

Programma van eisen

Perceel 2 Non-functioneel Toepasbare Regels



Gemeente **L**eeuwarden

Algemeen informatievoorziening	
AI-1	<p>Oplossing:</p> <p>De oplossing wordt aangeboden als Saas (Software-as-a-Service). Hierbij neemt de Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid voor de (door)ontwikkeling, technisch beheer en onderhoud van de oplossing. En draagt zorg voor tijdige ontwikkeling/aansluiting bij veranderingen in wetgeving en het Digitale Stelsel Omgevingswet. Afwijking hiervan gebeurt alleen in overleg met de Opdrachtgever.</p>
AI-2	<p>Open Standaarden:</p> <p>De oplossing conformeert zich aan het "pas toe of leg uit" beleid en de lijst van open standaarden van het</p> <ul style="list-style-type: none"> - Forum Standaardisatie: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden - Gemma standaardenlijst zover relevant voor de werking van de oplossing: https://www.gemmaonline.nl/wiki/Omgevingswet/id-7f053bcc-9558-41ce-8a17-d3fa81fb7c17 <p>Deze standaarden gelden voor de gehele oplossing maar expliciet voor beveiligingsstandaarden en koppelingstandaarden.</p>
AI-3	<p>Open Standaarden:</p> <p>De aangeboden oplossing moet volledig en aantoonbaar voldoen aan de geldende standaarden voor het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO), te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - STTR (Standaard Toepasbare Regels) <p>Wij verwijzen hierbij naar: https://www.gemmaonline.nl/wiki/GAO_-_Regelbeheercomponenten</p>
AI-4	<p>Documentatie:</p> <p>Bij uw oplossing levert u voor uw applicatie en alle van toepassing zijnde koppelingen onderstaande documentatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruikershandleiding • Handleiding voor functioneel beheer <p>Indien van toepassing kan de volgende documentatie ook uitgevraagd worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Functioneel ontwerp • Koppelvlakspecificaties • Technisch ontwerp • Architectuurplaten
AI-5	<p>Er wordt vereist dat leverancier de basischeck uitvoert en daaraan voldoet.</p>

Records Management	
RM-1	<p>Archieffunctie: De oplossing moet waarborgen dat alle informatie die ontstaat bij het opstellen, wijzigen en vaststellen van omgevingsdocumenten (zoals omgevingsplan, omgevingsvisie, voorbereidingsbesluit, omgevingsprogramma en instellingstrajecten) duurzaam en volledig wordt gearriveerd conform de Handreiking duurzame toegankelijkheid in de informatieketens van de Omgevingswet.</p> <p>Zie Bijlage RM-01 VNG-notitie-archiveren-vanuit-plansoftware.</p>
RM-2	<p>Vindbaarheid en bruikbaarheid : Uw oplossing biedt (uitgebreide) zoek/vind-functionaliteiten. Dit kan ook in combinatie met bijv. rapportage tooling.</p>
RM-3	<p>Voortbestaan: Uw oplossing kan de door ons toegelaten bestandsformaten verwerken.</p> <p>Zie Bijlage RM-3– Ondersteunende bestandsformaten.</p>
RM-4	<p>Vernietigen: Uw oplossing beschikt over vernietigingsfunctionaliteiten conform de NEN-ISO 16175, waarmee alle vastgelegde gegevens kunnen worden vernietigd.</p>
RM-5	<p>Vernietigen: Uw oplossing genereert een logfile van vernietiging en pogingen tot vernietiging</p>
RM-6	<p>Vernietigen: Geautomatiseerde vernietiging staat uw oplossing niet toe.</p>
RM-7	<p>Migratie/Conversie: Migratie/Conversie van data wordt conform wettelijke regels (Archiefwet in samenhang met de AVG) uitgevoerd</p>

Gegevensmanagement	
GM-1	Hergebruik van gegevens: Uw oplossing haalt kernregistratiegegevens uit de bron. Het is niet toegestaan eigen kernregistratiegegevenssets in een backoffice-applicatie in te richten.
GM-2	Verantwoordelijkheid en eigenaarschap: De aanbestedende dienst is eigenaar van de in de oplossing opgeslagen data/gegevens en bepaalt daarmee met wie data gedeeld/uitgewisseld wordt, en waar deze data opgeslagen wordt. U stemt hiermee in.
GM-3	Verantwoordelijkheid en eigenaarschap: De aanbestedende dienst hanteert het volgende uitgangspunt: al onze data bevindt zich binnen de Europese Economisch Ruimte, waarbij geen synchronisatie met opslaglocaties daarbuiten plaatsvindt. U stemt hiermee in.
GM-4	Beschikking over gegevens: Uw oplossing bevat functionaliteit om op elk moment gegevens aan aanbestedende dienst ter beschikking te kunnen stellen.
GM-5	Beschikking over gegevens: Data in uw oplossing kan via een API worden ontsloten.

