



Programma van Eisen - Algemeen

Aanbesteding BGT/BAG/WOZ/Belastingen



Inhoud

1	Inleiding	3
2	Techniek	3
2.1	Algemeen	3
2.2	Privacy en informatieveiligheid	5
2.3	Koppelingen en gegevensuitwisseling	6
2.4	Common Ground	7
3	Implementatie	7
4	Beheer	9
4.1	Service Level Agreement (SLA)	9
4.2	Doorontwikkeling en exit strategie	10

1 Inleiding

In deze bijlage zijn algemene eisen opgenomen die betrekking hebben op zowel perceel BGT, perceel BAG en perceel WOZ/Belastingen. Het niet onvoorwaardelijk voldoen aan de eisen in deze bijlage heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg.

2 Techniek

2.1 Algemeen

Nr.	Omschrijving	
A-T1	De ICT-prestatie wordt aangeboden als een SaaS-oplossing. Hieronder verstaan wij in elk geval dat gedurende de looptijd van de overeenkomst: • De ICT-dienst is beschikbaar als webgebaseerde service via het internet en biedt een responsive gebruikerservaring voor alle gebruikers — zowel binnen als buiten de Citrix-omgeving. (published applications zijn toegestaan); • De ICT-prestatie geen gebruik maakt van lokaal geïnstalleerde software of services; • Hosting (gegevensopslag binnen de EU, bij voorkeur in Nederland, in lijn met met VNG cloudstrategie / havenstandaard) beveiliging en technisch onderhoud worden verzorgd door de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst; • Technisch beheer, onderhoud (Nieuwe versies, Updates en Upgrades) en de uitrol daarvan door Leverancier getest alvorens deze (kosteloos) beschikbaar worden gesteld aan de Opdrachtgever.	
A-T2	Een datacenter van maximaal 5 jaar oud, dat wordt aangewend voor het voorzien in data-housing, althans dat deel dat wordt aangewend voor de uitvoering van de opdracht, dient een design power usage effectiveness (dPUE) te hebben van maximaal 1.2. De dPUE wordt berekend conform de standaard ISO/IEC 30134-2. De dPUE waarde wordt bepaald als categorie 1 (PUE1) en betrokken op een kalenderjaar. De PUE is een meeteenheid voor de energie-efficiëntie van datacenters. Deze zet het totale energieverbruik af tegen de energie die wordt gebruikt voor de IT-middelen. Een lagere PUE betekent een betere energie-efficiëntie. De dPUE is een theoretische PUE op basis van beoogde design parameters van het datacenter en op basis van een standaard IT-last. De technische productspecificaties of andere documentatie waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan worden meegeleverd met de Inschrijving.	
A-T3	Er wordt – naast de primaire productie omgeving - een omgeving beschikbaar gesteld waarmee Opdrachtgever realistische en representatieve testen kan uitvoeren, denk aan formulieren, sjablonen en workflows die in deze test omgeving kunnen worden getest en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer naar de productieomgeving kunnen worden gebracht.	

