

Eisen aan applicaties

Voor aanbestedingen en selectie ICT-toepassingen

Datum

17-02-2021

Versie

1.4

Auteur

Chris Karreman

Inleiding

Bovenliggend aan deze eisen is de GIBIT van toepassing voor de producten die door Syntrophos worden aangekocht. De leverancier dient dan ook bekend te zijn met de ICT-kwaliteitsnormen die deel van de GIBIT uitmaken.

http://www.vngrealisatie.nl/sites/default/files/2020-01/20200106%20-%20Gemeentelijke-ICT-kwaliteitsnormen-v2020-1_0.pdf

In dit document worden de eisen gespecificeerd waaraan een applicatie moet voldoen om zowel te kunnen werken op de ICT-infrastructuur van Syntrophos als in de cloud, als SaaS-dienst. De eisen omvatten zowel procedurele als technische aspecten.

Doelgroep

Dit document is bedoeld voor alle deelnemers die zich bezighouden met het verwerven en selecteren van ICT-toepassingen.

Gebruik en reikwijdte

De aanbestedende partij, voor zover dit niet Syntrophos zelf is, neemt de eisen over in het eigen format van het bestek dat voor de aanbesteding/selectie gebruikt gaat worden. De nummering van de eis of wens wordt door de aanbestedende partij vermeld achter de betreffende eis of wens in dit document. Het bestek en dit document wordt voor de aanbesteding/selectie ter controle voorgelegd aan Syntrophos.

Worden in de aanbesteding functionele eisen gesteld die in strijd zijn met de technische eisen en wensen dan prevaleren de technische eisen.

Afwijken

Afwijken van de technische eisen kan consequenties hebben voor het functioneren van de ICT-toepassing op de ICT-infrastructuur en de dienstverlening van Syntrophos. Afwijken kan alleen in overleg en met toestemming van Syntrophos.

Beoordeling

Syntrophos beoordeelt de door de leveranciers aangeboden offertes op de beantwoording van de eisen en wensen applicaties. Indien Syntrophos niet bij de beoordeling wordt ingeschakeld verklaart de aanbestedende partij dat de geselecteerde toepassing voldoet aan alle eisen en wensen zoals benoemd in dit document. Syntrophos ontvangt een kopie van de beantwoording van de leverancier op de eisen en wensen.

Verwerkersovereenkomst

Er wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten met leveranciers wanneer privacy informatie in de applicatie wordt verwerkt. De AVG is onverkort van toepassing.

