

Bijlage F - Programma van Eisen Gemeente Heerenveen

Aanvraag en registratie

1. Leverancier levert de volledige ICT prestatie als een SAAS. Hiermee wil de gemeente Heerenveen er voor zorgdragen dat de ICT-beheerlast minimaal is.
2. De ICT prestatie dient te werken met een portaal voor de aanvrager. In het portaal dienen alle gegevens die voor alle subsidieverstrekkings van toepassing zijn gevuld te kunnen worden en (verplichte) bijlagen toe te voegen.
3. Het portaal van de ICT prestatie dient volgens de AWB en ASV ingericht te zijn en biedt de mogelijkheid aanvullende gemeentelijke regelgeving op te nemen.
4. De ICT prestatie dient te beschikken over de mogelijkheid om handmatig een aanvraag in te voeren (voor aanvragers die niet digitaal vaardig zijn) of gegevens aan te passen van een aanvraag.
5. De ICT prestatie biedt de mogelijkheid voor zowel natuurlijk persoon als rechtspersoon om een aanvraag te doen.
6. De ICT prestatie dient te beschikken over de mogelijkheid tot verplichte velden, zodat onvolledigheid en niet-ontvankelijkheid van de aanvraag beperkt kan worden. M.a.w. als de verplichte velden niet zijn ingevuld, kan de aanvrager de aanvraag niet indienen.
7. In de ICT prestatie dienen, per dossier, inkomende stukken en uitgaande stukken digitaal vastgelegd te worden en chronologisch weergegeven, evenals betalingen, e-mails, scans van de getekende brieven en belangrijke verslagen en telefoonnotities.
8. De ICT prestatie dient een automatische ontvangstbevestiging aan te maken en te versturen aan de aanvragen met daarin een behandeltermijn.
9. De ICT prestatie dient jaarlijks terugkerende subsidies te ondersteunen zonder opnieuw de gegevens van de aanvrager te hoeven invoeren. De aanvrager houdt dus een 'account'.
10. De ICT prestatie dient te controleren op meerdere openstaande aanvragen door dezelfde aanvrager. Aanvragen van dezelfde aanvrager worden 'gebundeld' in het systeem.
11. De ICT prestatie dient de validiteit van het IBAN-nummer en naam te checken.
12. De ICT prestatie dient te beschikken over de mogelijkheid een notificatie te sturen naar een medewerkers indien het budgetlimiet is bereikt.
13. Aanvrager kan na (inloggen op klantenportaal) de aanvraaggegevens, documenten en status van de subsidieaanvraag inzien.

Behandelen

14. De ICT prestatie dient te beschikken over de mogelijkheid dat een dossier door de behandelaar zelf, een werkverdelers of een functioneel beheerder kan worden overgedragen naar een andere interne behandelaar. Dit dient afhankelijk van de autorisatie van de gebruiker te worden ingericht.
15. In de ICT prestatie dient het mogelijk te zijn dat de behandelaar een opmerking bij een aanvraag kan toevoegen. Deze opmerking is alleen intern zichtbaar, dus niet voor de aanvrager.
16. De behandelaar kan relaties (natuurlijk persoon of rechtspersoon) beheren (opvoeren, raadplegen, wijzigen, filteren/zoeken).
17. In de ICT prestatie dient door meerdere gebruikers tegelijkertijd in eenzelfde programma (onderdeel) gewerkt te kunnen worden, waarbij de consistentie gewaarborgd blijft.
18. De ICT prestatie dient te faciliteren dat een gebruiker in meerdere werkschermen/dossiers tegelijk kan werken.
19. De ICT prestatie dient uitgerust te zijn met aanpasbare zoekfilters om een aanvraag te vinden en openen. Filters zijn minimaal: aanvrager, kostenplaats, soort subsidie.
20. In de ICT prestatie dient een dossier verschillende aanpasbare statussen (bijv. in behandeling, in afwachting aanvrager, opgeschort, afgewezen, afgerond) te kennen.
21. In de ICT prestatie dienen rollen & rechten ondersteund te worden, om functionaliteiten en informatie te scheiden tussen gebruikersgroepen. De functioneel beheerder kan deze rollen toewijzen en aanpassen.
22. De ICT prestatie dient deelbetalingen (zoals een voorschot) te ondersteunen.
23. De ICT prestatie dient te beschikken over de mogelijkheid voor het indienen van een bezwaar door de aanvrager.