Nr.	Omschrijving	
A-T4	De ICT-prestatie beschikt (met uitzondering van het onderdeel van de BGT) over een webbased userinterface voor de algemene gebruikers van de ICT-prestatie, die zonder beperking van functionaliteit benaderbaar is door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Enterprise versies van: Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox), zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.).	
A-T5	De ICT-prestatie beschikt over een authenticatiemechanisme op basis Microsoft Entra ID van de RID-Utrecht. Hierbij wordt gebruik gemaakt beproefde standaarden voor federatie/Single Sign On, zoals SAML of OpenID. Na authenticatie (verplicht MFA) via de Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de ICT-prestatie, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd.	
A-T6	Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van de mailserver van de RID-Utrecht en van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Op dit moment betekent dat de correcte toepassing van SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, DANE.	
A-T7	Conform GIBIT 2023 artikel 34.2 wordt op werkdagen van 09.00 - 18.00 uur wordt de beschikbaarheid van de ICT-prestatie voor minimaal 98% per maand gegarandeerd. Deze eis geldt ook voor de overige uren van de werkweek en het weekend De Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal en op verzoek een rapportage aan van de beschikbaarheid.	
A-T8	Voor de ICT-prestatie wordt een acceptabele, goed werkbare performance voor ongeveer 10-15 gelijktijdige gebruikers per organisatie per applicatie gegarandeerd. 'Acceptabel' vertaalt zich onder meer in, maar niet uitputtend, de volgende responstijden: Aanslagen tonen binnen 0,1 seconde op het scherm (in 99% van de gevallen). Preview van bestanden worden binnen 0,5 seconde getoond (in 99% van de gevallen). Openen van een bestand is binnen 3 seconden gereed (in 90% van de gevallen). Eenvoudige query's leveren binnen 3 seconden resultaat (in 90% van de gevallen). Daar waar responstijden niet worden gehaald is het voor de gebruiker duidelijk dat de ICT-prestatie bezig is met het uitvoeren van de opdracht.	
A-T9	De Opdrachtnemer garandeert aantoonbare en adequate backup- en restorevoorzieningen van de ICT-prestatie waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedsfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens en transacties maximaal 1 werkdag kan bedragen.	
A-T10	Het benaderen van de ICT-prestatie dient via het https protocol (de toepassingslaag volgens het TCP/IP model) te geschieden. Http als benaderingsprotocol (t.o.v. https) is niet toegestaan.	

Nr.	Omschrijving	
	Https moet voldoen aan HTTP over tweezijdige TLS. TLS moet geconfigureerd zijn in overeenstemming met de adviezen, richtlijnen en verdere overwegingen van het NCSC.	
A-T11	De ICT-prestatie dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name".	

2.2 Privacy en informatieveiligheid

Nr.	Omschrijving
A-T12	De verwerking van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
A-T13	Bij gunning en gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoet de ICT-prestatie aan een 100%-score op https://internet.nl/ , zowel voor de applicatie als voor de e-mail.
A-T14	Ten aanzien van gebeurtenissen die relevant zijn voor het analyseren van beveiligingsincidenten beschikt de ICT-prestatie over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het gebruikte apparaat; de gebruikte applicatie; het IP-adres (in/uit); het datavolume; het resultaat van de handeling; datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. De bewaarperiode van de logging is 6 maanden. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
A-T15	De ICT-prestatie dient aantoonbaar invulling te geven aan de eisen van privacy by design en privacy by default en is NEN / ISO gecertificeerd (NEN7510 en ISO 27001:2015). De Opdrachtnemer kan dit desgewenst aantonen tot het aanleveren van formele bewijsstukken.
A-T16	De gemeente Soest is Verwerkingsverantwoordelijke zoals gedefinieerd in de AVG. Naast de verplichtingen die op Opdrachtnemer als (sub)verwerker voortvloeien uit de AVG, verklaart en verbindt Opdrachtnemer zich tevens om als onderdeel van de ICT prestatie zonder meerkosten te zullen meewerken aan de redelijke verzoeken van ieder van de Samenwerkende Organisaties om uitvoering te geven aan de verplichtingen die voor de Samenwerkende organisaties voortvloeien uit de AVG. Daaronder valt eveneens om tot het uitvoeren van een DPIA. Wanneer gedurende de looptijd van de Overeenkomst uit een DPIA blijkt dat onderdelen van de ICT prestatie aanpassing behoeven, zal Opdrachtnemer die aanpassingen doorvoeren, zonder dat de Opdrachtgever en/of Samenwerkende organisaties een aanvullende vergoeding verschuldigd zijn.
A-T17	De Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een ISAE 3402 type II assurance-rapport (of gelijksoortig bewijs) van een onafhankelijk auditor voor de werking van de beheersmaatregelen met betrekking tot aangeboden de ICT prestatie, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.

