

Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
De opdrachtgever	2
Aard en wijze van gunning	4
Toepasselijke Wetgeving	4
Intellectuele Eigendom	5
Taal	8
Prijs en facturatie modaliteiten.....	9
Prestatieregistratie	10
Overmacht.....	10
Vertrouwelijkheid	11
Gegevensbescherming	11
Beëindiging.....	15
Beveiliging en gebruik van elektronische communicatiegegevens en infrastructuur.	17
Gegevensintegriteit	18
Logistiek	18
Andere relevante wettelijke en reglementaire bepalingen	18
Data	23
Digipolis technische biotoop	35
Slot	39

Inleiding

Belangrijk! Bij elke offerte (ingevuld) bij te voegen:

- inschrijvingsbiljet
- Geheimhoudingsovereenkomst Digipolis
- IT-code AG Digipolis Antwerpen
- Deze offertevoorwaarden

De opdrachtgever

Wie zijn we?

Voor wie werken we?

De Opdracht gebeurt in naam en voor rekening van AG Digipolis Antwerpen, autonoom gemeentebedrijf met zetel te Generaal Armstrongweg 1, 2020 Antwerpen, met Ondernemingsnummer 0751.541.350 en BTW nr. BE 751.541.350

AG Digipolis Antwerpen is een autonoom gemeentebedrijf opgericht overeenkomstig het Decreet Lokaal Bestuur en heeft van haar leden de opdracht gekregen tot het verrichten van werkzaamheden in het gemeenschappelijk belang, ten bate van alle leden, in het bijzonder:

- alle aspecten van informatietechnologie en haar toepassingen
- alle aspecten rond innovatie, de digitale transformatie van de processen van de groep stad Antwerpen

Digipolis treedt voor deze opdracht ook op als **aankoopcentrale** in de zin van artikel 2, 6°, a) van de Wet op Overheidsopdrachten (hierna 'WOO').

Overeenkomstig haar statuten kan Digipolis gelijkaardige prestaties leveren voor andere publieke instellingen en ondernemingen, voor zover deze activiteiten aansluiten op de dienstverlening die ten behoeve van de entiteiten van de groep stad Antwerpen wordt ontwikkeld, en in zoverre deze activiteiten een bijkomstig karakter hebben. Voor deze prestaties kan Digipolis een kostendeckende vergoeding vragen.

Voor meer info zie <https://www.digipolisantwerpen.be>

Overeenkomstig de artikelen 43, §2 en 47 WOO kunnen volgende aanbestedende overheden rechtstreeks gebruik maken van deze raamovereenkomst:

1. de leden van Digipolis, zijnde:

Offertevoorwaarden externe bijstand

- Stad Antwerpen,
 - AG Stedelijk Onderwijs Antwerpen,
 - Zorgbedrijf Antwerpen,
 - Politiezone Antwerpen, met inbegrip van alle aan Politiezone Antwerpen toegewezen taken in het kader van de interzonale samenwerking met andere politiezones;
 - Brandweerzone Antwerpen; OCMW, VZW integratie en inburgering Antwerpen;
 - AG Culturele Instellingen Antwerpen/Erfgoed;
 - instellingen die vallen onder de rechtspersoonlijkheid van de stad Antwerpen;
 - Instellingen met een afzonderlijke rechtspersoonlijkheid die door de stad Antwerpen belast zijn met een bepaalde taak van gemeentelijk belang; ZNA-Groep; Zorgbedrijf Antwerpen-groep; Beschut Wonen Antwerpen; AG Vespa; AG Energiebesparingsfonds Antwerpen, AG Mobiliteit en Parkeren;
2. overheden, overheidsondernemingen, instellingen of organisaties, al dan niet met rechtspersoonlijkheid, zoals, maar niet beperkt tot Havenbedrijf Antwerpen (Port of Antwerp), The Beacon vzw, Bluechem vzw, Woonhaven, enz. die een samenwerkingsovereenkomst afgesloten hebben met Digipolis.

De opdrachtnemer is ertoe gehouden om op grond van de overeenkomst de diensten die aan Digipolis worden aangeboden onder dezelfde voorwaarden aan voormelde aanbestedende overheden, entiteiten, instellingen en agentschappen aan te bieden.

Het begrip aanbestedende overheid kan zowel betrekking hebben op Digipolis als op de hiervoor bedoelde aanbestedende overheden.

De opdrachtnemer is gehouden om prestaties te verrichten voor de aanbestedende overheden, wanneer zij daarom verzoeken. De aanbestedende overheden beslissen autonoom of zij toetreden tot de raamovereenkomst.

Digipolis is niet aansprakelijk voor een gebeurlijk gebrekkige gunning of uitvoering van de deelopdrachten/bestellingen, noch langs de zijde van de aanbestedende overheid, noch langs de zijde van de opdrachtnemer.

De aanbestedende overheden zijn dus als enige verantwoordelijk voor de betaling van de opdrachtnemer binnen elke deelopdracht. Digipolis is niet aansprakelijk voor achterstallige betalingen of vervallen intresten die de aanbestedende overheden verschuldigd zijn in het kader van de uitvoering van een deelopdracht.

Aard en wijze van gunning

Onderhandelingsprocedure zonder bekendmaking

AG Digipolis Antwerpen behoudt altijd het recht om de procedure stop te zetten en niet over te gaan tot gunning van de opdracht.

Met de indiening van zijn offerte verklaart de inschrijver zich akkoord met alle bepalingen en voorwaarden uit deze offerte-vraag.

De inschrijver verklaart zich met de inschrijving bovendien akkoord dat de bepalingen en voorwaarden in de offerte-vraag steeds voorrang zullen hebben bij elke mogelijke tegenstrijdigheid tussen bepalingen in deze offerte-vraag en de ingediende offerte.

Toepasselijke Wetgeving

De Belgische regelgeving betreffende overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten is van toepassing op deze opdracht. Behoudens afwijkingen zijn de volgende bepalingen en voorwaarden van toepassing:

01. Wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten en latere wijzigingen ('WOO').
02. Koninklijk besluit van 18 april 2017 betreffende plaatsing overheidsopdrachten klassieke sectoren, en latere wijzigingen ('KB Plaatsing').
03. Koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten, en latere wijzigingen ('KB Uitvoering').
04. Wet van 17 juni 2013 betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten, bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten en concessies, en latere wijzigingen ('Wet Rechtsbescherming').
05. De verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.
06. Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.
07. Opvolging van de Verordening (EU) 2018/1807 van het Europees Parlement en de Raad van 14 november 2018 inzake een kader voor het vrije verkeer van niet-persoonsgebonden gegevens in de Europese Unie.
08. Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, meer bepaald hoofdstuk Vbis. Bijzondere bepalingen betreffende

Offertevoorwaarden externe bijstand

geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

09. Het Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming (ARAB), Welzijnswet en Codex over het welzijn op het werk;

10. Regelgeving met betrekking tot LIMOSA (Sinds 1 april 2007 moeten buitenlandse werkgevers een limosa-aangifte doen indien zij tijdelijk of gedeeltelijk werknemers in België tewerkstellen). Alle informatie is beschikbaar via www.limosa.be.