Leveren

24. De ICT prestatie dient brieven te kunnen genereren o.b.v. standaardsjablonen. Zoals o.a. een ontvangstbevestiging, verzoek om aanvullende informatie, beschikkingen, vaststellingsbrieven.
25. De ICT prestatie dient de mogelijkheid te bieden dat de opmaak/inhoud van brief aangepast kan worden door behandelaars. Na aanpassing van de brief dient het document automatisch opgeslagen te worden in het aanvraagdossier in het systeem.
26. De ICT prestatie dient de mogelijkheid te bieden dat de functioneel beheerder de standaardsjablonen kan aanpassen of nieuwe standaardsjablonen kan toevoegen.
27. De ICT prestatie dient een automatische mail uit te sturen naar aanvragers als er nieuwe correspondentie klaar staat voor de aanvrager in het systeem.
28. De ICT prestatie dient tijdens de implementatie ingericht te worden met de subsidieprocessen, passend in de huidige wetgeving en procesinrichting van Gemeente Heerenveen.
29. De ICT prestatie dient meerdere procesinrichtingen te ondersteunen, bijv. licht/kort proces en een uitgebreid proces naar mate de complexiteit daar om vraagt.
30. In de ICT prestatie dient het mogelijk te zijn dat de verschillende procesinrichtingen door de functioneel beheerder (van de gemeente Heerenveen) grotendeels zelf gebouwd en aangepast kunnen worden.
31. De ICT prestatie dient een automatische mail uit te sturen naar behandelaars die een taak op hun naam hebben gekregen.
32. De ICT prestatie dient behandeltermijnen bij te houden en geeft notificaties (per email) naar de behandelaar bij een (aanstaande) overschrijding.
33. De ICT prestatie dient de berekening van de behandeltermijnen mede te kunnen baseren op vooraf vastgestelde indienttermijnen (bv. 1 april of 1 november) voor eenmalige aanvragen. Dit wijkt in de meeste gevallen af van de termijn waarop een aanvraag wordt ontvangen.
34. De ICT prestatie dient te beschikken over instellingen van termijnbewaking die kunnen worden gewijzigd door de functioneel beheerder, bijvoorbeeld over de doorlooptijd van een aanvraag.
35. De ICT prestatie dient te beschikken over de mogelijkheid tot het opschorten van de behandeltermijn bij de termijnbewaking. Bij opschortingen of uitstel dient de behandeltermijn automatisch te worden verlengd.
36. In de ICT prestatie kan per subsidieproces de volgende zaken worden ingevoerd: termijnen, stappen in het subsidieproces, bevoorschotting, aangegane verplichtingen, budgetten waaruit de subsidie moet worden betaald en eventuele checklists.
37. In de ICT prestatie dient bij mutaties geregistreerd te worden (gelogd in de audittrail) wie de wijziging heeft doorgevoerd, welke wijziging heeft plaatsgevonden en wanneer.

