verwarring geven bij mensen die paardenorganisaties mailen. Degene die mailt, vergeet nogal eens om de naam van het subdomein in het mailadres te zetten, waardoor e-mail verstuurd wordt naar bijvoorbeeld voorzitter@HOPpv.nl in plaats van naar voorzitter@paard.HOPpv.nl

De nieuwe mailserver moet goed worden beveiligd tegen spam en virussen

De HOP wil helemaal geen omkijken hebben naar het technisch beheer van de mailserver. Voor de nieuwe mailserver is het belangrijk dat de beveiliging tegen virussen goed op orde is en dat spamberichten niet worden doorgelaten, en dat hardware en applicaties adequaat beheerd blijven. Als updates, nieuwe licenties of onderhoud aan de server nodig is, wil de HOP daar uiteraard over worden ingelicht, maar zij wil niet zelf hoeven te vragen of er werkzaamheden nodig zijn. Wat dit betreft zien we van de hostende partij graag een pro-actieve houding.

Zowel popmail als webmail moet mogelijk zijn

Vrijwilligers (kaderleden van paardenorganisaties) moeten hun e-mail ook met popaccounts van de server kunnen halen. Voor vrijwilligers die moeite hebben met het instellen van een nieuw popaccount moet het ook mogelijk zijn de e-mail ook via een Nederlandstalig webmailprogramma te bekijken en beantwoorden.

Paardenorganisaties moeten voor ondersteuning in het beheer van hun mailserver bij de provider terecht kunnen

De beheerders van paardenorganisaties (kaderleden die verantwoordelijk zijn voor het aanmaken van nieuwe e-mailadressen en nieuwe verzendlijsten) hebben meestal geen achtergrond in ICT. Beheerders van paardenorganisaties hebben vragen over het aanmaken van nieuwe e-mailadressen, het instellen van doorstuuraccounts of het aanmaken van mailinglijsten. Zij moeten telefonisch ergens terecht kunnen met vragen. (Momenteel ligt deze taak bij de eindredacteur van de HOP. Deze taak willen we graag afstoten.)

De provider zorgt voor Nederlandstalig supportmateriaal om de vrijwillige beheerders van e-mailadressen te ondersteunen

De provider levert adequaat online helpmateriaal om de beheerders van paardenorganisaties hun werk te laten doen zonder onnodig beroep op de helpdesk. De helpteksten worden ook regelmatig inhoudelijk te vernieuwd.

Veel gebruikers van de mailadressen vinden het moeilijk om op hun computer zelf een nieuw mailadres in te stellen. In de huidige constructie is het de bedoeling dat supportvragen van eindgebruikers zoveel mogelijk door de paardenorganisaties worden opgelost, en dat de HOP alleen wordt ingeschakeld als de beheerder er niet uitkomt, maar in de praktijk komt het regelmatig voor dat de eindredacteur van HOP eindgebruikers telefonisch moet helpen met het instellen van een mailaccount.

De provider zorgt voor een Nederlandstalige supportsite om de gebruikers van e-mailadressen te ondersteunen

Hoe beter het online supportmateriaal, hoe minder vaak eindgebruikers een beroep hoeven doen op de vrijwilliger van de paardenorganisatie die de mailaccounts beheert. De HOP was afgelopen verantwoordelijk voor het samenstellen van de supportsite, maar dat valt niet goed te combineren met inhoudelijk werk.

De provider levert in noodgevallen eerstelijns support aan gebruikers van de popmailadressen

Het lukt beheerders van paardenorganisaties niet altijd om eindgebruikers te ondersteunen bij het instellen van een mailaccount. Als eindgebruikers er, ondanks adequaat supportmateriaal en hulp van de vrijwilliger die de mailaccounts beheert, er niet in slagen om een mailaccount in te stellen, moeten zij een beroep kunnen doen op de helpdesk van de provider.