De opsomming hierboven “toepasselijke reglementering” is niet limitatief. De inschrijving wordt geacht, alle van toepassing zijnde bepalingen, te kennen en in overeenstemming met de van toepassing zijnde regelgeving te handelen met betrekking tot deze overheidsopdracht.

De inschrijver wordt geacht de wetgeving die van toepassing is op onderhavige opdracht te kennen. De elektronische versie van deze teksten kan worden geraadpleegd op:

<http://www.publicprocurement.be> of <http://www.ejustice.just.fgov.be/loi/loi.htm>.

Op de overeenkomst is het Belgische recht exclusief van toepassing. Elk geschil over de geldigheid, de uitlegging of de uitvoering van de Overeenkomst zal, bij gebreke aan een minnelijke regeling, definitief worden beslecht door de hoven en rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Antwerpen, afdeling Antwerpen.

Intellectuele Eigendom

Afwijking KB Uitvoering – Intellectuele Rechten: Artikel 19. Gebruik van de resultaten; Artikel 20. Methodes en knowhow.

De Opdrachtnemer draagt alle wettelijk overdraagbare (intellectuele en andere) eigendomsrechten (zoals, zonder te zijn beperkt tot, auteursrechten, software rechten, octrooirechten, merkrechten, tekeningen modelrechten en databankrechten), belangen en knowhow (hierna gezamenlijk: de “IER”) met betrekking tot de resultaten van de onder deze opdracht gepresteerde diensten, zoals (zonder te zijn beperkt tot) specifieke documentatie, specifieke website(s) en specifiek ontwikkelde software, alsook alle op het voorgaande betrekking hebbende voorbereidende materialen, broncodes, objectcodes, data, informatie, creaties, ontwikkelingen, producten, documentatie, methodes, calculaties, analyses, vormgeving, grafische en tekstuele elementen, ongeacht hun vorm (hierna gezamenlijk respectievelijk de “Materialen” en de “Resultaten”), definitief, onherroepelijk en in volle en exclusieve eigendom over aan de aanbestedende overheid, ongeacht of deze door de Opdrachtnemer zelf of door hem in

Offertevoorwaarden externe bijstand

de opdracht betrokken derde (hierna gezamenlijk: de “Opdrachtnemer”) tot stand kwamen.

Deze overdracht betreft alle exploitatiewijzen (reproductie, communicatie via verschillende kanalen zoals het internet, tentoonstellingen, publicatie, ...), met inbegrip van de wijzen die niet vermeld worden in het bestek.

Deze overdracht wordt exclusief toegestaan voor alle landen en voor de volledige duur van de wettelijke bescherming, en is van toepassing op elke gebruiksvorm, zowel het reproductierecht op elke gegevensdrager - grafisch, digitaal of andere, als het recht op bekendmaking aan het publiek en het aanpassingsrecht en afgeleide rechten, zonder daarvoor enige vorm van betaling te krijgen.

De opdrachtnemer moet verduidelijken op welke elementen er al een auteurs- of ander recht berust. Hij/Zij waarborgt dat hij/zij van de houder(s) van deze rechten of van hun wettelijke vertegenwoordigers de toestemming heeft gekregen om deze elementen te gebruiken. Elke betaling die de opdrachtnemer eventueel verschuldigd is als prijs voor deze toestemming valt uitsluitend te zijnen/haren laste.

De opdrachtnemer vrijwaart de aanbestedende overheid, op zijn/haar kosten, tegen elk beroep van derden dat betrekking heeft op de uitoefening van hun literaire en artistieke eigendomsrechten bij de uitvoering van de prestaties en het gebruik van de resultaten ervan, volgens de manier waarop deze rechten aan de aanbestedende overheid zijn overgedragen, in het bijzonder wat de uitoefening van het reproductierecht en het bekendmakingsrecht betreft.

De aanbestedende overheid erkent en aanvaardt dat de gepresteerde diensten mogelijk gebruik maken van open source software (‘OSS’). In voorkomend geval is het gebruik van desbetreffende OSS onderworpen aan de relevante OSS licentievoorwaarden, waarvan de Opdrachtnemer de aanbestedende overheid in kennis zal stellen.

Onder ‘specifieke documentatie’ in de zin van het eerste lid wordt in ieder geval verstaan(zonder te zijn beperkt tot): voor de aanbestedende overheid geschreven documentatie die geen standaarddocumentatie is van de Opdrachtnemer.

Onder ‘specifieke website’ in de zin van het eerste lid wordt in ieder geval verstaan(zonder te zijn beperkt tot): voor de aanbestedende overheid ontwikkelde website die geen standaardwebsite is van de Opdrachtnemer.

Offertevoorwaarden externe bijstand

Onder ‘specifiek ontwikkelde software’ in de zin van het eerste lid wordt in ieder geval verstaan(zonder te zijn beperkt tot):

- In geval van SaaS (‘software as a service’ of ‘cloudcomputing’): de op bestelling van de aanbestedende overheid ontwikkelde software die evenwel door de Opdrachtnemer wordt beheerd, of elke in opdracht van de aanbestedende overheid uitgevoerde customisatie van standaard-SaaS oplossingen.
- In geval de SaaS niet op maat en op bestelling van de aanbestedende overheid werd ontwikkeld (standaard-SaaS oplossing) blijft de intellectuele eigendom bij de Opdrachtnemer of leverancier en verkrijgt de aanbestedende overheid het gebruiksrecht voor de overeengekomen duur en modaliteiten.
- In alle andere(niet SaaS gerelateerde)gevallen: de op bestelling van de aanbestedende overheid ontwikkelde software.

In de mate de Opdrachtnemer morele rechten kan laten gelden op de Resultaten, garandeert de Opdrachtnemer, en maakt hij zich sterk, in de mate als wettelijk toegelaten, dat deze morele rechten door de titularis niet op een wijze zullen worden uitgeoefend die ingaat tegen de rechtmatige belangen van de aanbestedende overheid of diens rechtsopvolgers. De betrokken titularis verzaakt in het bijzonder aan de uitoefening van zijn of haar recht op bekendmaking, eerbied voor het werk, vaderschap, naamsvermelding, terugneming en toegang, minstens aan de uitoefening van dergelijk recht op een wijze die ingaat tegen de rechtmatige belangen van de aanbestedende overheid of diens rechtsopvolgers.