Nummer	Eis	Interne hosting on premis	Externe hosting SaaS	Beiden
Algemeen				
A-E-1	De applicatie wordt, voor productiedoeleinden, pas toegelaten op de ICT-infrastructuur van Syntrophos toegelaten als door het uitvoeren van een installatie en aanvullende tests op de ICT-infrastructuur is gebleken dat de applicatie voldoet aan de standaarden die Syntrophos hanteert.	X		
A-E-2	Alle in dit document genoemde versies en beschrijvingen zijn onderhevig aan verandering. De leverancier kan zich derhalve niet beroepen op onjuistheden of onvolledigheden in deze specificatie maar heeft de verantwoordelijkheid aanvullende vragen te stellen voor zover deze nodig zijn voor het uitbrengen van een juiste offerte.			X
A-E-3	Syntrophos houdt zich het recht voor alsnog af te zien van de opdracht als de applicatie in een later stadium niet blijkt te voldoen aan de eisen om goed te kunnen werken binnen de ICT-infrastructuur.			X
A-E-4	Daar waar de aangeboden software moet worden geïmplementeerd als een hardware-appliance oplossing, dient de apparatuur te voldoen aan de inbouw eisen in het datacenter van Syntrophos. Deze eisen kunnen worden opgevraagd.	X		
A-E-5	Authenticatie vindt plaats op het niveau van de eindgebruiker, in de gehele keten.			X
A-E-6	Gegevensuitwisselingen die frequent of in grote aantallen plaatsvinden worden geautomatiseerd.			X
A-E-7	Gegevensuitwisselingen gebruiken open standaarden, vastgesteld in het Forum Open Standaarden (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden)			X
A-E-8	Applicaties scheiden presentatielogica, proceslogica en bedrijfslogica. Deze vormen van logica zijn inherent verschillend van aard en het moet mogelijk zijn deze onafhankelijk van elkaar te wijzigen. Door ze van elkaar te scheiden kunnen ze ook los van elkaar worden hergebruikt.			X
A-E-9	De applicatie is tijd-, plaats- en apparaatonafhankelijk beschikbaar.			X
A-E-10	De applicatie dient juist te werken op actuele systeemversies. Actueel is huidige versie plus de eerst voorgaande.	X		
A-E-11	Applicaties zijn webbrowsersonafhankelijk en garanderen een goede werking.			X
A-E-12	Het is niet toegestaan applicatie specifieke browserplugins te installeren.			X
A-E-13	De leverancier geeft aan welke minimale systeemeisen benodigd zijn m.b.t. compute en storage.	X		
A-E-14	Complexe installaties worden uitgevoerd door de leverancier, onder begeleiding van Syntrophos.	X		
A-E-15	Complexe installaties worden door de leverancier uitgevoerd onder het vier ogen principe.	X		
A-E-16	Gegevens waarvan de gebruiker eigenaar is en die door de applicatie wordt ingelezen, gebruikt of verwerkt blijft eigendom van de gebruiker			X
Applicaties				
A-E-17	De applicatie is web gebaseerd.			X
A-E-18	De applicatie dient te voldoen aan de webrichtlijnen van het W3C.			X
A-E-19	De applicatie is multi-user enabled	X		
A-E-20	De applicatie ondersteunt meerdere tenants			X
A-E-21	De applicatie kan op basis van App-V worden gevirtualiseerd	X		
A-E-22	Support op de goede werking wordt geleverd indien de applicatie binnen een virtuele werkomgeving is geïnstalleerd en wordt gebruikt (VMWare Horizon, Citrix XenApp/XenDesktop, Terminal Server, Remote Desktop Services)	X		
A-E-23	Het server gedeelte van de applicatie biedt 100 % ondersteuning voor hosting op het virtualisatieplatform van Syntrophos (VMWare ESX Server).	X		
A-E-24	Berichten worden niet handmatig aangemaakt, gewijzigd of verwijderd buiten de bronapplicatie.			X
A-E-25	De automatische updatefunctionaliteit van de applicatie moet kunnen worden uitgezet	X		
A-E-26	Updates, upgrades en andere software-aanpassingen zijn door Syntrophos zelf te installeren op basis van geaccepteerde richtlijnen/instructies.	X		
A-E-27	De leverancier geeft aan op welke wijze de hard- en software zodanig op elkaar afgestemd worden, zodat een optimale performance wordt behaald.	X		
A-E-28	De applicatie maakt geen gebruik van harde drive-letter verwijzingen maar van instelbare UNC-paden.	X		
A-E-29	De applicatie gebruikt, indien nodig, de door Syntrophos geleverde en ondersteunde externe RDBMS (Oracle en MS-SQL). Het is niet toegestaan een eigen interne database te gebruiken	X		

