

Bijlage A - Programma van Eisen

Referentie: TN 473869

Datum: 25-06-2024

Versie: 1

In deze bijlage vindt u het programma van eisen.

De eisen (aangeduid met een 'E') zijn uitsluitende criteria; het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze eisen heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg.

1. ALGEMEEN

1.1. Voorwaarden

E1	Contractduur De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 2 jaar, met de optie om de overeenkomst 2 maal te verlengen met een periode van 1 jaar.
E2	Geldigheidsduur offerte De inschrijving dient een geldigheidsduur te hebben van 6 maanden gerekend van de uiterste datum van ontvangst van de inschrijvingen. In het geval een kort geding aanhangig wordt gemaakt eindigt de termijn van gestanddoening acht dagen na de dag waarop in eerste aanleg is beslist.
E3	Levering De aangeboden Oplossing is een bestaande oplossing, direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijssjabloon. Alle functionaliteiten zijn aantoonbaar in de videodemonstraties dan wel in het verificatiegesprek, met uitzondering van de koppelingen. Als bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk), dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Oplossing.

1.2. Algemeen

E4	Referenties Opdrachtgever opereert in een specifieke branche. Opdrachtgever zoekt een leverancier die ervaring heeft met bodemdossiers, open overheid en de taal die binnen omgevingsdiensten gebruikt wordt. De leverancier geeft in bijlage E referenties op waarbij ingegaan wordt op de volgende aspecten (het is mogelijk om per eis verschillende referenties op te geven): A. een referentie is een omgevingsdienst. B. een referentie maakt gebruik van anonimiseersoftware (voor bijvoorbeeld bodemdossiers en Woo-verzoeken). C. Een referentie maakt gebruik van integraties met bronsystemen, bij voorkeur Rx.Mission.
----	---

1.3. Service level agreement

E5	Op afstand De opdrachtgever wenst een SLA af te sluiten. Diensten voor onderhoud en ondersteuning, voor zover deze door de Opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.																		
E6	Helpdesk De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de Opdrachtgever inzicht in meldingen van andere klanten. De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de inschrijver worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.																		
E7	Afhandeling meldingen De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: • Categorie 1: de oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de opdrachtgever een critical problem) • Cat. 2: de oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de opdrachtgever een major problem). • Cat. 3: kleine verstoringen (naar mening van de opdrachtgever een minor problem) • Cat 4: gebruikers / beheedersvraag. <table><tr><th>Categorie</th><th>Reactietijd</th><th>Oplossing binnen</th></tr><tr><td>1</td><td>24 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur)</td><td>Workaround binnen 8 uur Oplossing binnen 16 uur</td></tr><tr><td>2</td><td>24 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur)</td><td>Workaround binnen 2 werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen</td></tr><tr><td>3</td><td>24 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur)</td><td>Workaround binnen 5 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie</td></tr><tr><td>4</td><td>24 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur)</td><td>Antwoord binnen 1 week</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table> De helpdesk draagt tevens zorg voor het relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de oplossing. De opdrachtnemer maakt voor de opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.	Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen	1	24 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur)	Workaround binnen 8 uur Oplossing binnen 16 uur	2	24 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur)	Workaround binnen 2 werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen	3	24 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur)	Workaround binnen 5 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie	4	24 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur)	Antwoord binnen 1 week			
Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen																	
1	24 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur)	Workaround binnen 8 uur Oplossing binnen 16 uur																	
2	24 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur)	Workaround binnen 2 werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen																	
3	24 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur)	Workaround binnen 5 werkdagen Oplossing in volgende reguliere versie																	
4	24 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur)	Antwoord binnen 1 week																	
E8	ITIL De leverancier werkt procesmatig (Changemanagement (ITIL), Incidentmanagement en Problem management zijn ingericht).																		

E9	Overleg Er vindt periodiek overleg plaats met de leverancier op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Er vindt periodiek overleg plaats met de leverancier t.a.v. aangemelde CR's en PR's en rapportage daarover.
----	---

1.4. Verwerkersovereenkomst

E10	Verwerkersovereenkomst Leverancier gaat akkoord met het ondertekenen van een verwerkersovereenkomst (VNG-model, zie bijlage J). De leverancier vult hiervoor de bijlages vooraf in en benoemt eventuele bijzonderheden.
-----	---

2. NIET-FUNCTIONELE EISEN

2.1. Algemeen

E11	Software as a Service De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (Cloud Native). De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor • Het hardware en software platform, wat tezamen de Oplossing vormt; • het technische (applicatie) beheer; • het onderhouden van de software; • de connectiviteit van de Oplossing aan het internet zodat bandbreedte en latency voldoende zijn voor een prettige gebruikerservaring. De oplossing wordt biedt een voldoende beveiligde gebruikers en beheerders web interface (GUI) waarmee de software volledig kan worden bediend en beheerd.
E12	Domain name De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een “fully qualified domain name”.
E13	Webbased userinterface De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari, Mozilla Firefox, Firefox ESR) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, ActiveX, etc.).
E14	Single Sign-On De Oplossing ondersteunt Single Sign On (SSO) authenticatie op basis van de huidige ADFS/Azure AD en SAML 2.0 inrichting bij Opdrachtgevers. Tot aan de fusie van ODRU en RUD Utrecht ondersteunt de Oplossing aparte SSO voor de verschillende organisaties. Na 1 januari 2026 is sprake van één organisatie met één koppeling voor Identity & Authorisation Management.
E15	Versleutelde verbinding De Oplossing maakt gebruik van een versleutelde verbinding (TLS 1.2 en hoger).