Eisen aan beveiliging van het CMS

(Eind)redacteuren die via onbeveiligde verbinding werken, mogen geen schade kunnen aanrichten

- Uiteraard zal de HOP de (eind)redacteuren, die veelal vanuit huis werken, wijzen op het belang van firewalls en antivirussoftware en als regel stellen dat redacteuren de computer waarmee ze toegang tot het systeem krijgen, goed beveiligen. Toch kan de HOP niet voorkomen dat een (eind)redacteur -onbedoeld- via een gehackte computer, een met virussen besmette computer toegang krijgt tot het CMS. We willen voorkomen dat dit schade aan het systeem veroorzaakt..

E-mailadressen mogen niet door spamrobots worden opgepakt

We willen voorkomen dat adressen die op de (publieke en besloten) website worden gepubliceerd, worden opgepakt door spamrobots.

Zo mogelijk kopieerbeveiliging op documenten

Enkele paardenorganisaties hebben aangegeven te willen voorkomen dat hun teksten van brochures van de site worden gekopieerd en elders worden neergezet.

Eisen aan conversie van huidige data

Leverancier zorgt voor het overzetten van gegevens die in het huidige CMS gebruikt worden en maakt in overleg met betrokken een gedegen conversieplan.

Eisen aan webdesign en navigatie

- Leverancier betreft ook het design van de nieuwe websites in de offerte. Voor de websites van paardenorganisaties die zijn aangesloten bij de HOP is een ander design nodig dan voor de website van de HOP zelf. In totaal zijn 25 organisaties bij de HOP aangesloten. We verwachten dat maximaal 7 van hen geen gebruik willen maken van het nieuwe CMS. Voor deze organisaties hoeft voorsnog ook geen vormgeving ontworpen te worden.
- Uit de vormgeving moet heel duidelijk worden dat de HOP en aangesloten paardenorganisaties bij elkaar horen. In look and feel moeten de templates op elkaar lijken, maar in het gebruik van logo's en kleuren moeten de templates van de paardenorganisaties passen bij de huisstijl van de betreffende organisatie.

- Op de websites van paardenorganisaties moet duidelijk worden verwezen naar de website van de HOP en vice versa (een duidelijke grafische link in de hoofdnavigatie).
- De vormgever moet er rekening mee houden dat er op iedere homepage ruimte moet zijn om maximaal 3 kleine banners te plaatsen (zodat aandacht kan worden gevestigd op acties van organisaties/bedrijven waar de HOP mee samenwerkt).
- Speciale aandacht moet worden besteed aan het design van de forumpagina(s) voor paardenorganisaties en de relatie tussen deze pagina's en de rest van de websites. Qua look and feel moeten de forumpagina's duidelijk bij de website horen, maar voor de overzichtelijkheid vinden we het beter als de forumpagina's in een nieuw scherm worden weergegeven i.p.v. binnen een frame waar ook de hoofdnavigatie zichtbaar is.

Eisen aan uitlezen bezoekersstatistieken

- De site biedt fatsoenlijke statistieken waarmee het verkeer naar afzonderlijke pagina's en de onderlinge klikpaden in kaart worden gebracht. Iedere vereniging moet de eigen statistieken voor de eigen website zelf uit kunnen lezen en exporteren.

Eisen aan en wensen voor functionaliteit in publieke website en extranet

M.b.t. delen van records over meerdere websites

1. De basis is een geavanceerd systeem van rollen en rechten. Delen van records over meerdere websites is mogelijk. Informatie moet als één record worden vastgelegd, maar selectief op meerdere plaatsen uitleesbaar zijn.
2. Voor de webredacteur van de HOP moet er een manier voorhanden zijn om records met één druk op de knop aan te bieden aan een zelf te bepalen selectie van websites van paardenorganisaties.
3. Records die door een paardenorganisatie worden aangeboden aan de HOP moeten ook op een eenvoudige manier kunnen worden doorgeplaatst naar websites van andere paardenorganisaties.
4. Zo mogelijk het bovenstaande i.c.m. een abonneeservice voor redacteurs. Het idee hiervan is dat redacteurs kunnen zelf kunnen aangeven welke informatie ze ter plaatsing aangeboden willen krijgen.

