



Programma van Eisen Algemeen

Aanbesteding
WOZ en Belastingen, BAG, BGT

Zaaknummer: 1271690



Inhoud

1	Inleiding	3
2	Techniek	3
2.1	Algemeen	3
2.2	Privacy en informatieveiligheid	6
2.3	Koppelingen en gegevensuitwisseling	8
2.4	Common Ground	9
3	Implementatie	10
4	Beheer	12
4.1	Service Level Agreement (SLA)	12
4.2	Doorontwikkeling en exit strategie	13

1 Inleiding

In deze bijlage zijn algemene eisen opgenomen die betrekking hebben op:

- Perceel 1 - WOZ en Belastingen
- Perceel 2 - BAG
- Perceel 3 - BGT

Tenzij expliciet anders is vermeld zijn alle in dit PvE en de PvE's voor de betreffende Percelen beschreven eisen onderdeel van uw All-in prijs bij Inschrijving.

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	Perceel 1 (WOZ en Belastingen): moet worden aangeboden als een SaaS-oplossing Perceel 2 (BAG): moet worden aangeboden als een SaaS-oplossing Perceel 3 (BGT): moet worden aangeboden als een SaaS-oplossing of published app.
A-T2	Onder een SaaS-oplossing verstaan wij: • De applicatie is voor alle gebruikers via het internet als webgebaseerde service beschikbaar; • De Applicatie maakt geen gebruik van lokaal geïnstalleerde software of services. • Hosting, beveiliging en technisch onderhoud worden verzorgd door de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst; Alle gegevens worden uitsluitend opgeslagen binnen de Europese Unie en in overeenstemming met de VNG -cloudstrategie. • Nieuwe versies, updates en upgrades en de uitrol daarvan worden door leverancier eerst zelf getest alvorens deze (kosteloos) beschikbaar worden gesteld aan de Opdrachtgever. • De ICT-prestatie is in staat aparte omgevingen voor de gemeente Baarn en gemeente Soest te ondersteunen. Onder published app verstaan wij: Installatie van een client-serverapplicatie in een centrale omgeving bij de Opdrachtnemer is acceptabel, onder de voorwaarde dat: • de clientcomponent binnen een remote-desktop geïnstalleerd kan worden; • deze vervolgens aan eindgebruikers kan worden aangeboden als published app

Nr.	Omschrijving
A-T3	De ICT-prestatie wordt gehost in een datacenter dat voldoet aan de volgende minimumeisen: • ISO/IEC 30134-2 Het datacenter voldoet aantoonbaar aan ISO/IEC 30134-2 voor de meting en rapportage van energie-efficiëntie (PUE-normering). • Maximale PUE-waarde Over de laatste aaneengesloten 12 maanden behaalt het datacenter een jaargemiddelde Power Usage Effectiveness (PUE), gemeten als categorie PUE1, van maximaal 1,20, berekend volgens ISO/IEC 30134-2 en betrokken op een kalenderjaar. • Bewijsvoering bij inschrijving De Inschrijver voegt bij de inschrijving technische documentatie, of een onafhankelijke, gevalideerde verklaring, waaruit blijkt dat het datacenter aan bovenstaande eisen voldoet. Product en dataspecificaties die dit aantonen maken verplicht onderdeel uit van de inschrijving.
A-T4	De Opdrachtnemer stelt – naast de productieomgeving – een volledig gescheiden testomgeving beschikbaar waarin de Opdrachtgever realistische en representatieve functionele testen en acceptatietesten kan uitvoeren. Deze testomgeving: • bevat dezelfde functionaliteit, configuratie-mogelijkheden en beveiligingsniveaus als de productieomgeving; • biedt een veilige testomgeving zonder enig risico voor productiegegevens; • stelt de Opdrachtgever in staat om data en inrichting uit de productieomgeving zelfstandig, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer over te zetten naar de testomgeving. • biedt de mogelijkheid om wijzigingen in configuratie en functionele inrichting zelfstandig te testen en, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer.
A-T5	De ICT-prestatie biedt een webbased userinterface (m.u.v. ICT-prestatie voor BGT) die: • Volledig functioneel is in de twee meest recente versies van o.a. Edge, Chrome, Safari en Firefox. • Geen plug--ins vereist (zoals Flash, Silverlight, ActiveX).
A-T6	Authenticatie verloopt via Microsoft Entra ID met: • Ondersteuning voor SAML of OpenID. • Verplichte MFA. • Single Sign-On naar alle onderdelen, volgens autorisaties.
A-T7	Voor e-mailverkeer wordt de mailserver van Opdrachtgever gebruikt, conform verplichte overheidsstandaarden: SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS en DANE.
A-T8	Performance eisen De ICT-prestatie ondersteunt minimaal:

Nr.	Omschrijving	
	• WOZ/Belastingen: 15 gelijktijdige gebruikers • BAG: 10 gelijktijdige gebruikers • BGT: 5 gelijktijdige gebruikers	
A-T9	Performance eisen De Minimale responstijden zijn: • Toetsaanslagen zichtbaar binnen 0,1 s (99%) • Bestands-preview binnen 0,5 s (99%) • Bestanden openen binnen 3 s (90%) • Eenvoudige queries binnen 3 s (90%) • Bij langere verwerkingstijd is een voortgangsindicatie zichtbaar.	
A-T10	Back-up & herstel: Opdrachtnemer borgt volledige back-up en herstelvoorzieningen, waarbij geldt: • Dienstverlening is binnen 24 uur hervat na calamiteit • Max. 1 werkdag dataverlies • Back-ups op twee gescheiden EU-locaties • Dagelijkse full back-up + uurlijkse incrementele back-ups • Minimaal 30 dagen bewaartermijn • AES-256 versleuteling tijdens opslag en transport • Kwartaaltest van restoreproces, inclusief verslaglegging • Herstelprocedure is volledig gedocumenteerd en inzichtelijk voor Opdrachtgever.	
A-T11	De ICT-prestatie is uitsluitend toegankelijk via HTTPS met tweezijdige TLS, conform NCSC richtlijnen.	
A-T12	De ICT-prestatie is bereikbaar via een publiek IP-adres en niet afhankelijk van VPN of IP-whitelisting.	
A-T13	De ICT-prestatie is benaderbaar via een "fully qualified domain name".	
A-T14	De ICT-prestatie dient aantoonbaar invulling te geven aan de eisen van archivering en vernietiging in overeenstemming met de Archiefwet: • Mogelijkheid tot definitief verwijderen van informatieobjecten in bulk beheeracties • Mogelijkheid toekennen van bewaartermijnen aan informatieobjecten en het opstellen van lijsten van informatieobjecten met verstreken bewaartermijn. Of de mogelijkheid tot het realiseren van een koppeling met xxlnc zaken zoals bedoeld onder 1.1 Gewenste koppelingen in bijlage 5 Achtergrondinformatie.	

2.2 Privacy en informatieveiligheid

Nr.	Omschrijving
A-T15	De verwerking van persoonsgegevens vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
A-T16	Bij gunning en gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoet de ICT-prestatie aan een 100%-score op https://internet.nl/ .
A-T17	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-T18	De ICT-prestatie moet bij elke toegang tot en verwerking van persoonsgegevens een volledig en betrouwbaar audittrail bijhouden. • Deze logging moet voldoen aan de vereisten uit de BIO2 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). • Het audittrail moet ten minste inzicht geven in wie toegang heeft gehad, welke gegevens zijn geraadpleegd, op welk moment. • De logging moet zodanig zijn ingericht dat de gemeente kan voldoen aan haar verplichtingen rondom toezicht, opsporing, ENSIA-verantwoording en de verantwoordingsplicht vanuit de AVG. De opdrachtnemer zorgt voor het adequaat bewaken van de integriteit van de logginggegevens en kan deze ook aantonen op verzoek van de Opdrachtgever.
A-T19	De ICT-prestatie dient aantoonbaar invulling te geven aan de eisen van privacy by design en privacy by default en is ISO 27001 gecertificeerd. De Opdrachtnemer kan dit desgewenst aantonen door het aanleveren van formele bewijsstukken.
A-T20	Opdrachtgever 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 de opdrachtgever om uitvoering te geven aan de verplichtingen die voor de opdrachtgever 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 een aanvullende vergoeding verschuldigd zijn.

