

Bijlage 1 Programma van Eisen (PvE)

Door het indienen van de inschrijving voor deze opdracht verklaart de inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle onderstaande eisen aan de opdracht:

1. Algemeen

- 1.1. Leverancier dient alle genoemde onderdelen van de in bijlage 7 en 7A beschreven huidige situatie te ondersteunen.
- 1.2. Het huidige back-end en de complete inrichting daarvan wordt exact (as-is) overgenomen naar een nieuwe omgeving.
- 1.3. Leverancier dient in de infrastructuur gebruik te maken van internationale (open) standaarden.
- 1.4. Leverancier dient over een gezamenlijk call registratiesysteem te beschikken waarin de leverancier, gemeente Eindhoven (EHV) en MijnGemeenteDichtbij (MGD) de wijzigingen en incidenten kunnen inzien, aanmaken en bewerken. Het call registratiesysteem dient met inlog via internet benaderbaar te zijn.
- 1.5. Leverancier beschikt over een Nederlandstalige Servicedesk.
- 1.6. De website voldoet (technisch) aan de geldende en toekomstige WCAG-normen. De leverancier dient te ontwikkelen conform deze richtlijnen (toegankelijkheid by design). Een geaccrediteerde inspectie-instelling toetst de website op techniek.
- 1.7. Leverancier dient zorg te dragen voor documentatie en kennisoverdracht van de werking van functionaliteiten.
- 1.8. De leverancier zorgt ervoor dat de architectuurplaat te allen tijde up-to-date is.
- 1.9. Alles wat wordt uitgerold naar de acceptatieomgeving is op de testomgeving door de leverancier, MGD en EHV getest en akkoord bevonden.
- 1.10. Leverancier moet in staat zijn onderdelen uit een release te halen. (Een release bestaat uit meerdere changes, gedurende een sprint kan het voorkomen dat een van deze changes niet klaar is en daarom niet mee kan in de release.)
- 1.11. Leverancier levert jaarlijks een geldige TPM-verklaring (incl. pentest) volgens de geldende ENSIA-normen aan de gemeente Eindhoven en MGD.
- 1.12. Leverancier werkt releasematig met sprints van ca 4 weken. Opzet moet volgens de principes van Agile zijn ingericht, waarbij het mogelijk is om niet voltooide onderdelen uit de release te halen.
- 1.13. De leverancier zorgt er voor dat openstaande incidenten (Een incident is een verstoring op bestaande functionaliteit) tenzij anders afgesproken (prio 1/hotfix), binnen vier tot acht weken worden opgelost.
- 1.14. Op aanvraag zorgt de leverancier voor documentatie en kennisoverdracht van de werking van functionaliteiten die in een release meegaan.