M.b.t. koppelingen met andere applicaties

Het CMS moet gekoppeld kunnen worden aan het systeem voor ledenadministratie en relatiebeheer. Op die manier moet het mogelijk worden om de leden van paardenorganisaties toegang te geven tot het extranet.

M.b.t. workflow

Het CMS moet de mogelijkheid bieden om een workflow in te richten volgens bijlage 1. Dit houdt onder meer in dat berichten die een redacteur van een paardenorganisatie aan de HOP aanbiedt door de eindredacteur HOP aangeboden kan worden aan de redactie van websites van andere paardenorganisaties.

M.b.t. zoekfunctionaliteit

1. De site biedt bezoekers de mogelijkheid snel en geavanceerd te zoeken (gebruiker moet kunnen zoeken binnen één of meer sites, binnen rubrieken, archief; nieuwsberichten op datum kunnen zoeken, op trefwoorden of combinaties; eenvoudig zoeken kan ook; geïndexeerd).
2. De zoekfunctionaliteit op de website moet het mogelijk maken te zoeken op: informatie op alle websites, informatie op een zelf te bepalen selectie van websites, informatie op één website.
3. De zoekresultaten moeten geordend kunnen worden op datum van publicatie en relevantie.

4. Berichten die door de HOP aan paardenorganisaties zijn aangeboden, moeten ook door bezoekers gevonden worden als deze alleen zoekt op de site van een paardenorganisatie.
5. Berichten die door de HOP aan paardenorganisaties zijn aangeboden, moeten niet dubbel gevonden worden als gezocht wordt op de sites van twee of meer paardenorganisaties
6. Het moet ook mogelijk zijn om te zoeken binnen afzonderlijke rubrieken (dit is met name van belang voor zoeken naar personen en voor zoeken naar evenementen die in een bepaalde categorie vallen)
7. Sitebezoekers moeten alleen zoekresultaten te zien krijgen waartoe ze gerechtigd zijn die te vinden. Aan gewone sitebezoekers moeten zoekresultaten uit de extranetomgeving dan ook niet worden getoond.

M.b.t. rollen- en rechtenbeheer

HOP: superuser die verenigingen toestaat eigen rechtenstructuur te beheren.

1. Het moet mogelijk zijn om informatie (berichten, rubrieken, persoonsgegevens) te oormerken als toegankelijk voor bepaalde personen of bepaalde groepen personen (niet-leden, personen buiten de vereniging of zelfs iedereen).
2. Het moet mogelijk zijn om met meerdere redacteurs aan de website van een paardenorganisatie te werken, waarbij de redacteurs van elkaar kunnen zien wie welke informatie geplaatst heeft. Bij iedere website van een paardenorganisatie is ook een eindredacteur betrokken die de informatie online kan zetten (desgewenst kan dit de eindredacteur van de HOP zijn).
3. Het moet mogelijk zijn om per rubriek te bepalen wie de eindredacteur is voor berichten die in deze rubriek worden geplaatst.
4. Zo mogelijk moeten paardenorganisaties de eigen rechtenstructuur decentraal kunnen beheren. Daarmee wordt bedoeld: eindredacteurs van paardenorganisatie websites moeten -in de applicatie zelf en niet in een externe database- nieuwe redacteurs en contentleveranciers kunnen toevoegen en wijzigen, zonder dat ze daarbij inzage krijgen in de gegevens van beheerders van andere websites.
5. Extranet: de inloggegevens van leden moeten beheerd kunnen worden in een extern CRM-pakket. Als deze leden inloggen moet het CMS connectie maken met het CRM-pakket om op te kunnen zoeken of desbetreffende sitebezoeker toegangsrechten heeft tot het besloten deel van de website. Dubbele administratie in het CMS-pakket zelf moet niet nodig zijn.
6. Internet: de inloggegevens van webmasters, redacteurs, eindredacteurs, contentleveranciers en forumbeheerders moeten -bij voorkeur- beheerd kunnen worden in de applicatie zelf en niet in een extern CRM-pakket of een externe database. Als deze redacteurs inloggen moet het CMS direct weten of betreffende redacteur in het systeem mag. Is toch een externe database nodig om gebruikers te beheren, dan moet de HOP op een eenvoudige manier het beheer hiervan kunnen doen en niet voor iedere nieuwe gebruiker de hulp in hoeven te roepen van de leverancier van het pakket.