Alle in het kader van de opdracht gebruikte IER of Materialen die worden aangeleverd door of eigendom zijn van de aanbestedende overheid, alsook eventuele aanpassingen daarvan in het kader van de onder deze opdracht gepresteerde diensten, blijven of worden de volle en exclusieve eigendom van de aanbestedende overheid zonder dat de Opdrachtnemer daarop enige rechten kan doen gelden en zonder dat hieruit enige overdracht (hetzij in vervreemding hetzij in licentie) ten voordele van deze Opdrachtnemer kan voortvloeien, behoudens een licentie die strikt noodzakelijk is om de Opdrachtnemer toe te laten de diensten onder deze opdracht te presteren.

In de mate de Opdrachtnemer in het kader van de opdracht gebruikmaakt van enige andere vooraf bestaande IER of Materialen, zal de Opdrachtnemer aan de aanbestedende overheid een eeuwigdurende, onherroepelijke, wereldwijde, royaltyvrije, overdraagbare en sub-licentieerbare licentie op deze IER of materialen verstrekken (of laten verstrekken) die de aanbestedende overheid toelaat om de Resultaten te gebruiken, te reproduceren, aan te passen, publiek mee te delen, te distribueren en te exploiteren. Al dergelijke IER of Materialen dienen door de Opdrachtnemer onmiddellijk en specifiek te worden geïdentificeerden meegedeeld aan de aanbestedende overheid.

Offertevoorwaarden externe bijstand

De Opdrachtnemer garandeert en maakt zich sterk dat voormeld gebruik door de Opdrachtnemer en de aanbestedende overheid geen inbreuk maakt op enige IER van derden en vrijwaart de aanbestedende overheid te dien einde.

De Opdrachtnemer verbindt zich ertoe om de aanbestedende overheid, of iedere rechtsopvolger van de aanbestedende overheid, op diens eerste verzoek bij te staan bij het (al dan niet gerechtelijk) beschermen, verzekeren, verdedigen, afdwingen en bewijzen van diens rechten en/of belangen met betrekking tot de Resultaten, door haar elk document, inlichting of andere bijstand te verschaffen, onder meer bij het vervullen van elke formaliteit die daartoe vereist zou kunnen zijn.

De Opdrachtnemer bevestigt en aanvaardt dat, behoudens andersluidende bepaling, enige overdracht van IER krachtens dit bestek reeds volledig en voldoende wordt vergoed en beloond door de vergoedingen die de Opdrachtnemer ontvangt voor de onder deze opdracht gepresteerde diensten en dat hij geen recht heeft op enige andere vergoeding.

Enige overdracht van IER ingevolge dit artikel omvat tevens ook het recht de aanbestedende overheid om de Resultaten te exploiteren in een vorm die onbekend is op datum van dit bestek. In dergelijk geval zal de aanbestedende overheid daarvoor aan de Opdrachtnemer een aandeel verschuldigd zijn gelijk aan 0,1% van de nettowinst (zijnde de winst na aftrek van alle toepasselijke kosten en belastingen) die wordt gerealiseerd uit dergelijke exploitatie en ten belope van een maximumbedrag van 1.000 EUR per jaar, op voorwaarde dat de Opdrachtnemer aantoont dat de door hem ontwikkelde Resultaten de creatie inhielden van auteursrechtelijk beschermde werken in de zin van Boek XI van het WER.

Taal

De taal waarin deze gunningsprocedure wordt gevoerd is het Nederlands. De tekst van de offerte-vraag in de Nederlandse taal is bindend. Tenzij AG Digipolis Antwerpen het anders aangeeft, moeten alle stukken die de inschrijvers bij AG Pagina 4 van 12 Digipolis Antwerpen indienen in het Nederlands zijn. Officiële documenten of technische bijlagen die niet in het Nederlands beschikbaar zijn, mogen in de oorspronkelijke taal ingediend worden.

Prijs en facturatie modaliteiten

Facturen worden voortaan enkel nog elektronisch toegelaten via Peppol. Kijk op de uitgebreide infopagina [Factuur indienen](#) voor uitleg en kies de manier die het beste bij je past:

1. via je facturatietool,
2. met Mercurius,
3. of vanuit je boekhoudpakket.

Zijn er redenen om de facturen toch nog via e-mail te bezorgen? Stuur deze dan naar factuur@antwerpen.be.

Gegevens, omschrijving en bijlagen van e-factuur:

- Stap 1: Factureer aan de juiste entiteit:
 - Entiteit: Digipolis AG
 - KBO-nr: 0751541350
 - Btw-nr: BE0751541350
- Stap 2: Controleer of je zelf ook factureert vanuit de juiste entiteit.
- Stap 3: Vermeld het bestelbonnummer in het correcte veld (bestelbonnummer, PO-nummer, ordernummer 4X13XXXXXX ...).
- Stap 4: Vermeld het juiste btw-tarief (of medecontractant, kleine onderneming vrijstelling o.b.v. art.44).
- Stap 5: Vermeld je eigen btw- en IBAN-nummer.
- Stap 6: Geef een duidelijke omschrijving van de opdracht en verwijs naar de juiste opdracht/offerteaanvraag door vermelding van A000XYZ/C00XYZ.
- Stap 7: Controleer het factuurnummer.

Verzend geen factuur met eenzelfde factuurnummer. Peppol verwerkt dit als dubbele facturen en die worden niet aanvaard. Je kan optioneel en louter ter informatie een pdf toevoegen.

Voor aanmaningen en vragen over je factuur: AIF@digipolis.be

Prijsherzieningen zijn niet toegelaten.

Offertevoorwaarden externe bijstand

De opdracht wordt uitgevoerd via een globale dagprijs op basis van 8 werkuren per werkdag voor een consultant en 7.60 werkuren (of 7u 36 min) voor een interim. In beginsel gelden er geen overuren, en zijn de tarieven voor weekendwerk en werk op feestdagen, gelijkgesteld aan de tarieven tijdens de werkweek.

Prestatieregistratie

De dienstverlener zal AG Digipolis Antwerpen maandelijks, na verrichting van de werkzaamheden, op basis van de gewerkte uren en de daarop toepasselijke tarieven – zoals vermeld op het inkooporder – factureren. De prestatiebladen worden nauwkeurig ingevuld en aan AG Digipolis Antwerpen voorgelegd ter goedkeuring. De prestatiebladen vermelden:

- datum
- beschrijving van de opdracht
- naam en handtekening van de aangestelde die de prestatie heeft uitgevoerd
- naam en handtekening van de projectleider van AG Digipolis Antwerpen

Overmacht

Afwijking KB Uitvoering: Gemeenschappelijke bepalingen: Actiemiddelen: artikel 44 t.e.m. 47; Artikel 122. Aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer; Artikels 152-153. Aansprakelijkheid van de dienstverlener. Schadevergoeding is niet beperkt tot bedrag borgstelling.

De Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade, die de aanbestedende overheid lijdt of aan derden verschuldigd is als rechtstreeks of onrechtstreeks gevolg van fouten, vertragingen of tekortkomingen van de Opdrachtnemer in de uitvoering van de opdracht. Behoudens in het geval van opzet, bedrog of zware fout is de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer onder deze opdracht beperkt tot maximaal de totale waarde van deze opdracht waarbij ook de langdurige en weerkerende kosten in aanmerking worden genomen.

De opdrachtnemer vrijwaart de aanbestedende overheid tegen de schadevergoedingen die ze verschuldigd zou zijn aan derden wegens een slechte uitvoering van de opdracht door de opdrachtnemer.

Ook als er onderaannemers zijn, blijft de Opdrachtnemer persoonlijk en rechtstreeks aansprakelijk voor alle verbintenissen die hij aanging met AG Digipolis Antwerpen. Deze verantwoordelijkheid kan niet beperkt worden door een contractuele clause tussen de Opdrachtnemer en diens onderaannemer.

Offertevoorwaarden externe bijstand

De Opdrachtnemer verbindt zich ertoe zijn verplichtingen te goeder trouw uit te voeren met het oog op het slagen van de opdracht.

Overmacht betekent een gebeurtenis die onafhankelijk is van de wil van de Opdrachtnemer of AG Digipolis Antwerpen, die niet kon worden voorzien noch verhinderd, en die de volledige onmogelijkheid van uitvoering van de opdracht of een deel ervan met zich brengt.

Noch de aanbestedende overheid, noch de Opdrachtnemer is aansprakelijk voor gebreken of vertragingen in de uitvoering van de opdracht in de mate dat deze gebreken of vertragingen het gevolg zijn van overmacht. Tijdens de periode van overmacht zal de aanbestedende overheidevenwel geen vergoedingen verschuldigd zijn in de mate dat deze vergoedingen betrekking hebben op de diensten, leveringen of werken die niet of niet conform de opdracht werden geleverd of uitgevoerd ten gevolge van overmacht.

Vertrouwelijkheid

De Opdrachtnemer gebruikt deze Opdracht niet als referentie of organiseert geen enkele communicatie naar pers en/of publiek mbt deze Opdracht zonder het geschreven akkoord van AG Digipolis Antwerpen.

Gegevensbescherming

Door de ondertekening van de verklaring bij het inschrijvingsbiljet, gaat de inschrijver ermee akkoord om de regels ter bescherming van gegevens te volgen:

- Standaard is de geheimhoudingsovereenkomst (NDA) in bijlage van toepassing. De inschrijver is er hierbij toe gehouden al zijn betrokken medewerkers hiervan op de hoogte te brengen. De ondertekende NDA's worden bezorgd aan AG Digipolis Antwerpen voor de aanvang van de opdracht en worden bewaard in de projectmap.
- Bij een datalek waarbij gegevens van AG Digipolis Antwerpen of haar klanten mogelijk geïmpacteerd zijn, wensen wij zonder verwijl hiervan op de hoogte te worden gebracht via de AG Digipolis Antwerpen projectleider.
- Bij het uitnodigen van inschrijvers tot het indienen van een offerte is AG Digipolis Antwerpen in de mogelijkheid om gegevens van de inschrijvers te verzamelen en bij te houden. Het betreft persoonsgegevens die verwijzen naar een natuurlijke persoon als dienstverlener of naar een persoon die optreedt als vertegenwoordiger van het inschrijvende bedrijf, alsook alle informatie betreffende de in de offerte voorgestelde oplossing. AG Digipolis Antwerpen verwerkt de persoonsgegevens in overeenstemming

met de algemene verordening gegevensbescherming (GDPR) en enkel met als doeleinde de evaluatie voor het in aanmerking komen voor toewijzing van de opdracht.

De persoonsgegevens van de inschrijvers worden verwijderd als de wettelijke termijn om ze bij te houden verlopen is. Voor alle gerelateerde vragen rond deze verwerking, kan je terecht via info@digipolis.be.

Organisaties die persoonsgegevens verwerken, moeten voldoen aan de regels van de GDPR (VERORDENING (EU) 2016/679 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD) die de bescherming van persoonlijke data van Europese burgers regelt. Met persoonsgegevens wordt onder meer alle informatie bedoeld waarmee iemand direct of indirect geïdentificeerd kan worden.

- Als er persoonsgegevens verwerkt worden, kan er op verzoek van AG Digipolis Antwerpen altijd gevraagd worden expliciet om een verwerkingsovereenkomst te onderschrijven zoals bepaald in artikel 28 in de GDPR.
- De Aanbieder treft alle passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die nodig zijn om systemen en gegevens te beveiligen.
- De Aanbieder maakt zich sterk dat alle medewerkers die toegang hebben tot systemen en gegevens het vertrouwelijk karakter en de veiligheid zullen respecteren. De Aanbieder zal erop toezien dat medewerkers enkel toegang verkrijgen tot systemen en gegevens nadat ze gebonden zijn door een vertrouwelijkheidsverplichting.
- De Aanbieder en sluit een overeenkomst met elke derde partij (medewerker, partner, onderaannemer, etc.) waarin dezelfde verplichtingen inzake worden opgelegd.
- De Aanbieder verbindt zich ertoe elk datalek en alle ernstige pogingen tot onrechtmatige of ongeautoriseerde verwerkingen of toegangen zonder onredelijke vertraging, en uiterlijk 24 uur na kennisname, te melden aan de Opdrachtgever. De Aanbieder zal alle maatregelen treffen die redelijkerwijs nodig zijn om (verdere) schending van de beveiligingsmaatregelen en eventuele schade te voorkomen of te beperken en zal aan de Opdrachtgever alle informatie die ze nuttig of nodig acht, verschaffen.
- De Opdrachtgever (of zijn daartoe aangestelde) heeft op elk ogenblik het recht om de naleving van deze overeenkomst te controleren.

De opdrachtnemer is aansprakelijk ten aanzien van de Opdrachtgever voor schade die voortvloeit uit een handeling of een nalatigheid in strijd met de rechtmatige instructies van de Opdrachtgever. Indien de Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet naleeft, kan de Opdrachtgever, onverminderd het recht om een schadevergoeding te bekomen, na

schriftelijke gemotiveerde ingebrekestelling de Opdracht geheel of gedeeltelijk beëindigen indien de Verwerker nalaat passende maatregelen te treffen.