Nr.	Omschrijving
A-T21	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.
A-T22	Indien de geleverde dienst onder de DigiD-verplichtingen valt, verstrekt Opdrachtnemer daarnaast jaarlijks kosteloos een TPM/RSO-rapportage conform de Norea-richtlijn 3000D (of gelijkwaardig bewijs), eveneens uitgevoerd door een onafhankelijke auditor
A-T23	De opdrachtnemer rapporteert – naast bovenstaande eisen – ten minste halfjaarlijks, en op verzoek van de opdrachtgever zo vaak als deze noodzakelijk acht, over de wijze waarop binnen de organisatie van opdrachtnemer de veiligheid en integriteit van de ICT-prestaties wordt gewaarborgd. Deze rapportage bevat tevens een overzicht van (aanvullende) voorzorgsmaatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van algemene ontwikkelingen en, waar relevant, specifiek ten aanzien van de opdrachtgever. De opdrachtgever behoudt het recht om tussentijds aanvullende informatie of bewijs op te vragen om zich ervan te vergewissen dat de genoemde waarborgen daadwerkelijk effectief zijn.
A-T24	De ICT-prestatie voldoet aan de maatregelen behorend bij BBN2 classificatie uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)
A-T25	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-T26	De opdrachtnemer sluit een verwerkersovereenkomst af in overeenstemming met de actuele standaard van de VNG.

2.3 Koppelingen en gegevensuitwisseling

Nr.	Omschrijving
A-T27	Data-uitwisseling voor koppelingen, integraties en import/export gebeurt uitsluitend via bestanden en protocollen die zijn opgenomen op de lijst van open standaarden (zie Forum Standaardisatie). Voor raadplegen en muteren in de bron worden koppelvlakken gebruikt die voldoen aan de relevante standaarden, zoals StUF, ZGW en WOZ-standaarden, voor zover van toepassing op de aangeboden oplossing.
A-T28	Opdrachtnemer 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-T29	Opdrachtnemer 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 kosteloos geïmplementeerd in de ICT-prestatie.
A-T30	Opdrachtnemer verzorgt de complete technische en functionele implementatie van de koppelingen van de ICT-presentatie met andere (SAAS-)aanbieders voor zover het haar kant van de koppeling betreft.
A-T31	In bijlage 5 Achtergrondinformatie is een overzicht opgenomen van alle koppelingen die minimaal moeten worden ondersteund.
A-T32	Bij koppelingen tussen cloud en relevante on-premise applicaties wordt gebruik gemaakt van OpenTunnel van Enable-U.
A-T33	De Opdrachtnemer maakt – waar van toepassing – gebruik van de API-gateway van de Opdrachtgever (API-gateway van Enable-U).

2.4 Common Ground

Nr.	Omschrijving
A-T34	De ICT-prestatie ondersteunt de modulaire gemeentelijke architectuur zoals omschreven in bijlage 5 Achtergrondinformatie en ondersteunt de Common Ground-architectuurprincipes. Opdrachtnemer heeft het Groeipact Common Ground van de VNG ondertekend. En Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gedurende de gehele looptijd van de opdracht de oplossing voldoet aan de dan geldende Common Ground standaard van de VNG.
A-T35	De data in het systeem is via webservices zoals (API's, WFS, WMS) beschikbaar.

3 Implementatie

Nr.	Omschrijving
A-I1	De Opdrachtnemer verzorgt de volledige Implementatie van de ICT-Prestatie op basis van de functionaliteit zoals beschreven in de Programma's van Eisen, inclusief alle benodigde koppelingen zoals gespecificeerd in Bijlage 5 Achtergrondinformatie. Uiterlijk 31 december 2026 levert Opdrachtnemer een werkende productieomgeving op. Waarbij het uitgangspunt is dat Opdrachtgever volledig zelfstandig met de ICT-prestatie kan werken. Functioneel beheerders hebben voldoende kennis om de ICT-prestatie te ondersteunen en eindgebruikers zijn opgeleid.
A-I2	Na gunning maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer het bij inschrijving ingediende Implementatieplan conform GIBIT 2023, definitief.
A-I3	De Opdrachtnemer levert een exitplan uiterlijk 3 maanden na Acceptatie van de ICT-prestatie. Dit plan is conform GIBIT 2023.