Management Informatie

38. In de ICT prestatie dient het mogelijk te zijn dat de behandelaar/functioneel beheerder zonder technische kennis, rapporten kan maken met gebruik van elk gegeven uit de database en de relaties tussen de gegevens.
39. In de ICT prestatie dient een totaaloverzicht van alle autorisaties opvraagbaar te zijn en vast te leggen in een rapport.
40. De ICT prestatie dient te worden opgeleverd met standaard rapportages op behandelaar niveau:
 - Te behandelen subsidies (openstaand) per behandelaar met processtap en termijnen (werkvoorraad)
 - Afgehandelde subsidies per behandelaar met doorlooptijd
 - Totaal aantal subsidies binnengekomen en afgehandeld per tijdsperiode week, maand of datumrange
41. De ICT prestatie dient te worden opgeleverd met standaard rapportages op concernniveau:
 - Per jaar het aantal jaarlijkse en eenmalige aanvragen
 - Aantal aanvragen per subsidieregeling
 - Aantal voorschotverleningen, vaststellingen, weigeringen, intrekkingen, bezwaren/beroep, overige correspondentie
 - Het aantal aanvragen per behandelaar
 - Info tbv programmabegroting en jaarverslag
42. De ICT prestatie dient alle rapportages te kunnen exporteren naar een MS-Excel bestand.

Architectuur en Koppelingen

Authenticatie & Autorisatie

43. De ICT-prestatie ondersteunt Single Sign-On (SSO) via Microsoft Entra ID (voorheen Azure AD) voor alle interfaces- en applicatietypes (web, mobiel, desktop)
44. De ICT-prestatie ondersteunt SCIM 2.0 voor automatische gebruikersprovisioning inclusief groepslidmaatschappen
 - a. Indien geen SCIM: de applicatie heeft een gedocumenteerde RESTful API voor user lifecycle management (create, read, update, deactivate, delete gebruikers en groepen)
45. De ICT-prestatie ondersteunt Role-Based Access Control (RBAC) waarbij rollen gekoppeld kunnen worden aan Entra ID groepen. Gebruikersrechten mogen direct toegekend worden (user → role) óf via groepen (group → role → user). Beide mechanismen mogen naast elkaar bestaan
46. Indien de applicatie de mogelijkheid heeft tot aanmaken van local users en/of beheerders: Multi-Factor Authenticatie (MFA) wordt verplicht voor beheerders en users. Wachtwoordbeleid van gemeente moet kunnen worden toegepast inclusief automatische wachtwoordverval.

Applicatie

47. De ICT-prestatie is een web-based applicatie en werkt in een moderne webbrowser zonder aanvullende plugins (Flash, Java, Silverlight) of extensies
48. De ICT-prestatie ondersteunt minimaal de huidige én één-na-laatste major versie van Microsoft Edge.
49. De ICT-prestatie mag NIET worden geleverd via applicatievirtualisatie (bijvoorbeeld Citrix XenApp, Azure Virtual Desktop, VMware Thinapp)
50. De ICT-prestatie en klantenportaal past zich automatisch aan verschillende schermformaten aan (responsive design) en alle functionaliteit blijft volledig toegankelijk en bruikbaar op desktop, tablet en smartphone.

Plugins & Extensies

51. Plugins en add-ins zijn alleen toegestaan voor Microsoft 365 applicaties (Word, Excel, PowerPoint, Outlook). Browser-extensies voor algemeen gebruik zijn niet toegestaan.
52. Office-plugins ondersteunen zowel desktop-versies (Windows/Mac) als Office Online (webversies) op de Stable release channel
53. Office-plugins kunnen centraal worden uitgerold via Microsoft 365 Admin Center (Centralized Deployment via XML manifest) of Microsoft Intune
54. Plugins die toegang vereisen tot externe data of services gebruiken Entra ID SSO voor authenticatie (geen plugin-specifieke inlogschermen of tokens)
55. Leverancier documenteert alle externe URL's, API-endpoints en domeinen die de plugin aanspreekt