Aangaande de persoonsgegevens die afkomstig zijn van de aanbestedende overheid en die de Opdrachtnemer behandelt in het kader van onderhavige opdracht, handelt de Opdrachtnemer als onderaannemer van de persoonsgegevens conform zijn verplichtingen die voortvloeien uit de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming), en dit, voor rekening van de GOB, die optreedt als verantwoordelijke voor de verwerking.

De Opdrachtnemer en iedereen die handelt onder diens verantwoordelijkheid of autoriteit, mag de persoonsgegevens - die zij verzamelen of op welke wijze ook verwerken in naam van of voor rekening van de aanbestedende overheid - enkel gebruiken in opdracht van de aanbestedende overheid en voor de doeleinden die bepaald zijn in het bestek.

De Opdrachtnemer op zijn kosten de gepaste organisatorische en technische maatregelen - rekening houdend met de technische staat en de aard van de te beveiligen gegevens en de potentiële risico's - die nodig zijn om op een optimale manier de persoonsgegevens te beveiligen en te beschermen tegen toevallige of niet-toegestane vernietiging, tegen toevallig verlies alsook tegen wijziging, toegang en elke andere niet-toegestane behandeling van de persoonsgegevens.

De Opdrachtnemer zal deze maatregelen periodiek evalueren en aanpassen, rekening houdend met de evolutie van de techniek.

De Opdrachtnemer zal ook periodiek de stuurgroep op de hoogte brengen van de precieze aard van de technische en organisatorische maatregelen die werden genomen. De Opdrachtnemer garandeert - in de mate waarin dit technisch mogelijk is - de integriteit en de beschikbaarheid van alle persoonsgegevens die hij zal verwerken in het kader van onderhavige opdracht.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid en het adequate gebruik van de toegangscode, gebruikersnamen en wachtwoorden (ook voor het regelmatig veranderen van deze codes en wachtwoorden) waarmee toegang verkregen kan worden tot de persoonsgegevens en die verwerkt kunnen worden. De Opdrachtnemer verbindt er zich toe om alles in het werk te stellen opdat elke persoon die toegang geeft tot de persoonsgegevens de vertrouwelijkheid garandeert van de toegangscode en wachtwoorden ervan. De Opdrachtnemer verbindt zich ertoe elk veiligheidsincident en

Offertevoorwaarden externe bijstand

alle ernstige pogingen tot onrechtmatige of ongeautoriseerde verwerkingen of toegangen, alsook de acties die ondernomen werden om dat te verhelpen zonder onredelijke vertraging, en uiterlijk 24 uur na kennisname, te melden aan de aanbestedende overheid. De Opdrachtnemer zal alle maatregelen treffen die redelijkerwijs nodig zijn om (verdere) schending van de beveiligingsmaatregelen en eventuele schade te voorkomen of te beperken en zal aan de aanbestedende overheid alle informatie die ze nuttig of nodig acht, verschaffen.

De Opdrachtnemer verbindt er zich toe dat de personen die in zijn naam en voor zijn rekening werken enkel toegang hebben tot de persoonsgegevens die nodig zijn om hun taak of opdracht te volbrengen.

De Opdrachtnemer zal er ook over waken dat zijn medewerkers op de hoogte zijn van de bepalingen die betrekking hebben op de bescherming van de privégegevens en van elk pertinent besluit of voorschrift dat betrekking heeft op de bescherming van het privéleven. De van kracht zijnde wetgeving kan worden geraadpleegd op de website van de Privacycommissie: <http://www.privacy.fgov.be>.

De Opdrachtnemer dient de noodzakelijke vertrouwelijkheidsverklaringen te laten ondertekenen door de medewerkers die, in het kader van onderhavige opdracht, in contact komen met persoonsgegevens.

Alleen indien de aanbestedende overheid hem daar uitdrukkelijk de toelating voor geeft of de voorafgaande schriftelijke opdracht, mag de Opdrachtnemer geen persoonsgegevens meedelen aan derden.

In het kader van onderhavige opdracht, zal de Opdrachtnemer ervan afzien om persoonsgegevens buiten de Europese Unie te verwerken of deze door te sturen met het oog op verwerking, zonder het voorafgaande en uitdrukkelijke schriftelijke akkoord van de aanbestedende overheid.

De Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens die werden overgedragen door de aanbestedende overheid zo lang verwerken als nodig voor de uitvoering van de opdracht, zoals bepaald in het bovenvermelde bestek. Na uitvoering van de opdracht, zal de Opdrachtnemer onmiddellijk elk ander gebruik van persoonsgegevens staken, dan het gebruik dat nodig is om ofwel de aanbestedende overheid in staat te stellen om persoonsgegevens te recupereren die werden toevertrouwd aan de Opdrachtnemer alsook de gegevens die voortvloeien uit de verwerking die werd toevertrouwd aan de Opdrachtnemer, ofwel om deze persoonsgegevens toe te vertrouwen aan een andere Opdrachtnemer, ofwel om deze gegevens te vernietigen. In voorkomend geval, zal hij/zij

eveneens alle informatie of elk document nodig voor een latere verwerking van persoonsgegevens overhandigen.

De Opdrachtnemer is aansprakelijk ten aanzien van de aanbestedende overheid voor schade die voortvloeit uit een handeling of een nalatigheid in strijd met de rechtmatige instructies van de aanbestedende overheid. Indien de Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet naleeft, kan de aanbestedende overheid, onverminderd het recht om een schadevergoeding te bekomen, na schriftelijke gemotiveerde ingebrekestelling de Opdracht geheel of gedeeltelijk beëindigen indien de Opdrachtnemer nalaat passende maatregelen te treffen.

Beëindiging

Beëindiging ingevolge wanprestatie

Indien de opdrachtnemer in gebreke blijft één of meerdere van de essentiële verplichtingen van de overeenkomst na te leven en voor zover de opdrachtnemer binnen een termijn van tien (10) werkdagen geen correctieve maatregelen genomen heeft en/of indien de dienstverlener minimaal drie (3) maal in gebreke wordt gesteld door AG Digipolis Antwerpen met betrekking tot geleverde prestaties ongeacht correcties en/of indien de opdrachtnemer eenmaal in gebreke wordt gesteld door AG Digipolis Antwerpen met betrekking tot een essentiële verbintenis en geen correctie tijdig is doorgevoerd, is AG Digipolis Antwerpen gerechtigd de overeenkomst dan wel, naar keuze van AG Digipolis Antwerpen, enkel de betrokken dienst(en) als ontbonden van rechtswege te beschouwen ten laste van de in gebreke blijvende partij en dit door middel van een aangetekend schrijven met ontvangstbewijs.

Beëindiging door de Opdrachtnemer

De opdrachtnemer heeft het recht om de overeenkomst op elk ogenblik via aangetekende brief en mits vooropzeg van één (1) maand, op te zeggen.