M.b.t. inrichting van de applicatie

1. Iedere site van een paardenorganisatie moet worden ingericht met een aantal verplicht in te vullen rubrieken waarin de paardenorganisatie informatie over de eigen organisatie presenteert: "wie we zijn", "wat we doen", "bestuursleden",
2. Daarnaast wil de HOP een aantal facultatieve rubrieken aanbieden waarvan de lidorganisaties zelf kunnen bepalen of deze worden ingevuld en aan de voorkant van de website worden getoond, zoals "ervaringsverhalen", "boekbesprekingen", "veel gestelde vragen". (Of dergelijke rubrieken ingevuld kunnen worden, is afhankelijk van de capaciteit van de webredactie van desbetreffende vereniging: niet alle

verenigingen zullen in staat zijn een webredactie op te tuigen die dergelijke rubrieken kan vullen met voldoende content).

3. De HOP wil een aantal nieuwsrubrieken (informatiekanalen) bieden die paardenorganisaties naar behoefte op de eigen site kunnen tonen.
4. Van ieder afzonderlijk item dat de HOP in deze nieuwsrubrieken plaatst, moet de redacteur van een paardenorganisatie zelf kunnen bepalen of het wel of niet op de website van de paardenorganisatie moet verschijnen
5. Bovenstaande nieuwsrubrieken moeten door de redacteur zelf zijn aan te vullen met nieuwsitems die alleen van belang zijn voor de eigen achterban.
6. De rubriek evenementen (bijeenkomsten) moet voor alle websites beschikbaar komen.
7. Voor deze rubriek evenementen wil de HOP centraal agenda-items kunnen aanbieden. Voor de webredacteur van de HOP moet er daarom een manier zijn om agenda-items met één druk op de knop (in concept) te plaatsen in de agenda van een zelf te bepalen selectie van websites van paardenorganisaties. Daarbij moet ook gekozen kunnen worden voor besloten of open website
8. De rubriek evenementen moet door de paardenorganisatie zelf kunnen worden aangevuld met informatie over bijeenkomsten die zij zelf organiseren voor de eigen leden.
9. In het gegevensbeheersysteem moet een elektronische nieuwsbrief opgemaakt kunnen worden. Vanuit het gegevensbeheersysteem moet de nieuwsbrief ook verstuurd kunnen worden. De HOP overweegt om daarbij CliptIT newsselect en CliptIT newsletters van de firma ClipIT te gaan gebruiken. Newsselect zoekt -op basis van trefwoorden- naar nieuwsberichten uit een lijst zelf te bepalen nieuwsbronnen. Newsletters zorgt ervoor dat samenvattingen uit externe nieuwsbronnen direct in een CMS beschikbaar komen, waarna een inhoudelijke redactieslag plaats kan vinden op de samenvattingen, de nieuwsbrief kan worden aangevuld met nieuws uit de eigen organisatie en de nieuwsbrief vervolgens verzonden kan worden.

