

Bijlage 1 Programma van Eisen

Nr.	Wet en Regelgeving
1.	Als inkoopvoorwaarden voor de overeenkomst wordt de GIBIT 2023 gehanteerd. Andere voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
2.	Als richtlijn voor informatiebeveiliging hanteert VNG de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid). De gevraagde oplossing dient hieraan, of de vergelijkbare standaarden NEN-ISO/IEC 27001:2017 en de NEN-ISO/IEC 27002:2017, te voldoen.

Nr.	Beveiliging en Bedrijfszekerheid
3.	De oplossing (en alle onderdelen zoals de onderliggende gebruikte systemen zoals webserver, besturingssystemen, etc) moet over zodanige beveiligingsmaatregelen beschikken dat de betrouwbaarheid (beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid) van gegevens gewaarborgd is. Alle onderdelen van de oplossing moeten afdoende zijn beveiligd tegen ongewenst(e) toegang, ongeautoriseerd gebruik, hackers, virussen (inclusief spyware, ransomware, malware), DDoS en misbruik. De gespecificeerde werking van het systeem mag hierdoor niet nadelig beïnvloed worden. Opdrachtnemer zorgt er voor dat getroffen voorzieningen up-to-date gehouden worden.
4.	Het systeem werkt in een SAAS of cloud omgeving.
5.	De voor de oplossing gebruikte apparatuur en data staat in een datacenter in de Europese Economische Ruimte.
6.	Het datacenter waarin de oplossing draait is geclassificeerd als minimaal TIER 3. (International standards: ISO/IEC 22237 and DIN EN 50600). Deze certificaat is geldig gedurende de looptijd van de overeenkomst.
7.	Medewerkers krijgen uitsluitend toegang tot het systeem door de aanvullende authenticatie via Entra ID in de Azure Active Directory tenant van de VNG. Hierbij wordt een combinatie van Single Sign On (SSO), conditional access en Multi Factor Authenticatie (MFA) toegepast.
8.	Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Op dit moment betekent dat de correcte toepassing van SPF, DKIM, DMARC, en IPv4 en IPv6.
9.	Mailberichten welke door de oplossing worden verzonden hebben als afzender een door de VNG op te geven mailadres, bijvoorbeeld info@vng.nl. Hiertoe dient voor het domein vng.nl DMARC te worden toegepast.

Nr.	Koppelingen
10.	De oplossing beschikt over een set APIs waarmee de data van de oplossing door de VNG kan worden opgehaald zodat deze voor rapportagedoeleinden in de VNG Datafactory (Azure Fabric Datafactory) kan worden geplaatst.
11.	Uitgangspunt is dat het userbeheer volledig automatisch verloopt. Het toekennen van doelgroepen aan gebruikers binnen de oplossing geschied automatisch op basis van bedrijfsonderdeel en of functie zoals aangeleverd in de import.

Nr.	Toegankelijkheid
12.	De onderdelen van de oplossing die binnen de toegankelijkheidswetgeving vallen, moeten voldoen aan de geldende criteria vanuit die wetgeving (op dit moment WCAG 2.1 niveau A en AA).
13.	De oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is voor de gangbare actuele browsers.
14.	De oplossing, inclusief webformulieren, ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste interface of responsive design zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid tekst met behoud van functionaliteiten.
15.	De oplossing biedt naast een website ook zonder kosten een mobiele app voor gebruik op smartphone of tablet (Android of iOS). Deze app kan met name gebruikt worden door ondertekenaars voor het digitaal ondertekenen van documenten.
16.	De taal van het systeem is Nederlands.

Nr.	Service Levels
17.	De Leverancier verzorgt een 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. De Helpdesk van de Leverancier levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De Helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Inschrijver worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.

Nr.	Service Levels
18.	Incidenten (storingen of andere onderbrekingen van de afgesproken dienstverlening) worden door de afdeling I&A van VNG aangemeld bij de Helpdesk van Leverancier. Incidenten worden gecategoriseerd naar prioriteit (met maximale reactie- en oplostijd): - P1: systeem onbeschikbaar (altijd telefonisch gemeld), reactietijd 1 uur, oplostijd 4 uur. - P2: systeem delen of functionaliteiten van het systeem zijn onbeschikbaar (altijd telefonisch melden), reactietijd 2 uur, oplostijd 1 werkdag. - P3: kleinere verstoringen in het systeem, systeem wel beschikbaar, reactietijd 4 uur, oplostijd 5 werkdagen.
19.	De beschikbaarheid van de oplossing (buiten onderhoud) is 99%.
20.	Onderhoud aan het systeem vindt plaats in de het Onderhoudswindow. Dit loopt van maandag tot vrijdag van 20:00 tot 07:00 uur en van vrijdag 20:00 tot maandag 07:00 uur. Alle onderhoud aan het systeem wordt vooraf aangekondigd aan de beheerder van VNG. Voor regulier onderhoud geldt dat dit tenminste 28 uur van te voren wordt aangekondigd. Spoedonderhoud wordt zo snel als dit bekend is aangekondigd."
21.	Na gunning wordt in overleg een exit strategie uitgewerkt.