Nr.	Omschrijving
A-T18	Opdrachtnemer rapporteert – naast de al genoemde eisen - halfjaarlijks, of zoveel vaker als nodig wordt geacht, hoe door opdrachtnemer wordt geborgd dat binnen haar organisatie veiligheid en integriteit van de ICT prestaties is gewaarborgd, welke (aanvullende) voorzorgsmaatregelen maatregelen zijn getroffen naar aanleiding van algemene ontwikkelingen en specifiek ten aanzien van opdrachtgever.
A-T19	De ICT-prestatie voldoet aan de maatregelen behorend bij BBN2 classificatie uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)
A-T20	De ICT-prestatie dient te voldoen aan de geldende level 1 en/ of level controls zoals opgenomen in de OWASP ASVS. https://www.owasp.org/index.php/Category:OWASP_Application_Security_Verification_Standard_Project
A-T21	De opdrachtnemer sluit een verwerkersovereenkomst af in overeenstemming met de actuele standaard van de VNG.

2.3 Koppelingen en gegevensuitwisseling

Nr.	Omschrijving
A-T22	Data uitwisseling voor onder andere koppelingen, integraties, import/export vindt plaats via bestanden en protocollen die voorkomen op de lijst van open standaarden (zoals onder andere StUF, API's; zie https://www.forumstandaardisatie.nl), voor zover relevant voor de aangeboden oplossing. Inschrijver conformeert zich gedurende de looptijd van de overeenkomst aan alle voor de Opdracht relevante/wettelijke standaarden. Indien deze verplichte standaarden wijzigen zal inschrijver binnen 12 maanden voldoen aan de nieuwe standaarden en de oude standaard gedurende deze zelfde periode van 12 maanden ondersteunen.
A-T23	Leverancier garandeert dat de gevraagde koppelingen voldoen en ook in de toekomst blijven voldoen aan nieuwe versies van relevante landelijke standaarden. Nieuwe versies van deze standaarden worden – als onderdeel van het reguliere onderhoud - binnen een jaar na publicatie geïmplementeerd in de ICT-prestatie.
A-T24	Opdrachtnemer verzorgt de complete technische en functionele implementatie van de koppelingen met andere (SAAS-)aanbieders voor zover het haar kant van de koppeling betreft.
A-T25	De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden (inclusief regie en afstemmingsmomenten met de te koppelen leveranciers) die aan de kant van de ICT-prestatie noodzakelijk zijn om beveiligde gegevensuitwisseling te laten functioneren. De Opdrachtnemer kan op verzoek aantonen dat de koppelingen succesvol zijn getest. Licenties die nodig zijn om koppelingen te realiseren (technische gebruikersprofielen) zijn in de prijs opgenomen.

Nr.	Omschrijving
	We onderscheiden hierin geautomatiseerde gegevensuitwisseling (koppeling) en handmatige gegevensuitwisseling (import/export). Deze gegevensuitwisselingen worden opgeleverd inclusief documentatie voor de volgende systemen. In bijlage 1 is per gemeente een overzicht opgenomen van alle koppelingen die minimaal moeten worden ondersteund.
A-T26	Bij koppelingen tussen cloud en on-premise applicaties wordt gebruik gemaakt van OpenTunnel van Enable-U.
A-T27	De Opdrachtnemer maakt – waar van toepassing – gebruik van de API-gateway van de Opdrachtgevers (API-gateway van Enable-U.

2.4 Common Ground

Nr.	Omschrijving
A-T28	Inschrijver is (bij voorkeur op eigen initiatief en anders) op eerste verzoek van Opdrachtgever, bereidwillig ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing inspanningen te verrichten gericht op verdere ontwikkeling en implementatie van Common Ground en de hierin reeds ontwikkelde ICT-oplossingen en – standaarden. Inschrijver heeft het Groeipact Common Ground van de VNG hiertoe ondertekend.