Informatiebeveiliging	
IB-1	<p>Aanbestedende dienst hanteert de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO2) als leidraad voor de informatiebeveiliging.</p> <p>De aangeboden oplossing, het product of de dienst moet aantoonbaar voldoen aan het door de gemeente vereiste informatiebeveiligingsniveau. Minimaal moet het de volgende maatregelen en functionaliteiten bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logging en monitoring van relevante systeemactiviteiten; • Logische scheiding van ontwikkel-, test-, acceptatie- en productieomgevingen; • Meldplicht voor informatiebeveiligingsincidenten conform gemeentelijk beleid. Zie Bijlage IB-1– Informatiebeveiligingsbeleid 2022-2026; • Hardened serveromgevingen en systemen; • Toepassing van Security by Design en een Secure Software Development Lifecycle (SDL); • Encryptie van data in rust en tijdens transport; • Centraal gebruikers- en rechtenbeheer, inclusief rol- en toegangsbeheer; • Implementatie van Advanced Threat Protection; • Periodieke security assessments en kwetsbaarheidsscans; • Zero footprint op mobiele apparatuur; • Beveiliging van fysieke omgevingen; • Ondersteuning voor Single Sign-On (SSO) en multifactor authenticatie; • Persoonsgebonden accounts met passende autorisatie en toegangscontrole.

Privacy	
PR-1	Screening voor wettelijke vereisten AVG: Inschrijver dient te beschikken over de aanwezigheid van: <ul style="list-style-type: none"> • Een FG, indien dit wettelijk vereist is. • Protocolen over datalekken en de omgang met verzoeken van betrokkenen. • Een up-to-date privacy statement. • Een verwerkingsregister.
PR-2	Privacy statement Opdrachtnemer heeft een actueel privacy statement. Het privacy statement is gepubliceerd op de website van opdrachtnemer.
PR-3	Datalekken Opdrachtnemer heeft een protocol/procedure voor het afhandelen en meldplicht van datalekken en een overzicht met alle datalekken zoals vermeld in de AVG/Wpg.
PR-4	Verzoeken van betrokkenen Opdrachtnemer heeft een protocol/procedure voor het afhandelen van verzoeken van betrokkenen zoals vermeld in de AVG/Wpg.
PR-5	Register van verwerkingsactiviteiten Opdrachtnemer heeft een actueel register van verwerkingsactiviteiten zoals vermeld in de AVG/Wpg.
PR-6	Gegevensbescherming effectbeoordelingen (DPIA's) Opdrachtnemer voert een gegevensbescherming effectbeoordeling (DPIA - Data Protection Impact Assessment) uit als dat op grond van de AVG/Wpg nodig is.
PR-7	Privacy by Design en Privacy by Default Opdrachtnemer past principes van Privacy by Design en Privacy by Default toe.
PR-8	Functionaris Gegevensbescherming Opdrachtnemer heeft een Functionaris Gegevensbescherming (FG) als dit wettelijk vereist is.
PR-9	Inschakelen subverwerkers Bij het inschakelen van andere verwerkers (subverwerkers) zorgt Opdrachtnemer ervoor dat zij ook voldoen aan de AVG/Wpg.