Nr.	Functionele eisen
22.	De persoon die het proces start kan zelf ondertekenaars toekennen.
23.	Bij ondertekening moeten verschillende gegevens gebruikt kunnen worden, zoals minimaal een klikhandtekening, grafische handtekening, datum, plaats, volledige naam, initialen en/of functie.
24.	Het systeem biedt de mogelijkheid tot het uploaden/tekenen van een handmatige/natte handtekening.
25.	Het systeem ondersteunt dat meerdere personen kunnen ondertekenen
26.	Ondertekenaars kunnen zowel personen binnen als buiten de VNG-organisatie betreffen.
27.	Het systeem ondersteunt ondertekenprocessen in willekeurige volgorde.
28.	Het systeem ondersteunt ondertekenprocessen in vooraf opgegeven volgorde van ondertekenaars.
29.	Het systeem informeert de ondertekenaar dat de tekenopdracht klaar staat automatisch via mail of sms bericht.
30.	De ondertekenaar moet de opdracht direct vanuit de mail of sms kunnen ondertekenen, zonder eerst het systeem apart op te hoeven starten.
31.	Het systeem biedt de mogelijkheid tot het instellen van standaard flows.
32.	Het systeem stelt geen beperkingen in aantal ondertekenaars.
33.	Er is sprake van een geldige en juridische handtekening. Het systeem biedt de mogelijkheid tot het automatisch genereren van een audit-trail met overzicht van IP-adressen en relevante data die bij elke ondertekening door in ieder geval de verzender gedownload kan worden.
34.	Zodra alle ondertekenaars hebben getekend en de flow is afgerond, krijgt de aanvrager hiervan bericht via mail, waarbij het ondertekende document incl. audit-trail wordt meegestuurd.
35.	Het systeem biedt de ondertekenaar een dashboard met een duidelijk, actueel overzicht van lopende en afgeronde tekenopdrachten.
36.	Het systeem biedt beheerder(s) rapportages en overzichten van systeemgebruik.
37.	Het systeem ondersteunt verschillende bestandstypen als brondocument voor ondertekening, waarbij in elk geval minimaal PDF, Word, Excel, PowerPoint worden ondersteund.
38.	Het systeem moet het verzenden van meerdere documenten (minimaal 5) in een transactie aankunnen.
39.	Het ondertekende document wordt gegenereerd als PDF-document.
40.	Het tekenproces moet, zolang het nog niet is afgerond, tussentijds gestopt kunnen worden en na aanpassingen weer opnieuw gestart.

Nr.	Functionele eisen
41.	Het is mogelijk om PKI-overheid-certificaten te gebruiken. PKI-overheid is een exclusief keurmerk van de Nederlandse overheid voor het uitgeven en beheren van digitale certificaten. Beheerd door de Rijksoverheid (Logius) met actieve toezicht op certificatedienstverleners. De VNG maakt gebruik van deze standaard voor veilige gegevensuitwisseling en verbinding. Voor directeurs is dit een vereiste om documenten tussen overheden en buitenlandse documenten te ondertekenen
42.	Het systeem houdt een archief bij van minimaal 90 dagen voor naslag door gebruikers en beheerders.
43.	E-mail moet door VNG ingestelde format verstuurd worden.
44.	Het systeem biedt de mogelijkheid om templates op te nemen waarin op eenvoudige wijze meerdere documenten in één keer ter ondertekening aangeboden kunnen worden (bijvoorbeeld standaard bijlagen).
45.	Het moet mogelijk zijn om voor gedefinieerde templates te delen met andere medewerkers.

Nr.	Commercieel
46.	De door Opdrachtnemer aangeboden prijzen en tarieven dienen te zijn gesteld exclusief BTW en inclusief overige kosten. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. De door Opdrachtnemer opgegeven tarieven dienen all-in tarieven te zijn.
47.	Alle te voeren gesprekken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in het kader van relatie- en/of contractmanagement dienen inbegrepen te zijn in de prijs voor Opdrachtgever en worden geacht bij de opgegeven tarieven te zijn inbegrepen.
48.	De inschrijver dient te garanderen dat licentiekosten voor de digitale ondertekening uitsluitend in rekening worden gebracht voor personen die bevoegd zijn om een digitale ondertekening te versturen. Er mogen geen licentiekosten worden berekend voor personen die enkel verantwoordelijk zijn voor het ondertekenen van het contract, zonder de bevoegdheid om zelf een digitale ondertekening te versturen.
49.	Het moet mogelijk zijn om zonder extra kosten (bijv. administratiekosten) het aantal licenties op- en af te schalen al naar gelang het aantal gebruikers.