Beëindiging door AG Digipolis Antwerpen

AG Digipolis Antwerpen heeft het recht om de overeenkomst op elk ogenblik via aangetekende brief en mits vooropzeg van één (1) maand, op te zeggen. De overeenkomsten zijn opzegbaar zonder recht op schadevergoeding in hoofde van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer kan geen schadevergoeding vragen wanneer de overeenkomst niet wordt verlengd of voortijdig wordt opgezegd.

Offertevoorwaarden externe bijstand

Overige bepalingen

De beëindigingsmogelijkheden van AG Digipolis Antwerpen zoals hierboven aangeduid, doen geen afbreuk aan het recht van AG Digipolis Antwerpen om schadevergoeding en/of prijscorrecties te bekomen uit hoofde van de eerdere uitvoering van de overeenkomst en/of uit hoofde van de beëindiging ervan.

AG Digipolis Antwerpen heeft het recht om, om gemotiveerde redenen, de vervanging of, indien mogelijk, de bijsturing te eisen van aangestelden van de opdrachtnemer die incompetent worden geacht of wiens activiteiten of gedrag als onaanvaardbaar worden geacht door AG Digipolis Antwerpen. Dergelijke vervanging zal geen impact hebben op timing, prijs of andere bepalingen uit de offerte-vraag en de offerte.

Specifieke bepalingen

Afwezigheid van een gezagsrelatie

De personen die door de opdrachtnemer worden belast met het uitvoeren van de opdracht staan onder het uitsluitend gezag van de opdrachtnemer. Onder geen beding staan zij of de zelfstandige zaakvoerders onder het gezag van AG Digipolis Antwerpen. De opdrachtnemer zal bij de aanvang van de opdracht het bewijs leveren dat zijn aangestelden:

- hetzij in een werknemersstatuut zijn tewerkgesteld
- hetzij een zelfstandig statuut bezitten, en met alle voorschriften inzake sociale zekerheid en bedrijfsvoorheffing in regel zijn.

Bovendien zal de opdrachtnemer op verzoek van AG Digipolis Antwerpen tijdens de uitvoering van de overeenkomst moeten bewijzen dat hij in regel blijft inzake sociale zekerheid en bedrijfsvoorheffing.

De verplichtingen van de opdrachtnemer betreffende de fiscale en sociale wetgeving vallen onder geen beding ten laste van AG Digipolis Antwerpen.

De volgende elementen komen in elk geval toe aan de opdrachtnemer als werkgever ten aanzien van haar respectievelijke personeelsleden verbonden door een arbeidsovereenkomst, en kunnen in geen geval deel uitmaken van het instructierecht van de opdrachtgever;

- Aanwervingsbeleid;
- Beleid met betrekking tot loons- en arbeidsvoorwaarden;

Offertevoorwaarden externe bijstand

- Beleid inzake opleiding, vorming en training, met uitzondering van deze die noodzakelijk zijn voor het vervullen van de opdracht en die specifiek zijn aan de opdrachtgever;
- Controle van de arbeidstijd en het bepalen van eventuele overuren, rustpauzes of inhaal rustpauzes;
- Toelating en rechtvaardiging van afwezigheden (ziekte, klein verlet, vakantie...);
- Beleid inzake disciplinaire sancties en ontslag;
- Evaluatie- en functioneringsgesprekken;
- Functiebepalingen.

Ter aanvulling van bovenstaande geheimhoudingsovereenkomst en Conform de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, verbindt de opdrachtnemer zich ertoe een overeenkomst tot verwerking van persoonsgegevens te ondertekenen bij de start of tijdens de uitvoering van de opdracht, indien er persoonsgegevens betrokken zijn.

Beveiliging en gebruik van elektronische communicatiegegevens en infrastructuur.

De opdrachtnemer en zijn aangestelden, verklaren zich akkoord met de goede zorg en het onderhoud van de toestellen en infrastructuur die ze van AG Digipolis Antwerpen ter beschikking krijgen. Bovendien stemmen zij ook in met de naleving van de geldende beveiligings policy's zowel omtrent de logische beveiliging (paswoord beveiliging, Anti-virus-bescherming, netwerk-monitoring...) als de fysieke beveiliging (brand, inbraak,...).

AG Digipolis Antwerpen verleent de aangestelden die door de dienstverlener worden belast met het uitvoeren van de opdracht toegang tot en het recht tot gebruik van netwerk en e-mail infrastructuur. De aangestelden stemmen in met de controles op het correct gebruik van deze communicatiemiddelen. Deze controles verlopen uiteraard steeds conform de betreffende wetgeving tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de werknemers ten opzichte van de controle op elektronische online-communicatiegegevens.

Onze gebouwen zijn voorzien van toegangsbeveiliging, inbraakdetectie en camerabewaking en ook op basis hiervan gebeuren systematische controles naar het gebruik van onze infrastructuur.

Gegevensintegriteit

De opdrachtnemer en zijn aangestelden zijn verantwoordelijk voor de integriteit van de gegevens of elektronische bestanden waarover ze in het kader van deze overeenkomst beschikken. Naast het veilig bewaren volgens de geldende standaarden, staan ze ook in voor het opslaan van gegevens en het ter beschikking stellen van veiligheids kopieën in een voor AG Digipolis Antwerpen standaard leesbaar formaat. Indien dit niet op infrastructuur van AG Digipolis Antwerpen gebeurt, moeten de eventuele toegangssleutels/codes tot deze gegevens kosteloos mede gedeeld worden aan een door het Directiecomité van AG Digipolis Antwerpen aangestelde contactpersoon. AG Digipolis Antwerpen moet in staat zijn zonder verdere kosten systematisch te kunnen verifiëren of het daadwerkelijk om de correcte gegevens gaat.

Logistiek

Gedurende de uitvoering van de werkzaamheden in de lokalen van de opdrachtgever blijft de opdrachtgever verantwoordelijk voor zijn materieel en installaties, met inbegrip van deze die ter beschikking werden gesteld van de consulent. Indien de werkzaamheden plaatsvinden in de gebouwen van de opdrachtgever dan zal deze de logistieke elementen, die nodig zijn voor het goede verloop van de werkzaamheden (vb: laptop, meubilair, telefoon, ...), ter beschikking stellen van de consulent. De consulent is tijdens de uitvoering van zijn opdracht te allen tijde verantwoordelijk voor de goede werking van zijn werkstation en waakt erover dat dit conform is en blijft met de standaarden en huisregels van AG Digipolis Antwerpen. De consulent voorziet, na het beëindigen van zijn opdracht, dat alle verkregen toepassingen alsook licenties en data eigen aan deze opdracht, verwijderd worden van zowel zijn werkstation als persoonlijke gegevensdragers.