1 Implementatie

Nr.	Omschrijving
A-I1	De Opdrachtnemer verzorgt de volledige Implementatie van de software uiterlijk voor 1 januari 2027 en tegen de aangeboden prijs. Hieronder wordt minimaal verstaan: • Alle onderdelen van de software die benodigd zijn voor uitvoering van de functie(s) waar de software voor aangeschaft is worden volledig werkend opgeleverd in de test- en productie-omgevingen; • Beschikbaarstelling, op basis van toegangsrechten, van alle benodigde onderdelen/modules van de software die nodig zijn voor uitvoering van het beheer; • Opleveren van werkende Koppelingen tussen de software en genoemde andere systemen (bijvoorbeeld datadistributie en landelijke voorzieningen), conform de betreffende standaarden; • Opleveren van werkende koppeling voor single-sign-on via Microsoft Entra ID; • Datamigratie, inclusief historie en aanwezige plusgegevens; • Opleveren van een procedure om data van de productieomgeving veilig te kopiëren naar de testomgeving; • Trainingen voor beheerders en gebruikers (zie beschrijvend document); • Beschikbaar stellen van relevante documentatie.

A-I2	Opdrachtnemer stelt voldoende ervaren en gekwalificeerde en geïnformeerde medewerkers beschikbaar om de ICT-prestaties tijdig en efficiënt te leveren. Voor zover medewerkers van Opdrachtnemer al werkzaam zijn voor of bij Soest, -zal Opdrachtnemer die niet in het kader van de Overeenkomst met Opdrachtgever inzetten, tenzij hiervoor schriftelijk akkoord is gegeven door de betreffende gemeente.
A-I3	De Opdrachtnemer verzorgt opleidingen van beheerders en gebruikers van de ICT-prestatie. Hierbij worden zij voorzien van alle benodigde (Nederlandstalige) documentatie en eventuele andere hulpmiddelen zodat het beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden.
A-I4	De Opdrachtnemer voert de projectleiding van de Implementatie, in samenspraak met de projectleider aan de kant van de Opdrachtgever. De projectleider van Leverancier beheert tijd en risico's, reageert proactief en signaleert problemen; hierbij communiceert hij/zij veelvuldig met de projectleider van de Opdrachtgever. Over Koppelingen communiceert Opdrachtnemer direct met de betreffende leverancier(s) van de betreffende gemeentelijke / landelijke applicaties / voorzieningen, indien nodig nadat de Opdrachtgever met de betreffende leverancier(s) een opdracht heeft besproken.
A-I5	Als onderdeel van de Implementatie stelt de Opdrachtnemer een exitplan op. Het aanleveren van dit exitplan is een voorwaarde voor Acceptatie. In dit plan wordt ten minste beschreven: • Op welke wijze, bij (reguliere of onverwachte) beëindiging van het contract, de (meta)data wordt overdragen aan een andere partij (bijvoorbeeld de eerstvolgende partij bij de aanbesteding); • Op welke wijze de betreffende (meta)data vervolgens wordt verwijderd en vernietigd.
A-I6	De Implementatie wordt afgesloten met een Acceptatieprocedure. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in het kader van de Acceptatieprocedure één of meer (deel)tests door derden te laten uitvoeren. Leverancier zegt hiervoor op voorhand zijn volledige medewerking toe. De Opdrachtnemer werkt actief mee aan en ondersteunt de Opdrachtgever bij (de uitvoering van) de Acceptatietests. Hiertoe is de Opdrachtnemer met één of meer personen op locatie bij de Opdrachtgever, om te assisteren bij problemen (zoals bij koppelingen) en om bijvoorbeeld de communicatie met de ontwikkelaars / technici te faciliteren. Er is alleen sprake van Acceptatie bij een wederzijdse akkoordverklaring, die schriftelijk wordt geformaliseerd door zowel de Opdrachtgever als Leverancier.