2. Techniek en toegang

- 2.1. Toegang tot het CMS verloopt vanuit de virtuele werkplek van de gemeente Eindhoven en MGD en om die reden altijd met twee of multifactor authenticatie of met SSO. Toegang tot het CMS door gastgebruikers buiten de werkplek van de gemeenten om gaat alleen via twee- of multifactor authenticatie.
- 2.2. De totale ICT-prestatie maakt gebruik van gangbare datasets conform het DCAT.
- 2.3. De totale ICT Prestatie mag geen Single point of failure bevatten.
- 2.4. ESB-verbindingen dienen via een 2-way SSL handshake te verlopen met een Signed Named SSL certificaat (geen self signed en/of wildcard certificaten).
- 2.5. Alle default account en wachtwoorden dienen bij of voor oplevering door de opdrachtnemer gewijzigd te worden. Na oplevering dienen deze periodiek aanpasbaar te zijn. Opdrachtnemer levert hiervoor een handleiding aan en verschaft alle accountgegevens aan MGD en EHV.
- 2.6. De ICT Prestatie maakt volledig gebruik van IPv4 en IPV6 en op alle onderdelen van de testen van <https://internet.nl> worden groene vinkjes (100% score) gehaald voor de hoofd-site en subsites met een eigen A-record.
- 2.7. De ICT Prestatie is responsive en is geoptimaliseerd voor weergave op mobiele apparaten.
- 2.8. De websites (front-end en back-end) functioneren in de laatste versie van gangbare browsers (Chrome, Safari, Firefox, Edge) en de operating systems (OS) zonder hapering.
- 2.9. Datacentrum klasse moet minimaal Tier 3 zijn.
- 2.10. Oplevering nieuwe subsites: onder de hoofdsites is het mogelijk subsites toe te voegen (zie huidige situatie). Na aanleveren van het certificaat door de aanvragende partij moet de leverancier in staat zijn binnen twee weken de aangevraagde site voor een vaste prijs volledig werkend op te leveren met toegangsrechten voor de functioneel beheerders.
- 2.11. De totale ICT Prestatie ondersteunt het gebruik van externe relay servers van MGD of EHV voor het verzenden van e-mail. Authenticatie dient middels een door MGD of EHV verstrekte API-gegevens of e-mailadres en wachtwoord plaats te vinden. Hierbij moeten minimaal de volgende protocollen worden ondersteund:
 - StartTLS (niet voor API)
 - TLS V1.2 of 1.3 (zie NCSC-richtlijnen)
- 2.12. Koppelvlak
De hoofdsites (mogelijk ook in de toekomst subsites) in productie en acceptatie maken gebruik van een koppelvlak dat geen onderdeel uitmaakt van de huidige code. (Op dit moment maken we gebruik van de Service Connector van Dutch Open Projects) De

leverancier moet in staat zijn om onze omgevingen m.b.v. een schaalbaar koppelvlak op basis van huidige en toekomstige standaarden te kunnen koppelen aan:

- Huidig en toekomstig gebruikte authenticatiemiddelen zoals DigiD, eHerkenning, eIDAS en IRMA. Zie ook de Wet Digitale Overheid.
- De huidige interne servicebus (ESB, zoals Enable U, Open tunnel en andere standaarden) en informatie kunnen verzenden (via de firewall).

Bovendien dient hiermee ook informatie vanuit bijvoorbeeld de GBA-V ontvangen en verwerkt te kunnen worden (pre-filling in formulieren).

3. Informatieveiligheid en privacy

- 3.1. De ICT Prestatie, programmatuur, hosting en de berichtuitwisseling voldoen aan eisen voor informatieveiligheid en privacy die gelden voor de Nederlandse Overheden en beschreven zijn in de (U)AVG en BIO. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de leverancier jaarlijks te toetsen via een risicoanalyse.
- 3.2. De hostingpartij beschikt gedurende de looptijd van de Nadere overeenkomst over een actuele ISAE 3402 Certificering (maximaal 1 jaar oud op moment van inschrijven) of een gelijkwaardig certificaat.
- 3.3. De ICT Prestatie voldoet aan de eisen voor duurzame beschikbaarheid van content zoals die gesteld worden in de NEN 2082.
- 3.4. Autorisatie in de ICT Prestatie is mogelijk op basis van rol, taak en persoonspecifiek.
- 3.5. De cloudomgeving in zijn geheel is onderbracht in een datacenter binnen de EER (Europese Economische Ruimte). Ook het transport van gegevens vindt plaats binnen Europa.
- 3.6. Indien data op een andere geografische locatie wordt opgeslagen, hetzij door de opdrachtnemer zelf dan wel door de onderaannemer vanwege back-up doeleinden dient dit expliciet te worden gemeld

4. Eisen Content Management Systeem (CMS) Drupal

- 4.1. Drupal CMS: meest recente versie of de versie waar de Drupal community nog ondersteuning geeft.
- 4.2. Updates naar nieuwe versies van Drupal zijn zonder meerkosten bij de inschrijving inbegrepen.
- 4.3. Updates van modules, componenten en plug-ins binnen Drupal zijn zonder meerkosten bij de inschrijving inbegrepen.
- 4.4. Het CMS moet in de back-end volledig Nederlandstalig zijn.