Hosting, Backup, Exit

56. De ICT-prestatie is een volledige SaaS-oplossing.
57. Bij multi-tenant SaaS: data-isolatie is gegarandeerd en gedocumenteerd
58. De SaaS-oplossing is volledig cloud-based en vereist GEEN aanvullende on-premise componenten (agents, connectors, gateways, printservers).
 - a. Indien de SaaS-oplossing *toch* on-premise componenten vereist, moet dit expliciet in het aanbod worden vermeld met: (a) welke componenten, (b) waarvoor deze dienen, (c) hardware/software-vereisten, (d) onderhoudsverantwoordelijkheden
 - b. On-premise componenten die onderdeel zijn van een SaaS-oplossing moeten minimaal zijn en mogen geen kritieke functionaliteit bevatten die de werking van de clouddienst volledig afhankelijk maakt
59. Alle data (inclusief back-ups) wordt opgeslagen binnen de Europese Economische Ruimte (EER). De geografische locatie van datacenters is expliciet gedocumenteerd.
60. Back-up & disaster recovery procedures zijn gedocumenteerd en getest. RTO (Recovery Time Objective) en RPO (Recovery Point Objective) zijn gedefinieerd.
 - a. De RPO is te allen tijde maximaal 24 uur.
 - b. De RTO is te allen tijde maximaal 4 uur.
61. Leverancier levert een exit-plan conform art. 26 GIBIT 2023 met tijdlijn/rollen, en kan aantonen dat export (incl. metadata/config) en vernietiging (incl. back-ups) uitvoerbaar zijn via procedure + test-export + bewijs van vernietiging.

Softwarecomponenten & Afhankelijkheden

62. Leverancier heeft aantoonbaar intern Software-Bill-Of-Materials (SBOM)-beheer ingericht en informeert opdrachtgever proactief bij relevante kwetsbaarheden. Dit omvat minimaal:
63. Leverancier beheert en overhandigt een gestructureerde componentenlijst (spreadsheet, XML, SPDX, CycloneDX) met componenten, versies en licenties.
64. Leverancier informeert proactief bij relevante kwetsbaarheden (CVSS ≥ 7.0).
65. De ICT-prestatie gebruikt geen afgekeurde of end-of-life (EOL) bibliotheken, frameworks of componenten waarvoor geen security-updates meer beschikbaar zijn.
66. Alle gebruikte third-party componenten zijn up-to-date en worden actief onderhouden door leverancier.

Omgevingen (OTAP)

67. Er zijn minimaal een gescheiden productie- en testomgeving beschikbaar.
68. De testomgeving voldoet dezelfde authenticatie en autorisatie eisen als voor de productieomgeving
69. De leverancier levert een ingerichte testomgeving voor zowel De ICT prestatie als database, inclusief de belangrijkste koppelingen.
70. Leverancier zorgt ervoor dat voor in ieder geval de looptijd (inclusief verlengingen) van de aanbesteding de veilige werking gegarandeerd blijft van de ICT prestatie. Dit omvat voor deze looptijd in ieder geval security-updates en waarborging van compatibiliteit.
71. Leverancier hanteert een gedocumenteerd end-of-life (EOL) beleid met minimaal 12 maanden aankondiging voordat support stopt.

Integratie & Koppelingen

72. De leverancier organiseert de afstemming en is als hoofdaannemer inspanningsverantwoordelijk, en niet resultaatverantwoordelijk, voor het instellen van de koppelingen met andere leveranciers/subsidie-applicaties waar de ICT prestatie mee moet koppelen.
73. Koppelingen verlopen via onze ESB (Enterprise Service Bus) of API Gateway van Enable-U en opdrachtgever neemt hierbij de houding aan: “pas toe of leg uit”.
 - a. Bij koppelingen met landelijke voorzieningen (BRP, BAG, DigiD, eHerkenning, Digilevering): leverancier specificeert expliciet of dit via eigen Diginetwerk-aansluiting of via gemeentelijk ESB/API Gateway (Enable-U) verloopt.
74. Foutafhandeling in koppelingen is robuust (retry mechanisme, error logging, fallback).
75. Leverancier levert een architectuuroverzicht (diagram) dat alle externe interfaces en koppelingen van de applicatie weergeeft en het architectuuroverzicht toont minimaal: externe gekoppelde systemen, dataflows, authenticatiemethoden, gebruikte protocollen (REST/SOAP/SFTP), en data-formaten.
 - a. Voor elke koppeling wordt een interface-specificatie aangeleverd met: endpoint URL's, authenticatie-vereisten, rate limits, data-formaten, en error handling. Ook de manier van transportbeveiliging én welke certificaten op welke interfaces 'leven'.
 - b. De interne architectuur van SaaS-applicaties hoeft niet gedocumenteerd te worden, alleen de externe koppelvlakken en interfaces
 - c. Architectuurdiagrammen worden aangeleverd in bewerkbaar formaat (bijv. Visio .vsdx, draw.io .drawio, of ArchiMate .archimate of .ameff of anders)
76. De ICT prestatie dient gekoppeld te worden met het financiële systeem van de Gemeente Heerenveen (Unit 4 ERPx). De volgende gegevens dienen te worden opgehaald cq. uitgevoerd:
 - a. Budgetgegevens (bedragen, kostenplaats, hoofdrekening, adresboeknummer) komen uit het financiële systeem.
 - b. Gewijzigde gegevens zoals kostenplaatsen/budget worden na wijziging nogmaals doorgegeven.
 - c. Aangegane verplichtingen worden doorgegeven aan het financiële systeem.
 - d. Betalings- en inningsopdrachten worden doorgegeven aan het financiële systeem.
 - e. De status van de betalings- en inningsopdrachten moet worden teruggekoppeld uit het financiële systeem.