M.b.t. beheerinvloed op de navigatie door de eindredacteur

1. Het CMS moet eindredacteurs de mogelijkheid bieden om zelf, op een eenvoudige manier, extra rubrieken en subrubrieken aan te maken waarin informatie geplaatst kan worden.
2. Redacteurs moeten zelf de volgorde kunnen bepalen van deze rubrieken en subrubrieken.
3. Eindredacteurs moeten zelf de volgorde kunnen bepalen van de berichten in deze rubrieken.

M.b.t. bestelmodule (webshop)

Enkele paardenorganisaties bieden sitebezoekers de mogelijkheid om bij de organisatie-tegen betaling- artikelen te bestellen. Dit geldt in ieder geval voor de site van ruitervereniging NSvG. De artikelen die besteld worden, moeten direct in het relatiebeheersysteem geregistreerd worden.

M.b.t. reactieformulieren

1. Via de site moeten bezoekers lid kunnen worden van een paardenorganisatie. Iedere site moet daarom een aanmeldingsformulier bevatten waarmee sitebezoekers zich kunnen aanmelden als lid van de organisatie. De inhoud van deze formulieren moet niet alleen per e-mail verwerkt kunnen worden, maar ook direct naar een database kunnen worden gestuurd.
2. De precieze velden op dit aanmeldingsformulier zijn voor iedere vereniging anders.
3. Eindredacteurs moeten de mogelijkheid krijgen om zelf -op een eenvoudige manier- reactieformulieren samen te stellen. Het gaat hier voornamelijk om aanmeldingsformulieren waarmee sitebezoekers zich kunnen aanmelden voor

bijeenkomsten die de organisatie organiseert. Waar de inhoud van deze formulieren naartoe moet worden gemaïld, is per bijeenkomst verschillend. De ene keer zal dit bijvoorbeeld het secretariaat zijn, een andere keer de contactpersoon die deze bijeenkomst organiseert.

4. Reactieformulieren moeten ook gekoppeld kunnen worden aan records in de rubriek ervaringsverhalen. Met een dergelijk formulier moet een sitebezoeker een reactie kunnen sturen naar de schrijver van het ervaringsverhaal. De inhoud van dit reactieformulier moet per e-mail verwerkt kunnen worden, maar ook (afhankelijk van wat de sitebezoeker invult) naar het CMS kunnen worden verstuurd. Op het reactieformulier moet de sitebezoeker kunnen aangeven of hij akkoord gaat met online publicatie van zijn reactie. Indien hij aangeeft akkoord te gaan, moet het record in het CMS verschijnen, anders niet.
5. Tenslotte zijn er formulieren voor het stellen van een vraag aan de paardenorganisatie. Sitebezoekers moeten op deze formulieren aan kunnen geven waar hun vraag over gaat. Dit impliceert dat de (eind)redacteuren die het formulier samenstellen ook moeten kunnen aangeven over welke onderwerpen men vragen aan de paardenorganisatie kan stellen. Afhankelijk van wat de sitebezoeker hier invult, moet de inhoud van het formulier naar een bepaald e-mailadres worden gestuurd.
6. Wellicht dat contact opnemen met bestuursleden van een vereniging ook via contactformulieren kan verlopen.

M.b.t. interactiviteit

1. Bezoekers moeten (na goedkeuring door de webredactie) oproepen kunnen plaatsen om in contact te komen met andere leden. Het e-mailadres van deze bezoekers mag evenwel niet op de site getoond worden. Bezoekers die op een dergelijke oproep reageren, moeten een reactieformulier kunnen invullen waarmee zij wel hun e-mailadres kenbaar maken aan degene die de oproep heeft geplaatst. Degene die de oproep plaatst en een reactie krijgt, kan vervolgens zelf beslissen of ze reageert. (Onderzoeken in hoeverre het volgende mogelijk is: een oproep plaatsen is gratis voor leden, maar niet-leden betalen via het afgeven van een eenmalige automatische incasso.)
2. De HOP en de paardenorganisaties kunnen -op een eenvoudige manier- een poll samenstellen om de mening van sitebezoekers te peilen over een bepaald onderwerp of stelling. Een poll kan getoond worden op één of meerdere sites.
3. Een goed werkende, overzichtelijke forumfunctionaliteit is een grote wens van veel paardenorganisaties. Op de open source markt is allerlei software beschikbaar dat ingezet zou kunnen worden voor dit doel. Ook software die in het Nederlands vertaald is, zoals <http://HOP.phpbb.com/>. Graag krijgen we van u teruggekoppeld of dit, dan wel een ander forum, geschikt zou zijn om in uw applicatie te integreren. Wellicht weet u andere, Nederlandstalige alternatieven.