3 Beheer

Nr.	Omschrijving
A-B1	Dagelijkse functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de ICT-prestatie voor de overige gebruikers en op andere applicaties. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en gebruik blijven maken van de ICT-prestatie tijdens dagelijkse functionele beheertaken.
A-B2	De Opdrachtgever wordt in staat gesteld om data en inrichting uit de productieomgeving over te zetten naar de testomgeving en andersom. Als dit niet kan verzorgt de Opdrachtnemer kosteloos minimaal 2x per jaar op verzoek van de Opdrachtgever een kopieslag van de data en inrichting uit de productieomgeving naar de testomgeving
A-B3	De functioneel beheerder kan het functioneel beheer van de ICT-prestatie zelfstandig uitvoeren. Onder deze werkzaamheden vallen minimaal: • Het inrichten en beheren van autorisaties en gebruikers (role-based); • Het genereren van rapportages over logging en audittrail; • Snel en flexibel inspelen op wijzigingen in processen. Dit houdt in dat de functioneel beheerder zelf workflows kan aanpassen; • Zelf rapportages en overzichten bouwen; • Aanpassen van codetabellen / stamgegevens; Voor het uitvoeren van standaard functioneel beheertaken is geen programmeerkennis nodig zoals SQL en scripting.
A-B4	Vanuit de ICT-prestatie kan een overzicht worden gegenereerd met daarin de autorisaties per gebruiker, gebruikersrol en gegevensgroep.
A-B5	De Opdrachtnemer voert in afstemming met Opdrachtgever alle wettelijke wijzigingen maximaal een maand voor inwerkingtreding van de wijziging in de ICT-prestatie door, zodat wij voldoende tijd hebben om deze wijziging te implementeren. Deze diensten zijn onderdeel van de overeenkomst en maken onderdeel van de overeengekomen prijs (ofwel, er mogen hiervoor geen extra kosten in rekening worden gebracht).

3.1 Service Level Agreement (SLA)

Nr.	Omschrijving
A-B6	De Opdrachtnemer levert een Service Level Agreement (SLA) aan, waarin minimaal het volgende is opgenomen: • Beschikbaarheid; • Service window; • Prioritering van incidenten; • Reactietijden; • Oplostijden; • Maatregelen voor het niet halen van de afgesproken servicelevels.

	De SLA dient te worden ingediend bij de inschrijving. Het SLA vormt geen onderdeel van de beoordeling op het gunningscriterium Kwaliteit. Wel toetst opdrachtgever de inhoud van het SLA aan de hier gestelde eisen. Het SLA kan onderdeel uitmaken van het verificatiegesprek.
A-B7	De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten met betrekking tot de ICT-prestatie volgens de procedure zoals vastgelegd in de SLA.
A-B8	De helpdesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal van de Opdrachtnemer. De helpdesk is telefonisch in elk geval bereikbaar tijdens reguliere werktijden. Buiten regulier werktijden is de Opdrachtnemer ook te benaderen via andere kanalen, zoals e-mail en/of een webportaal. Voor diensten die 24/7 beschikbaar moeten zijn (denk aan de digitale belastingbalie) is een telefonische consignatiedienst beschikbaar. Voor ondersteuning door de helpdesk van de Opdrachtnemer worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.
A-B9	De Opdrachtnemer verschaft inzicht in meldingen van de Opdrachtgever en over de afhandeling hiervan. De Opdrachtnemer geeft daarnaast actueel inzicht in bekende verstoringen, bugs, etc. die zijn aangemeld door andere klanten van de Opdrachtnemer.
A-B10	De helpdesk draagt zorg voor relateren van incidenten aan al bekende problemen met betrekking tot de ICT-prestatie. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is evenals de (verwachte) termijn waarbinnen het incident is afgehandeld. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.
A-B11	Bij elke nieuwe release worden vooraf releasenotes opgeleverd.
A-B12	De Opdrachtnemer rapporteert periodiek aan Opdrachtgever over het nakomen van de overeengekomen Service Levels en over het niveau van de dienstverlening. Minimaal eenmaal per jaar treedt de Opdrachtnemer hierover in overleg met de Opdrachtgever.

3.2 Doorontwikkeling en exit strategie

Nr.	Omschrijving
A-B13	Aan het einde van de looptijd zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat alle data (incl. Metadata) kosteloos wordt overgedragen aan de Opdrachtgever, in een duurzaam bestandsformaat. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Opdrachtnemer vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.

A-B14	Wanneer er sprake is van afschaling wil de gemeente Soest dat de SLA voortduurt, tenzij Opdrachtnemer aantoont dat verdere nakoming technisch onmogelijk is.
-------	--