- f. Bij alle betalings- en inningsopdrachten worden gegevens van debiteuren / crediteuren (minimaal bankrekeningnummer, NAW gegevens en KVK nummer of BSN) aan het financiële systeem doorgegeven en als factuur ingelezen inclusief grootboeknummer en kostensoort.

Dit alles bij voorkeur via de Extension Kit van Unit4 ERPx, waarbij middels REST API of sFTP geautomatiseerd gekoppeld kan worden.

77. De ICT prestatie levert een DigiD/E-Herkenning aansluiting bij het portaal of het dient mogelijk te zijn een in gebruik zijnde DigiD/E-Herkenning van de gemeente Heerenveen te hergebruiken.
78. De ICT prestatie biedt een koppeling met het Zaaksysteem van de Gemeente Heerenveen (Decos)
79. De ICT prestatie biedt een koppeling met de Kamer Van Koophandel via de KVK API.
80. De ICT prestatie biedt een koppeling met de BRP om gegevens aan te vullen van de aanvrager op basis van zijn/ haar BSN.
81. De ICT prestatie moet gekoppeld worden met onze interne rapportagetool Cognos middels een API of via (geautomatiseerd) middels sFTP.
82. Bij het sturen van e-mails vanuit de ICT-prestatie, dan zal dit het volgende moeten omhelzen:
- a. Bij e-mail versturen naar externen (inwoners, bedrijven, stichtingen etc.): alle uitgaande e-mail moet verzonden worden vanaf het gemeentelijk e-maildomein (@heerenveen.nl)
 - b. E-mail wordt verzonden via één van de volgende methoden: (a) Microsoft Graph API, (b) SMTP relay via Office 365 met authenticatie (OAuth 2.0 of app-specifiek wachtwoord), of (c) leverancier-mailserver met SPF/DKIM-configuratie voor gemeentelijk domein.
 - i. Voor Optie B: alle verbindingen gebruiken verplicht TLS 1.3 voor transport-encryptie. Leverancier volgt ook eventuele aanpassingen en updates op de richtlijn van het NCSC over de SSL beveiliging.
 - ii. Voor Optie C: Indien leverancier e-mail verstuurt vanaf gemeentelijk domein via eigen mailserver: leverancier levert volledige DNS-configuratie (SPF, DKIM, DMARC records) en commitment voor onderhoud bij wijzigingen.