A-I4	Onderdeel van de Implementatie is de acceptatieprocedure. De Acceptatieprocedure voldoet aan de voorwaarden zoals beschreven in: GIBIT 2023 Artikel 9. Acceptatie en wordt opgenomen in het implementatieplan. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in het kader van de Acceptatieprocedure één of meer (deel)tests door derden te laten uitvoeren. De Opdrachtnemer werkt actief mee aan en ondersteunt de Opdrachtgever bij (de uitvoering van) de Acceptatietests. Hiertoe is de Opdrachtnemer tijdens acceptatie fase met één of meer personen op locatie bij de Opdrachtgever.
------	--

4 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.
A-B2	Voor het uitvoeren van functioneel beheertaken is geen programmeerkennis nodig. 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; • de functioneel beheerder zelf workflows kan aanpassen; • Zelf rapportages en overzichten bouwen; • Het aanpassen van codetabellen / stamgegevens; • Controleren van berichtenverkeer en signaleren van uitval. • Het definitief verwijderen van gegevens conform de archiefwet
A-B3	Vanuit de ICT-prestatie kan een overzicht worden gegenereerd met daarin de autorisaties per gebruiker, gebruikersrol en gegevensgroep.
A-B4	De Opdrachtnemer voert in afstemming met Opdrachtgever alle wettelijke wijzigingen maximaal een maand voor inwerkingtreding van de wijziging in de ICT-prestatie door, zodat Opdrachtgever voldoende tijd heeft om deze wijziging procesmatig te implementeren.

4.1 Service Level Agreement (SLA)

Nr.	Omschrijving
A-B5	Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten een Service Level Agreement (SLA) af waarin afspraken over het dienstverleningsniveau zijn vastgelegd. Hierin staan de diensten beschreven, het kwaliteitsniveau, betrokken partijen en omstandigheden waaronder de diensten worden geleverd. De SLA dient definitief te zijn alvorens de ICT-Prestatie in productie gaat. De eisen in de Aanbestedingsstukken, waaronder dit Programma van Eisen en bijlage 15 Model Service Level Afspraken (SLA), zijn uitgangspunt voor de op te stellen SLA.
A-B6	Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) af waarin werkafspraken omtrent verantwoordelijkheden, procedures en overlegvormen zijn vastgelegd. De DAP dient definitief te zijn alvorens de ICT-Prestatie in productie gaat.

4.2 Doorontwikkeling en exit strategie

Nr.	Omschrijving
A-B7	Door Opdrachtnemer wordt voor de in gebruik name van de ICT-prestatie een exitovereenkomst opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT 2023. Opdrachtnemer beschrijft hierbij de wijze waarop: Door Opdrachtnemer wordt een exitovereenkomst opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT 2023. Opdrachtnemer beschrijft hierbij de wijze waarop 1). alle gegevens (alle data binnen de off-premise-ICT-prestatie blijft immers in eigendom van Opdrachtgever) terug beschikbaar worden gesteld aan Opdrachtgever vanuit de gehele ICT-prestatie 2). decommissioning van de totale ICT-prestatie (inclusief acceptatie hiervan) plaatsvindt 3). welke termijnen gelden gedurende deze exitprocedure 4). welke capaciteit en kosten hiermee gemoeid gaan. Na uitvoering van de exitovereenkomst en acceptatie hiervan door Opdrachtgever wordt alle data van de systemen van Inschrijver vernietigd. Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.
A-B8	De opdrachtnemer garandeert dezelfde SLA afspraken in geval de Opdrachtgever kiest voor afschaling van de ICT-prestatie tenzij Opdrachtnemer aantoont dat nakoming hiervan technisch onmogelijk is.