A-E-30	De applicatie maakt geen gebruik van lokale data-opslag maar voorziet in opslag op netwerk storage.	X		
A-E-31	De applicatie maakt geen gebruik van shares op applicatieservers.	X		
A-E-32	Instellingen worden in de gebruikersprofielen opgeslagen en zijn dus niet machine gebonden			X
A-E-33	De applicatie kan overweg met Microsoft Distributed Filesystem (MS-DFS).	X		
A-E-34	De applicatie vereist geen specifieke versie van ondersteunende software maar een minimale versie.	X		
A-E-35	De applicatie ondersteunt het gebruik van een 64bits operating systeem op de server	X		
A-E-36	De applicatie ondersteunt IPv6.			X
A-E-37	Applicatie gebruikt, indien nodig, de door Syntrophos geleverde Officepakket (MS-Office)			X
A-E-38	De applicatie ondersteunt Single Sign On op basis van de door Syntrophos geleverde ADFS			X
A-E-39	Licenties zijn machine gebonden. Licenties mogen gebruiker gebonden zijn indien gebruik wordt gemaakt van Single Sign On op basis van de ADFS van Syntrophos én de licentie in de gebruikersprofiel kan worden opgeslagen			X
A-E-40	De applicatie ondersteunt de unicode tekenset UTF-8.			X
A-E-41	De applicatie maakt gebruik van de DNS en DNSSec infrastructuur van Syntrophos.			X
A-E-42	De applicatie maakt geen gebruik van Netbios en WINS.			X
A-E-43	De applicatie ondersteunt het gebruik van hard- en software ten behoeve van de toegankelijkheid voor mensen met een functiebeperking.			X
A-E-44	De applicatie voldoet aan de eisen van digitale toegankelijkheid en voldoet aan de Web Accessibility Guidelines (WCAG).			X
A-E-45	De applicatie heeft faciliteiten om geautomatiseerd gekoppeld te kunnen worden aan het Datawarehouse. Hiervoor wordt bij voorkeur gebruik gemaakt van API's			X
Handleiding				
A-E-46	De applicatie en alle documentatie - voor zowel gebruik als beheer - zijn volledig Nederlandstalig. De documentatie bevat een volledige beschrijving van het logisch en technisch datamodel, handleidingen voor eindgebruikers en beheerders, een volledige applicatietopologie inclusief onderlinge relaties, afhankelijkheden en connecties met andere applicaties en systemen. Elke nieuwe release is voorzien van actuele documentatie.			X
A-E-47	Syntrophos is gerechtigd de documentatie geheel of gedeeltelijk te reproduceren voor intern gebruik.			X
Implementatie, opleiding en beschikbaarheid software				
A-E-48	De leverancier levert tijdig de benodigde opleidingen, bestaande uit gerichte cursussen, cursusmateriaal en naslagwerk voor systeem-, werkplek-, applicatie- en netwerkbeheerders, eindgebruikers en databasebeheerders.			X
A-E-49	Opleidingen worden door vakbekwame docenten gegeven. Indien erkende certificeringen beschikbaar zijn dienen docenten hieraan te voldoen.			X
A-E-50	De applicatie voorziet, zonder meerkosten, in de mogelijkheid tot het werken met meerdere (tenminste logisch) gescheiden gebruikersomgevingen (ontwikkel-, test-, acceptatie- en productieomgeving).			X
A-E-51	De leverancier geeft aan welke functionele, beveiligings en technische consequenties de installatie van een upgrade of patch zal hebben op de infrastructuur. Dit geldt voor zowel incidentele als structurele wijzigingen.	X		
A-E-52	De leverancier garandeert dat updates van de applicatie zonder gegevensverlies kunnen worden geïmplementeerd.			X
A-E-53	Iedere nieuwe versie wordt begeleid door een overzicht van gewijzigde functionaliteiten waarbij ook inzichtelijk is welke impact dit heeft op de beveiliging en techniek.			X
A-E-54	De leverancier stelt een overzicht van bekende problemen en bijbehorende oplossingen beschikbaar.			X
Testen				
A-E-55	De leverancier stelt Syntrophos tijdig in staat gebruiks-, prestatie-, functionaliteits-, beveiligings en technische testen uit te voeren ten behoeve van de oplevering en acceptatie van de applicatie. De leverancier richt hiertoe in overleg een testomgeving in, in een vergelijkbare structuur als de uiteindelijke systeemomgeving.			X
A-E-56	De testen worden afgenomen in een testomgeving als in de uiteindelijke operationele systeemomgeving.			X
A-E-57	De Leverancier beschikt over mogelijkheden om de testdata te anonimiseren.			X