Andere relevante wettelijke en reglementaire bepalingen

Illegaal verblijvende onderdanen

Wanneer de Opdrachtnemer of onderaannemer het in artikel 49/2, vierde lid, van het Sociaal Strafwetboek bedoelde afschrift ontvangt waarmee zij ervan in kennis wordt gesteld dat zij een of meerdere illegaal verblijvende onderdanen van een derde land in België tewerkstelt, onthoudt deze onderneming zich ervan, met onmiddellijke ingang, de

Offertevoorwaarden externe bijstand

plaats van uitvoering van de Opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de Opdracht te geven, en wel tot de aanbestedende instantie een bevel in andere zin zou geven.

Hetzelfde geldt wanneer de voormelde Opdrachtnemer of onderaannemer ervan in kennis wordt gesteld:

ofwel door de Opdrachtnemer of de aanbestedende instantie, dat zij de in artikel 49/2, eerste dan wel tweede lid, van het Sociaal Strafwetboek bedoelde kennisgeving heeft ontvangen die betrekking heeft op deze onderneming;

ofwel door middel van de in artikel 35/12 van de wet van 12 april 1965 betreffende de bescherming van het loon der werknemers bedoelde aanplakking, dat zij een of meerdere illegaal verblijvende onderdanen van een derde land in België tewerkstelt.

De Opdrachtnemer of onderaannemer is er bovendien toe gehouden een clause op te nemen in de onderaannemingsovereenkomst die zij desgevallend zou sluiten, op grond waarvan:

1. de onderaannemer er zich van onthoudt de plaats van uitvoering van de opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de opdracht te geven, indien uit een in uitvoering van artikel 49/2 van het Sociaal Strafwetboek opgestelde kennisgeving blijkt dat deze onderaannemer een illegaal verblijvende onderdaan van een derde land tewerkstelt;
2. de niet-naleving van de onder 1° gestelde verplichting aanzien wordt als een ernstige tekortkoming in hoofde van de onderaannemer, ingevolge waarvan de onderneming is gemachtigd de overeenkomst te verbreken;
3. de onderaannemer ertoe is gehouden een soortgelijke clause als onder 1° en 2° op te nemen in de onderaannemingsovereenkomsten en ervoor te zorgen dat dergelijke clauses ook in de verdere onderaannemingsovereenkomsten worden opgenomen.

Loon verschuldigd aan werknemers

Wanneer de Opdrachtnemer of onderaannemer het in artikel 49/1, derde lid van het Sociaal Strafwetboek bedoelde afschrift ontvangt van kennisgeving waarmee hij ervan in kennis wordt gesteld dat hij een zwaarwichtige inbreuk heeft begaan op de verplichting zijn werknemers tijdig het loon te betalen waarop deze recht hebben, onthoudt hij zich ervan, met onmiddellijke ingang, de plaats van uitvoering van de Opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de Opdracht te geven, en wel tot hij het bewijs voorlegt aan de aanbestedende instantie dat de betrokken werknemers integraal zijn

Offertevoorwaarden externe bijstand

uitbetaald.

Hetzelfde geldt wanneer de voormelde opdrachtnemer of onderaannemer ervan in kennis wordt gesteld:

ofwel, naargelang het geval, door de opdrachtnemer of de aanbestedende instantie, dat hij de in artikel 49/1, eerste lid, van het Sociaal Strafwetboek bedoelde kennisgeving heeft ontvangen die betrekking heeft op deze opdrachtnemer of onderaannemer;

ofwel door middel van de in artikel 35/4 van de wet van 12 april 1965 betreffende de bescherming van het loon der werknemers bedoelde aanplakking.

De Opdrachtnemer of onderaannemer is er bovendien toe gehouden een clause op te nemen in de onderaannemingsovereenkomst die hij desgevallend zou sluiten, op grond waarvan:

de onderaannemer er zich van onthoudt de plaats van uitvoering van de opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de opdracht te geven, indien uit een in uitvoering van artikel 49/1 van het Sociaal Strafwetboek opgestelde kennisgeving blijkt dat deze onderaannemer op zwaarwichtige wijze tekortschiet in zijn verplichting het aan zijn werknemers verschuldigde loon tijdig uit te betalen;

de niet-naleving van de onder 1° gestelde verplichting aanzien wordt als een ernstige tekortkoming in hoofde van de onderaannemer, ingevolge waarvan de opdrachtnemer is gemachtigd de overeenkomst te verbreken;

de onderaannemer ertoe is gehouden een soortgelijke clause als onder 1° en 2° op te nemen in de onderaannemingsovereenkomsten en ervoor te zorgen dat dergelijke clauses ook in de verder onderaannemingsovereenkomsten worden opgenomen.

Non-discriminatie

De Opdrachtnemer verbindt zich ertoe bij het uitvoeren van deze opdracht niemand te discrimineren op grond van geslacht, leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, taal, gezondheidstoestand, handicap, fysieke of genetische eigenschappen, sociale positie, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming of syndicale overtuiging. Hij waarborgt dit zowel ten aanzien van zijn personeelsleden onderling als ten aanzien van derden, zoals deelnemers, bezoekers, externe medewerkers, enz.

De Opdrachtnemer verbindt zich ertoe, voor zo ver redelijk, aanpassingen door te

Offertevoorwaarden externe bijstand

voeren, op vraag van personen met een handicap, die de beperkende invloed van een onaangepaste omgeving op de participatie van een persoon met een handicap neutraliseren. (zie artikel 19 van het decreet van 10 juli 2008 houdende een kader voor het Vlaamse gelijke kansen- en gelijkebehandelingsbeleid).

De Opdrachtnemer verbindt zich ertoe de werknemers en derden zoals deelnemers, bezoekers, externe medewerkers, enz. mee te delen dat hij geen rekening zal houden met vragen of wensen van discriminerende aard.

Indien een personeelslid van de Opdrachtnemer zich tijdens de uitvoering van de Opdracht schuldig maakt aan discriminatie, pestgedrag, geweld of ongewenst seksueel gedrag, zal de Opdrachtnemer de nodige maatregelen treffen om een eind te maken aan dit gedrag en waar nodig het slachtoffer in eer herstellen. De werknemers met hiërarchische verantwoordelijkheden zullen toezien op het naleven van dit engagement.

Bij elke mogelijke klacht in dit verband tegen de Opdrachtnemer, zal deze zijn volledige medewerking verlenen aan eventueel onderzoek dat in dit verband verricht wordt door een meldpunt discriminatie of een andere organisatie, in dit verband aangesteld door de Vlaamse overheid.