Infrastructuurbeveiliging

83. Alle datacommunicatie met de ICT prestatie is versleuteld op basis van de meest actuele richtlijnen van het NCSC voor TLS-versie protocol (veilige encryptie), en volgt TLS 1.3 én de authenticatie algoritmes met Beveiligingsniveau 'Voldoende'. Dit betreft alle datacommunicatie t.b.v. user interface en eventuele koppelingen.
84. Wanneer de ICT-prestatie afhankelijk is van certificaten die opdrachtgever moet verschaffen en periodiek moeten worden vernieuwd, dient leverancier met opdrachtgever mee te denken hoe dit proces geautomatiseerd kan worden, bijvoorbeeld middels REST API's, Azure Key Vaults, SFTP, of andere methodes. In ieder geval dient het *manuele* proces voor het aanleveren- en vernieuwen van certificaten gedocumenteerd te zijn.
85. De ICT prestatie geeft toegang tot een logging van foutberichten (incl. berichtenverkeer) en kan hier inzien wanneer en wat fout gaat.

Informatiebeveiliging

Algemeen

86. De applicatie dient volledig te voldoen aan de eisen en richtlijnen zoals vastgesteld in de GIBIT 2023.

Technische documentatie & conformiteit

- 87. Leverancier levert na de voorlopige gunning en voor de definitieve gunning een technisch dossier om te bespreken tijdens een verificatiegesprek waarop de opdrachtgever de oplossing vanuit informatiebeveiliging kan beoordelen. Daarbij zorgt de leverancier dat tijdens de looptijd het technische dossier ook wordt bijgewerkt.
- 88. De leverancier levert een beheer- en installatiemanual waarin een veilige standaardconfiguratie is opgenomen én onderbouwt hoe deze configuratie is gerealiseerd en geborgd.
- 89. Naleving BIO2 eisen voor zover deze op de leverancier van toepassing is.
- 90. De leverancier is ISO/IEC 27001 gecertificeerd en kan naast het certificaat voor gunning en de Verklaring van Toepasselijkheid (VvT) behorende bij deze certificering.
- 91. De leverancier toont aan dat de informatiebeveiliging binnen de organisatie jaarlijks aantoonbaar op orde is?

Security by design & default

- 92. De oplossing wordt geleverd met secure-by-default instellingen, waarbij alle niet-noodzakelijke services en interfaces standaard zijn uitgeschakeld.
- 93. De leverancier levert de oplossing zonder bekende, exploiteerbare kwetsbaarheden op het moment van oplevering.
- 94. De leverancier borgt het security-by-design principe niet alleen in de eigen oplossing, maar ook bij eventuele onderaannemers en gebruikte componenten.

Kwetsbaarhedenbeheer & updates

- 95. Security-updates worden kosteloos geleverd gedurende de afgesproken ondersteuningsperiode van minimaal vijf jaar na oplevering, en worden – indien technisch mogelijk – los aangeboden van feature-updates.
- 96. De leverancier heeft een proces hoe om te gaan met patching van security kwetsbaarheden in de oplossing gedurende de periode dat de oplossing wordt geleverd. De leverancier overlegt dit proces vóór gunning aan de opdrachtgever ter beoordeling voor in een verificatie sessie.

Testen & acceptatie (security assurance)

- 97. De leverancier voert aantoonbaar technische beveiligingstesten uit op de aangeboden oplossing, zowel voorafgaand aan gunning als jaarlijks tijdens de contractduur, en deelt de bijbehorende rapportages conform de gestelde voorwaarden.
- 98. De leverancier toont aan dat gebruikte oplossingen van derde partijen jaarlijks worden onderworpen aan technische beveiligingstesten, en verschaft de opdrachtgever inzage in de resultaten of een verklaring van uitvoering en diepgang.
- 99. De leverancier dient een testomgeving beschikbaar te stellen waarin met anonieme of gesimuleerde data andere applicaties tegen de te leveren applicatie getest kunnen worden.

Logging, monitoring & tijdsync

- 100. Security-relevante gebeurtenissen worden gelogd, waaronder authenticatie- en autorisatieacties, configuratiewijzigingen, beheerdersacties, update-events en device-statusmeldingen.
- 101. Security-logs worden onveranderbaar opgeslagen voor een periode van minimaal 180 dagen, waarbij aantoonbaar wordt gecontroleerd dat deze logs tijdens deze periode niet zijn of worden gemuteerd.
- 102. Alle componenten binnen de oplossing maken gebruik van betrouwbare en consistente tijdsynchronisatie.