ICT-Infrastructuur	
II-1	ICT-standaarden: Uw oplossing past binnen de genoemde producten en technieken uit de Bijlage II-1 - ICT Standaarden.
II-2	ICT-standaarden: Uw oplossing past binnen de ICT-omgeving zoals beschreven in de Bijlage II-2 - Kernbeschrijving ICT infrastructuur v2.7.
II-3	Performance Medewerkers maken veelvuldig gebruik van de diverse applicaties. Om prettig te kunnen werken is het van belang dat een applicatie niet te traag reageert. U hanteert performance criteria m.b.t. de reactietijden van uw toepassing. <ul style="list-style-type: none"> - Uw toepassing reageert altijd binnen 3 seconden na het klikken op een item binnen de toepassing, bij normale belasting. Dit is onder de volgende omstandigheden: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Werklaptop verstrekt door gemeente Leeuwarden; ▪ verbinding via 100 Mbit/s-netwerklijn; ▪ gebruik van uitsluitend de Microsoft Edge-browser. - U monitort de performance van uw toepassing, en deze gegevens zijn ook voor opdrachtgever inzichtelijk. - U heeft standaard acties beschreven welke u onderneemt indien de performance van de toepassing niet conform de criteria is.
II-4	Beschikbaarheid: Voor het leveren van de dienstverlening is het beschikbaar zijn van gegevens en functionaliteiten cruciaal. Beschikbaar is de situatie waarin een toepassing normaal functioneert en de beoogde werkzaamheden met de toepassing op acceptabele wijze kunnen worden uitgevoerd. De SaaS oplossing heeft een minimale beschikbaarheid van 99,8% per maand, gemeten over 24 uur per dag en 7 dagen per week. U meet de beschikbaarheid van uw dienst zelf, en rapporteert hierover maandelijks aan opdrachtgever.
II-5	Toekomstbestendige werkplek: Uw oplossing is webbased, en direct benaderbaar vanuit een webbrowser. Applicaties die via Server Based Computing of Virtual Desktop Infrastructure oplossingen worden aangeboden beschouwen wij niet als webbased oplossingen.
II-6	Hersteltijden bij verstoringen: U biedt een servicedesk waar telefonisch, via e-mail en via een webportaal support vragen en meldingen ingediend kunnen worden.
II-7	Hersteltijden bij verstoringen: Uw servicedesk is minimaal bereikbaar op werkdagen van 8:00 tot 17:00 uur.
II-8	Hersteltijden bij verstoringen: Bij storingsmeldingen zorgt uw Servicedesk voor een plan tot een oplossing binnen maximaal 1 uur.

--	--

Contractueel en ondersteuning	
CO-1	<p>Ondersteuning beheerders incl. SLA: Bij uw nieuwe applicatie levert u een concept-SLA aan waarin de volgende onderwerpen zijn onder andere beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inrichting Helpdesk - Taakverdeling beheer tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever - Releasebeleid - 'Up'-time garantie - Escalatieprocedure - Overlegvormen - Rapportagemomenten en - vorm
CO-2	<p>Ondersteuning beheerders incl. SLA: U actualiseert deze SLA jaarlijks i.o.m. Opdrachtgever</p>
CO-3	<p>Exit strategie: U stelt voorafgaand aan contractondertekening met het Opdrachtgever een exit strategie conform GIBIT op.</p>

Implementatie en Financieel	
IM-1	De implementatie van de ICT-prestatie voor alle gemeenten is uiterlijk 30 oktober 2026 afgerond en vindt waar mogelijk zoveel mogelijk gelijktijdig plaats . Op deze datum is de ICT-prestatie door opdrachtgever geaccepteerd en kan de ICT-prestatie per 1 december 2026 in gebruik worden genomen.
IM -2	<p>Facturatie van Licentie-, onderhoud-, beheerkosten kan plaatsvinden 100% naar rato per maand na acceptatie opdrachtgever</p> <p>Aanvullende diensten zoals advies, consultancy, training, wordt 100% achteraf per maand aan opdrachtgever gefactureerd.</p>
IM -3	Leverancier stuurt maandelijks een factuur voor de geleverde diensten. Facturen dienen te worden gemaïld naar Opdrachtgever, in dit geval de gemeente Leeuwarden.
IM -4	De omschrijving van diensten, producten, projecten zijn dusdanig op de factuur vermeldt dat deze ten alle tijden te herleiden zijn naar de in de overeenkomst overeengekomen diensten en prijzen.
IM -5	De door u opgegeven prijzen dekken alle in deze uitvraag opgenomen eisen en door inschrijver aangeboden invullingen van de gunningcriteria volledig. Dit betekent dat alle kosten (beheer en ontwikkeling van de producten, diensten-systemen, personele kosten, reiskosten, afleveringskosten, overhead, e.d.) in de door Leverancier aangeboden prijzen zijn verwerkt. Facturatie van extra kosten is niet mogelijk, tenzij door opdrachtgever expliciet anders aangegeven.
IM -6	Updates en upgrades van de aangeboden ICT-prestatie zijn inbegrepen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Indien de ICT-prestatie en/of andere aangeboden oplossingen door upgrades en/of updates wordt uitgefaseerd en/of doorontwikkeld, waardoor de overeengekomen functionaliteit overgaat in een andere productlijn, die gezien kan worden als logische opvolger, geldt dat de netto overeengekomen prijzen gelijk blijven zonder extra aanvullende eenmalige transitiekosten om onverminderd in de overeengekomen functionaliteit te kunnen blijven voorzien gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.