E16	Autorisatie conform AVG De autorisatie functionaliteit binnen de oplossing voldoet aan de eisen van de AVG en maakt het mogelijk om op rol-niveau autorisaties te verlenen voor toegang tot bepaalde informatie (documenten en metadata). Wanneer de AVG wijzigt, dan zorgt Opdrachtnemer de wijzigingen hiervan door te voeren in de autorisatie functionaliteit zodat de Oplossing kan blijven voldoen conform AVG. De in het kader van de AVG vastgelegde gegevens kunnen alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor zij vastgelegd zijn.
E17	Audittrail De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail van alle functionele handelingen met daarin minimaal opgenomen • de gebeurtenis; • de benodigde informatie die nodig is om de gebeurtenis met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; • het gebruikte apparaat; • de handeling; • het object van de handeling; • het resultaat van de handeling; • een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Ten behoeve van de loganalyse is de bewaarperiode van de logging bepaald en vastgelegd in het door Opdrachtnemer op te leveren SLA. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd. De logging geschiedt zowel indien de gebeurtenis door een persoon of een systeem is uitgevoerd. De logging is inzichtelijk voor de beheerders van de Opdrachtgever.
E18	Applicatie-log De oplossing beschikt over logfunctionaliteit waarbij minimaal de volgende gebeurtenissen worden opgenomen. • Het gebruik van een functionele en/of technische beheerhandeling • Handelingen van autorisatiebeheer • Inlogpogingen (zowel succesvol als onsuccesvol) • Foutmeldingen
E19	Baseline Informatiebeveiliging Overheid De software moet voldoen aan de vereisten van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), inclusief alle relevante wet- en regelgeving met betrekking tot gegevensbescherming en privacy. Er moeten processen en procedures worden vastgesteld om te voldoen aan de vereisten voor informatiebeveiliging en compliance-rapportage.
E20	Informatiebeveiliging Opdrachtgever heeft beheersmaatregelen t.a.v. informatiebeveiliging vastgesteld en geïmplementeerd volgens de normen van ISO-27001, of gelijkwaardig, gedurende de looptijd van de overeenkomst.
E21	Opslag data De opslag van data en informatie vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte. De Oplossing moet de mogelijkheid bieden om aangeboden en verwerkte documenten tijdelijk op te slaan voor een beperkte duur. Er moet een mechanisme zijn zodat alle versies van aangeboden documenten na verwerking en downloaden automatisch te verwijderen na het verstrijken van de vastgestelde bewaartermijn van 24 uur.

E22	Datacenter Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een datacenter anders dan haar eigen ICT-infrastructuur, zal het datacenter van waaruit de SaaS Oplossing geleverd wordt ISO-27001 gecertificeerd zijn of gelijkwaardig, gedurende de looptijd van de overeenkomst. Het is aan Opdrachtnemer om aan te tonen dat de aangeboden certificering vergelijkbaar is met ISO-27001.
E23	Architectuur De Oplossing voldoet aan de architectuurprincipes zoals gespecificeerd in bijlage K,N,O (architectuurprincipes ODRU), (architectuurprincipes RUD Utrecht) (Uitwerking architectuur RUD Utrecht t.b.v. knooppunt Bodeminformatie) .
E24	API's De Oplossing biedt een Application Programming Interface (API) voor integratie met externe systemen en services De API moet endpoints bieden voor alle belangrijke functionaliteiten van de cloudsoftware, zoals het aanbieden van te anonimiseren documenten, het valideren van documenten, het ophalen van documenten, etc. Ten aanzien van de API's geldt: • De API moet duidelijk gedefinieerde endpoints hebben voor alle beschikbare functionaliteiten. • Elke endpoint moet een specifieke taak of actie uitvoeren en moet worden gedocumenteerd. Uitgebreide documentatie moet beschikbaar zijn voor ontwikkelaars, inclusief endpoint-beschrijvingen, parameters, voorbeeldaanroepen en antwoorden, enz. • De documentatie moet up-to-date worden gehouden na elke wijziging in de API. • De API moet voldoen aan de best practices voor API-beveiliging, inclusief gegevensversleuteling tijdens verzending, bescherming tegen aanvallen zoals SQL-injectie en XSS (Cross-Site Scripting), enz. • De API moet robuuste foutafhandeling bieden en duidelijke foutmeldingen teruggeven in geval van ongeldige verzoeken of problemen tijdens de verwerking.
E25	Integratie De Oplossing biedt mogelijkheden aan andere leveranciers om functionaliteiten gerelateerd aan het anonimiseringsproces te gebruiken of te ontwikkelen binnen de software waarmee de Opdrachtgever het zaakgerichte werkproces heeft ingericht. Het moet het mogelijk zijn om vanuit Rx.Mission (ODRU) documenten ter anonimisering aan te bieden en geanonimiseerd terug te ontvangen.
E26	Aantal gebruikers Het systeem is in aanvang geschikt voor de Opdrachtgever met 25 gelijktijdige gebruikers maar kan in de nabije toekomst worden uitgebreid met grotere aantallen gebruikers zonder dat dit invloed heeft op de performance.
E27	Omvang van te bewerken/anonimiseren documenten De Oplossing ondersteunt het anonimiseren van documenten van maximaal 250 MB in één keer.