Data en privacybescherming

- 103. TLS-beveiliging conform NCSC-richtlijnen
- 104. Voorbereiding op kwantumveiligheid van de servicebus
- 105. De leverancier garandeert dat bij de uitvoering van de opdracht geen persoonsgegevens worden verwerkt of laten verwerken buiten de Europese Economische Ruimte (EER)
- 106. Dataminimalisatie en retentiebeleid (bewaartermijnen en purge-mechanismen) zijn gedocumenteerd en kunnen op verzoek met de opdrachtgever worden gedeeld.

Software supply chain & SBOM

- 107. De leverancier hanteert een richtlijn voor het gebruik van open source componenten, inclusief licentiebeheer, updatebeleid en het vermijden van end-of-life libraries. Deze richtlijn wordt voorafgaand aan gunning gedeeld met de opdrachtgever ter beoordeling.

Beschikbaarheid & weerbaarheid

- 108. De oplossing waarborgt dat essentiële functies beschikbaar blijven bij (gedeeltelijke) uitval van onderdelen.
- 109. De leverancier dient te beschrijven welke maatregelen en mechanismen zijn geïmplementeerd om te waarborgen dat berichten die via de servicebus worden verwerkt niet verloren gaan, conform maar aanvullend op GIBIT 29.4.
- 110. De leverancier toont aan dat de oplossing voldoet aan de continuïteitseisen uit GIBIT 2023, inclusief aanvullende maatregelen voor servicebusarchitecturen.

Incidentrespons & communicatie

- 111. De leverancier stelt een 24x7 meldpunt beschikbaar voor het melden van security-incidenten en kwetsbaarheden, inclusief een persoonlijke ingang buiten reguliere werktijden.
- 112. De leverancier rapporteert informatiebeveiligings- en privacy-incidenten volgens vaste termijnen: een initiële melding binnen 24 uur, een vervolgrapport binnen 72 uur en een eindrapport binnen 14 tot 30 dagen, inclusief oorzaak, impact en genomen mitigerende maatregelen.

Ondersteuning & toekomstbestendigheid

- 113. De leverancier beschrijft hoe zijn organisatie invulling geeft aan de NIS2-wetgeving, inclusief de te nemen maatregelen en een concrete roadmap met tijdslijnen voor implementatie.

Contractueel & audits

- 114. De opdrachtgever heeft jaarlijks recht op een security review of audit, mits redelijk aangekondigd, inclusief inzage in relevante documentatie zoals SBOM, testresultaten en patchlog.
- 115. De leverancier draagt zorg dat alle gestelde eisen uit de aanbesteding van toepassing zijn op onderaannemers en standaardcomponenten binnen de oplossing, en dat dit expliciet wordt geborgd in de verwerkingsovereenkomst.

Overig

- 116. Het klantenportaal van de ICT prestatie voldoet aan de meest recente WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) -richtlijnen (2.2) en voldoet aan niveau AA. Nieuwe versies van deze richtlijn worden binnen een half jaar geïmplementeerd. De applicatie wordt eens per drie jaar (of vaker) onderzocht op toegankelijkheid. Leverancier laat dit onderzoek uitvoeren door een externe partij, welke de evaluatiemethode WCAG-EM hanteert. Het onderzoeksrapport wordt kosteloos gedeeld met de gemeente.
- 117. Niet aanpasbare teksten in de applicatie, moeten standaard op taalniveau B1 zijn.
- 118. De ICT prestatie dient gemeente breed inzetbaar te zijn en niet gelicenseerd per gebruiker. U dient tijdens de verificatie uw licentiemodel toe te lichten.
- 119. De Nederlandstalige Servicedesk is op werkdagen van 08.00 uur – 17.00 uur telefonisch en per e-mail
 - Bereikbaar en biedt minimaal ondersteuning met betrekking tot: meldingen van fouten, incidenten, verstoringen et cetera;
 - Vragen omtrent de technische werking van de software (evt. coördinatie met afd. techniek van leverancier);
 - Vragen omtrent het optimaal toepassen van de mogelijkheden van de software.