M.b.t. extranet

1. Extranet biedt mogelijkheden om informatie van de HOP richting lidorganisaties voor betrokkenen toegankelijk te maken en centraal via een template op te slaan, zoals:
 - uitnodigingen en notulen van de Algemene Ledenvergaderingen (met mogelijkheid van aan- en afmelden voor bijeenkomsten);
 - beleidsnotities;
 - HOP&U, het kwartaaltijdschrift voor actieve leden van paardenorganisaties (plaatsen als PDF);
 - informatie over het cursusaanbod van de HOP (met inschrijfmogelijkheid en bevestigingsnotificatie);

- het wekelijkse digitale bulletin Politiek Actueel;
 - ALV-kanaal.
2. Het extranet biedt ook mogelijkheden om informatie van de lidorganisaties toegankelijk te maken voor de achterban (leden en actieve leden), zoals:
 - ledenbladen van de paardenorganisaties (als PDF);
 - scholingsaanbod van de verenigingen met inschrijfmogelijkheid en bevestigingsnotificatie;
 - contactgegevens van bestuursleden (alleen beschikbaar voor andere bestuursleden);
 - contactgegevens van leden (alleen beschikbaar voor coördinatoren lotgenotencontact).
 3. Tenslotte biedt extranet mogelijkheden voor communicatie tussen nog nader te definiëren diverse groepen (subgroepen binnen een lidorganisatie, samenwerkingsverbanden van enkele specifieke lidorganisaties, de bestuurstafel, politieke denktank, pershoek, tussen lotgenoten, platforms, actieve leden, etc.). Het aantal te onderscheiden groepen is redelijk groot (aan linkkleur kunnen zien of bericht al gelezen is of niet).
 4. Voor onze doelgroep geldt uitdrukkelijk dat extranet de communicatie per post en e-mail niet volledig zal kunnen vervangen. Plaatsen van informatie/berichten e.d. moet dan ook gekoppeld zijn aan een eenvoudige mailnotificatie dat er nieuwe informatie is.
 5. Extranetgebruikers moeten zelf in kunnen stellen van welke berichten zij e-mail-notificaties willen ontvangen en hoe uitgebreid dat is.
 6. Gerichte notificatie kunnen sturen aan geïnteresseerden over bijv. nieuwe uitgaven of aan specifieke functionarissen (binnen dan wel buiten de vereniging).
 7. Het extranet bevat een persoonlijke pagina waarop deelnemers aan kunnen geven in welke activiteiten ze geïnteresseerd zijn en welke e-mail of post ze willen ontvangen (lid moet bevestiging sturen vanuit eigen e-mailadres). Ook adreswijzigingen, wijzigingen van e-mailadressen en/of opzeggingen van lidmaatschap moeten doorgegeven kunnen worden. Deze informatie is gekoppeld aan het systeem voor ledenadministratie en relatiebeheer.
 8. Leden krijgen via extranet de mogelijkheid berichten te plaatsen in forums. Deze forums zijn *exclusief* voor leden en actieve leden. De HOP en paardenorganisaties kunnen deze fora zelf beheren. Een door de HOP beheerd forum kan als de paardenorganisaties dat willen, ook op de sites van de paardenorganisaties zichtbaar worden gemaakt.
 9. Op de publieke site is een loginscherm te zien waarmee leden kunnen inloggen op extranet. Wie zijn wachtwoord is vergeten, kan via internet een verzoek richten aan een geautomatiseerd wachtwoordensysteem dat je per e-mail een nieuw wachtwoord toestuurt. (Dit systeem mag niet fraudegevoelig zijn; zorgvuldige geautomatiseerde verificatiegegevens in relatiebeheersysteem is noodzakelijk).
 10. Kunnen aanmaken van (open en besloten) forums; ander forum voor actieve leden.