Randapparatuur				
A-E-58	Randapparatuur wordt aangesloten op het LAN-netwerk van Syntrophos. Het is niet toegestaan randapparatuur te leveren die rechtstreeks op een werkstation (bv met behulp van USB en dergelijke) moet worden gekoppeld			X
Applicatiebeheer				
A-E-59	De applicatie bevat een adequate set aan beheertools en moet door de beheerorganisatie van Syntrophos (op afstand) beheerd kunnen worden.	X		
A-E-60	Patches en nieuwe releases kunnen in eigen beheer door de beheerorganisatie van Syntrophos geïnstalleerd worden.	X		
A-E-61	Het is niet mogelijk om via de applicatie systeemcommando's uit te voeren. Het is niet nodig om vanaf een systeemprompt services te moeten starten, stoppen of te herstarten. Het is niet nodig om vanaf een systeemprompt functionele beheeractiviteiten te verrichten.			X
A-E-62	De applicatie vereist geen remote desktop connecties met servers voor functioneel beheer.			X
A-E-63	Monitoring van de applicatie vindt plaats middels SNMPv3.	X		
Beveiliging				
A-E-64	Toegang tot de applicatie is dwingend geregeld via een autorisatie op gebruikersnaam.			X
A-E-65	Binnen de applicatie wordt Role Based Access Control (RBAC) gebruikt			X
A-E-66	De applicatie voorziet in goede scheiding tussen functioneel-, technisch-, applicatie-, en gebruikersbeheer.			X
A-E-67	De applicatie beschikt over een eigen auditlog. De auditlog kan niet ongemerkt worden gewijzigd of gewist. De auditlog kan realtime op een centrale logserver worden weggeschreven			X
A-E-68	De leverancier voorziet in geval van een (mogelijk) beveiligingsrisico, Syntrophos tijdig van beveiligingsupdates, dan wel van noodpatches en/of workarounds.	X		
A-E-69	Er is geen rechtstreekse toegang mogelijk tot systemen op het interne netwerk. Eventueel kan beveiligde toegang via een (reverse) proxy worden gerealiseerd.			X
A-E-70	Clïentsystemen (en hun gebruikers) hebben alleen https-toegang tot het internet via een firewall en alleen na authenticatie. Server systemen hebben geen toegang tot het internet.	X		
A-E-71	Mail functionaliteit wordt uitsluitend ondersteund via de interne beveiligde mailvoorziening (Exchange).			X
A-E-72	Voor gecentraliseerde authenticatie en autorisatie van gebruikers en componenten wordt Microsoft Active Directory ondersteund.			X
A-E-73	De applicatie en/of systemen ondersteunen Kerberos voor wederzijdse authenticatie aan Microsoft Active Directory.			X
A-E-74	De geboden oplossing maakt geen inbreuk op de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van andere op het netwerk aangesloten systemen.			X
A-E-75	Gegevens die via het internet worden uitgewisseld dienen op een bij de data passende manier te worden beveiligd. Gevoelige gegevens moeten versleuteld worden.			X
A-E-76	Niet benodigde functionaliteit wordt niet geïnstalleerd om kwetsbaarheden te verminderen.			X
A-E-77	Er mag geen gebruik gemaakt worden van hardware locks zoals client-dongles.	X		
A-E-78	Met alle leveranciers die als verwerker voor of namens de organisatie persoonsgegevens verwerken, worden verwerkersovereenkomsten gesloten waarin alle wettelijk vereiste afspraken zijn vastgesteld.			X
A-E-79	De leverancier staat toe dat een externe audit wordt verricht waarmee de betrouwbaarheid van de geleverde dienst kan worden getoetst. Een audit is niet nodig als de leverancier d.m.v. certificering aantoont dat de gewenste betrouwbaarheid van de dienst is geborgd.			X
A-E-80	De leverancier moet de keten van toeleveranciers bekend maken en aangeven welke maatregelen zijn genomen om de aan de leverancier opgelegde eisen door te vertalen naar hun toeleveranciers.			X
Back-up, herstel en uitwijk				
A-E-81	De applicatie voorziet in herstelprocedures in geval van het noodzakelijkerwijs terugplaatsen van een back-up met behoud van de integriteit van de data en gerelateerde data.			X
A-E-82	De applicatie voorziet in herstelprocedures in geval van herstel van bestanden.			X
A-E-83	De applicatie voorziet in een herstelprocedure in geval van een ten onrechte uitgevoerde systematische gegevensverstrekking.			X
A-E-84	In de programmatuur zijn maatregelen genomen om bij conflicten of calamiteiten de integriteit van databases te garanderen (recordlocking, roll-backfunctie e.d.)			X