120. De leverancier heeft een uitgebreide (frequent geüpdatet) kennisbank en/of handleiding in de Nederlandse taal beschikbaar waarin de functioneel beheerder (inrichting) en behandelaars informatie kunnen raadplegen t.b.v. het uitvoeren van de werkprocessen in De ICT prestatie.
121. Leverancier biedt gebruikerstrainingen bij implementatie voor zowel functioneel beheerders als eindgebruikers. Trainingen en documentatie zijn in het Nederlands beschikbaar. Ondersteuning wordt geboden in de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk
122. Het onderhoudsvenster voor de Opdrachtnemer is beschikbaar van 18.00 uur tot 8.00 uur. Al het geplande onderhoud en geplande changes vinden plaats in dit onderhoudsvenster en wordt minimaal 1 week vooraf gemeld aan de functioneel beheerder van De ICT prestatie.
123. De Leverancier levert/implementeert nieuwe functionaliteit en updates eerst in een acceptatie (test) omgeving en wordt pas na bewezen stabiliteit en na goedkeuring van de gemeente Heerenveen doorgezet naar de productieomgeving. Nieuwe versies hebben geen invloed op lopende subsidieaanvragen.
124. De ICT prestatie dient voor oplevering, qua programmatuur, technisch en functioneel getest te worden. Gemeente Heerenveen is niet tot afname van de applicatie verplicht totdat beide tests naar tevredenheid zijn afgerond.
125. De leverancier garandeert dat gedurende de looptijd van het contract en voor een periode van 9 jaar daarna de geleverde standaard software incl. het daarbij ontwikkelde maatwerk binnen het productassortiment zal blijven.
126. De Opdrachtnemer levert minimaal twee keer per jaar een Service Level Rapportage (SLR), waarin wordt gerapporteerd over:
- De service support processen;
 - Aantal en aard (naar verschillende niveaus van verstoringen) openstaande en afgesloten meldingen;
 - De response- en oplostijden;
 - Het beschikbaarheidspercentage van de ICT Prestatie;
 - De performance van de ICT Prestatie;
 - Het aantal uitgevoerde back-ups / recoveries.
127. Facturatie van de leverancier aan de gemeente Heerenveen vindt plaats via e-facturatie.
128. De leverancier geeft inzage in het recovery proces en test dit jaarlijks aantoonbaar
129. Leverancier levert jaarlijks een TPM voor de DIGID audit aan
130. Indien De ICT prestatie niet beschikbaar is koppelt leverancier minimaal elke 4 uur de status van de melding terug aan de functioneel beheerder van De ICT prestatie. De totale downtime rapporteert leverancier in een service level rapportage.
131. Bij grote verstoringen (P1, Programmatuur is niet beschikbaar), levert de leverancier binnen één werkweek een Root Cause Analysis-rapportage.
132. De voortgang van meldingen, incidenten en verstoringen is te volgen via een serviceportaal.
133. De documentgenerator en het webportaal bieden de mogelijkheid deze op te maken conform de huisstijl van de gemeente Heerenveen. Gemeente Heerenveen heeft hiervoor een huisstijlgids beschikbaar. Documenten, naast het webportaal, moeten tevens voldoen aan de WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) richtlijn (2.2) en voldoet aan niveau AA.
134. De ICT prestatie moet de mogelijkheid bieden om project- en subsidiegegevens uit de huidige subsidie-applicatie te converteren naar de nieuwe subsidie-applicatie. Dit zorgt ervoor dat gegevens uit de oude applicatie direct opvraagbaar en raadpleegbaar blijven, wat essentieel is voor het beoordelen van toekomstige subsidieaanvragen.
135. De ICT Prestatie moet de mogelijkheid hebben gegevens te schonen met een door de beheerder in te geven historischeperiode zodat we kunnen voldoen aan de archiveringswet.