Eisen t.a.v. de realisatie

1. Het systeem moet zo worden opgezet dat later eenvoudig nieuwe functionaliteit kan worden toegevoegd. (Schaalbaarheid.)
2. Het project moet gefaseerd worden uitgevoerd. Niet alle functionaliteit hoeft ineens te worden opgeleverd.
3. Gezien de complexiteit van dit project en vooral gezien de aard van de organisatie moet het mogelijk zijn om naar aanleiding van voortschrijdend inzicht nog zaken aan te passen.

4. Er worden met de leverancier heldere afspraken gemaakt over de conversie van gegevens uit de oude systemen. Hier ontwikkelt de leverancier een gedegen plan, met input van de paardenorganisaties en de HOP.
5. Er worden heldere afspraken gemaakt over wie eigenaar is van de software die ten behoeve van dit project wordt ingezet. Betekent de aanschaf dat het pakket ons bezit is?
6. Eind 2006 moet de eerste fase van het project, d.w.z. het gegevensbeheersysteem voor publieke websites worden opgeleverd. Het streven is om uiterlijk eind eerste kwartaal 2007 online te gaan met de publieke websites.

Profielschets leverancier

1. Ervaring en referenties in applicatieontwikkeling voor non-profit/verenigingen.
2. Werkt met "beproefd gereedschap", m.a.w. dit project is niet een testcase voor iets geheel nieuws.
3. Ervaring met het ontwikkelen en geven van training aan zeer diverse gebruikersgroepen (onder de gebruikers bevinden zich zeer beginnende computeraars en vergevorderde experts).
4. Continuïteit van de dienstverlening, niet alleen tijdens maar ook na oplevering, kan gegarandeerd worden.
5. De leverancier biedt ook advies over het inrichten van de werkprocessen (levert niet alleen 'een systeem').
6. Het bedrijf bestaat al langere tijd en heeft een gezonde financiële basis.
7. Het bedrijf heeft expertise in website promotie.
8. Het bedrijf heeft ervaring in koppelingen met relatiebeheersystemen.
9. De leverancier regelt of bemiddelt ook in webhosting of werkt nauw samen met een hosting provider die deze diensten levert.
10. Het bedrijf heeft ervaring in projectmanagement met complexe implementatietrajecten.

Eisen t.a.v. de offerte

Volledige beschrijving van kosten incl. BTW

De offerte beschrijft zo exact mogelijk wat u denkt te kunt leveren op welke termijn en tegen welke kosten, dus:

- een helder kostenoverzicht dat gespecificeerd is naar vaste kosten en variabele kosten. U benoemt daarbij de kosten voor:
 - aanschaf van software;
 - implementatiekosten;
 - kosten voor conversie;
 - eventuele licenties;
 - kosten voor realisatie koppeling met het relatiebeheersysteem;
 - kosten voor webdesign;
 - (technisch) beheer- en applicatiekosten;
 - webhosting;
 - mailhosting;
 - service en nazorg: typen servicecontracten (helpdesk, SLA);
 - domeinregistratie;
 - trainingen en instructie;
 - handleidingen.
- de uurprijs bij meerwerk, gespecificeerd naar de aard van het werk;
- voor onderdelen waarvoor nog geen prijsopgave gegeven kan worden gegeven, beschrijft u duidelijk wat er nader onderzocht moeten worden;
- **u meldt alle kosten inclusief BTW!** (De HOP is geen bedrijf en dus BTW-plichtig).