A-E-85	De applicatie dient te waarborgen dat bij calamiteiten geen transacties verloren gaan, bijvoorbeeld via logbestanden.			X
A-E-86	Het maken van een back-up van de programmatuur, alsmede de data kan op instelbare momenten worden uitgevoerd en het systeem (afzonderlijke tabellen en de gehele database) kan hersteld worden.			X
A-E-87	De applicatie heeft voorzieningen ter ondersteuning van een hoge beschikbaarheid van gegevens, ook buiten kantooruren.			X
Database				
A-E-88	De database ondersteunt de Nederlandse instellingen voor taal en land.			X
A-E-89	Het is mogelijk om de productiedatabase te dupliceren naar een tweede database (acceptatie). De leverancier levert een overzicht van de hiertoe aan te passen tabellen, velden en instellingen.			X
A-E-90	De applicatie draait op een door de database leverancier gecertificeerde combinatie van de database met het OS. Als op een database versie geen support meer wordt gegeven, dient de applicatie over te zijn op de volgende versie. Ook als Syntrophos op enig moment een andere (nieuwere) versie van de database wenst over te stappen, moet dat mogelijk zijn. Zie a-e-9.			X
A-E-91	Databases dienen op SQL te zijn gebaseerd, Oracle en MS-SQL. Overige databaseplatformen worden niet door Syntrophos ondersteund maar door de applicatieleverancier.	X		
A-E-92	De installatie van database software en databases gebeurt volgens de database installatie en creatie richtlijnen van Syntrophos.	X		
A-E-93	Voor de installatie van een database levert de leverancier een installatiedocument waarmee een DBA van de beheerorganisatie de installatie uit kan voeren.	X		
Releases				
A-E-94	Nieuwe releases worden vanuit de applicatie ondersteund via door de leverancier ter beschikking gestelde en gegarandeerde installatieprogrammatuur.	X		
A-E-95	Nieuwe releases kunnen worden getest en zijn voorzien van nieuwe documentatie en installatiescripts. In de documentatie wordt duidelijk beschreven wat de consequenties zijn voor de werking van de applicatie ten opzichte van vorige versies.			X
A-E-96	De applicatie dient de mogelijkheid te hebben tot het inrichten van een testomgeving per applicatiemodule, volledig afgeschermd van de productieomgeving. De scheiding dient op zowel programma als op databestandsniveau aangebracht te zijn.			X
A-E-97	De leverancier heeft een roadmap voor de applicatie en geeft Syntrophos inzicht in deze roadmap.			X
A-E-98	Als op een versie van het Operating System, DBMS of ondersteunende softwarefunctionaliteit geen standaard support meer wordt gegeven door de leverancier dient de applicatie over te zijn op de volgende versie.			X
A-E-99	De leverancier onderschrijft de principes van Common Ground (https://commonground.nl/) en geeft aan op welke wijze de applicatie voldoet aan deze principes.			X