2.2. Kwaliteitsnormen

E28	ICT kwaliteitsnormen De Oplossing voldoet aan de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen behorende bij de GIBIT 2016 en GIBIT 2023 (versie 2023-1)
-----	---

E29	AVG De Oplossing moet voldoen aan de wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming, zoals de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG).

2.3. *Gebruiksgemak*

E30	Performance De applicatie toont binnen gemiddeld 3 seconden en maximaal 5 seconden aan de gebruiker een reactie na de gebruikersinteractie.
-----	---

2.4. *Beheer*

E31	Documentatie De leverancier levert een kopie van de technische en functionele documentatie van haar oplossing mee of stelt deze digitaal ter beschikking.
E32	Releases De leverancier levert per release, upgrade en fix een volledig overzicht mee van de inhoud van de release, upgrade en fix.

3. FUNCTIONELE EISEN

3.1. *Algemeen*

E33	Anonimiseren De anonimiseersoftware heeft de mogelijkheid om meerdere documenten per dossiers in één keer te kunnen anonimiseren.
E34	Front-end De anonimiseersoftware heeft een front-end (user interface) waarmee gebruikers documenten (bijvoorbeeld WOO-documenten) kunnen anonimiseren en valideren.
E35	Extraheren en splitsen De anonimiseersoftware voorziet in de functionaliteit om binnen één document een selectie aan pagina's te extraheren of te splitsen.
E36	Valideren De software biedt de mogelijk om voordat er een geanonimiseerde versie van het brondocument wordt aangemaakt een document met de hand te valideren, waarna de gebruiker de mogelijkheid heeft om handmatig de voorgestelde anonimiseergegevens te controleren en verbeteren (bijvoorbeeld voor WOO-documenten). Tijdens het anonimiseren is het mogelijk om pagina's, documenten en/of gehele dossiers in z'n geheel in één keer te valideren.
E37	Documentformaten De anonimiseersoftware ondersteunt het anonimiseren van verschillende documentformaten

	waaronder minimaal pdf, msg, xls(x), doc(x), ppt(x), jpg, jpeg, png, tiff.
--	--

3.2. Bodemdossiers

E38	Volledig geautomatiseerd De Oplossing heeft de mogelijkheid om documenten/dossiers volledig geautomatiseerd te anonimiseren zonder handmatige nabewerking of validatie.
-----	---

4. DIENSTVERLENING

E39	Configuratie- en implementatiediensten De opdrachtnemer levert diensten ten behoeve van de configuratie van de software en de implementatie.
E40	Opleiding De Opdrachtnemer leidt gebruikers en beheerders van de Oplossing op. Naar verwachting gaat het om 20 personen.

5. CONTRACTMANAGEMENT

E42	Binnen het periodiek contractmanagementgesprek worden de afgesproken KPI's behandeld. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de KPI's monitoren en de resultaten rapporteren in het kwartaaloverleg.
E43	Opdrachtnemer is voor vragen over de overeenkomst of de planning van de inhoudelijke ondersteuning op werkdagen bereikbaar tussen 8.30 uur en 17.00 uur.
E44	Opdrachtnemer zal voor de uitvoering van deze overeenkomst één (1) vaste contactpersoon aanwijzen, met achtervang bij vakanties en afwezigheid door een medewerker met gelijkwaardige competenties.

6. FACTURATIE

E45	De overeengekomen tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende de initiële duur van de Overeenkomst. Eenmaal per jaar, voor het eerst per 1 maart 2025 vindt er een indexering plaats voor de jaarlijkse gebruikskosten op basis van de CPI van het CBS.
E46	De betalingstermijn van uitgereikte facturen bedraagt 30 dagen na dagtekening. Opdrachtnemer vermeld op de factuur het verplichtingnummer wat kenbaar gemaakt wordt na totstandkoming van de Overeenkomst.