De Opdrachtnemer vraagt tevens al zijn personeelsleden alert te zijn voor discriminatie, pestgedrag, geweld of ongewenst seksueel gedrag, in die zin dat ze de gevallen waar ze getuige van zijn, onmiddellijk dienen te melden aan een werknemer met hiërarchische verantwoordelijkheid.

De Opdrachtnemer verbindt zich ertoe om geen druk uit te oefenen op eigen personeelsleden, die slachtoffer worden van discriminatie, pestgedrag, geweld of ongewenst seksueel gedrag door een klant of een derde, om af te zien van eventuele indiening van een klacht of inleiding van een vordering voor de rechtbank in dit verband.

De Opdrachtnemer ziet erop toe dat ook de onderaannemers, die hij eventueel inschakelt voor de opdracht, zich houden aan deze uitvoeringsvoorwaarden.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

De Opdrachtnemer engageert zich dat hij en alle onderleveranciers, gedurende de volledige uitvoering van de opdracht, de 8 basisconventies van de IAO, en in het bijzonder:

Offertevoorwaarden externe bijstand

1. het verbod op dwangarbeid (verdrag nr. 29 betreffende de gedwongen of verplichte arbeid, 1930 en verdrag nr. 105 betreffende de afschaffing van de gedwongen arbeid, 1957)
2. het recht op vakbondsvrijheid (verdrag nr. 87 betreffende de vrijheid tot het oprichten van vakverenigingen en bescherming van het vakverenigingsrecht, 1948)
3. het recht van organisatie en collectief overleg (verdrag nr. 98 betreffende het recht van organisatie en collectief overleg, 1949)
4. het verbod op discriminatie inzake tewerkstelling en verloning (verdrag nr. 100 betreffende de gelijke verloning, 1951 en verdrag nr. 111 betreffende discriminatie (beroep en beroepsuitoefening), 1958)
5. de minimumleeftijd voor kinderarbeid (verdrag nr. 138 betreffende de minimumleeftijd, 1973), alsook het verbod op de ergste vormen van kinderarbeid (verdrag nr. 182 over de ergste vormen van kinderarbeid, 1999) respecteren.

Voorwaarden Digipolis met betrekking tot het nieuwe sanctiepakket van de EU (Verordening 2022/576)

In verband met het nieuwe sanctiepakket van de EU (dat is vastgelegd in Verordening 2022/576) wil Digipolis benadrukken dat het haar op grond van voornoemde sancties verboden is opdrachten te verstrekken en/of te gunnen aan een Russische onderdaan/(rechts-)persoon (zoals hierna nader gespecificeerd). Kandidaat-inschrijvers moeten worden uitgesloten in het geval de opdracht wordt uitgevoerd door:

1. Een Russische onderdaan of een in Rusland gevestigde natuurlijke persoon, rechtspersoon, entiteit of lichaam;
2. Een rechtspersoon, entiteit of lichaam waarvan de eigendomsrechten voor meer dan 50% direct of indirect in handen zijn van een entiteit als bedoeld in punt a), of;
3. Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, entiteit of lichaam handelend namens of op aanwijzing van een entiteit als bedoeld punt a) of b);

Met inbegrip van onderaannemers, leveranciers of entiteiten wier capaciteit wordt ingeroepen in de zin van de richtlijnen inzake overheidsopdrachten, wanneer zij meer dan 10% van de waarde van de opdracht vertegenwoordigen. Door aan te melden voor c.q. in te schrijven op deze aanbesteding verklaart de kandidaat-inschrijver – voor het geval hij wordt uitgenodigd voor de gunningsfase – dat (i) de inschrijving niet strijdig is of

Offertevoorwaarden externe bijstand

zal zijn met Verordening 2022/576 en het daarin opgenomen sanctiepakket en (ii) dat de opdracht niet zal worden uitgevoerd in strijd met dat sanctiepakket.

Algemene niet-functionele vereisten

Digipolis heeft een set regels gedefinieerd waaraan alle IT-toepassingen in de nieuwe, veilige Antwerpse IT-omgeving moeten voldoen. Deze vereisten zijn dwingend voor nieuwe IT-toepassingen.

Bestaande IT-toepassingen die verder gebruikt worden moeten aan deze criteria worden aangepast. Deze 'refactoring' vraagt vaak een erg grote investering van tijd en geld.

Voor zover aan de orde voor de betrokken IT-toepassing, maakt refactoring geen deel uit van de Huidige Opdracht. Deze algemene niet-functionele vereisten worden hierna wel ter informatie meegedeeld. Ook al zijn ze niet relevant voor de beoordeling van de offerte of de uitvoering van de Opdracht, beroepen we ons op het professionalisme en de proactieve houding van de kandidaat-Opdrachtnemer om deze aspecten in het achterhoofd te houden bij de uitvoering van de Opdracht.

Data

Authentieke bronnen en hergebruik van data

Vereisten

We maken bij voorkeur gebruik van de extern beschikbare authentieke bronnen, die door bijvoorbeeld [MAGDA](#) ontsloten worden.

Indien de data niet extern beschikbaar is, maken we maximaal gebruik van de beschikbare authentieke bronnen die intern beschikbaar zijn om dubbele data te voorkomen: bijvoorbeeld de Adres-API of geodata in de centrale GIS-toepassing, enz.

Tot slot streven we naar optimaal hergebruik van data door gebruik te maken van lokale, unieke databronnen:

- Shared Referentie Systemen: gedeeld binnen een functioneel domein;
- Lokale Referentie Systemen: binnen de context van een specifieke IT-oplossing.

Deze vereisten gelden waar hergebruik van data juridisch toegelaten is. Het gebruik en hergebruik van persoonsgebonden data dient steeds afgetoetst te worden aan de geldende privacywetgeving.

Offertevoorwaarden externe bijstand

Realtime data

Data uit IoT oplossingen, sensordata en andere realtime data, worden maximaal ingekoppeld op het Generiek IoT Platform van Digipolis. Het is aanbevolen om realtime datastromen te aligneren conform [Smart Data Models](#) (NGSI v2).

Datacatalogus

Indien in de offertevraag nieuwe databronnen gecreëerd worden, werkt de Opdrachtnemer mee om bij oplevering eenmalig de nodige inhoudelijke en technische metadata, herkomstinformatie en eventuele gebruiksbependingen te verzamelen, zodat deze toegevoegd kunnen worden aan de interne datacatalogus van Digipolis.

Volledige datalevenscyclus

We bekijken de volledige datalevenscyclus: herkomst, creatie, verzameling, verrijking, synthese, gebruik, deling, archivering, verwijdering, anonimisatie, migratie, ... Het is belangrijk om deze ganse levenscyclus kwaliteitsvol, veilig, efficiënt, correct, transparant en conform de geldende wetgeving te maken.

De nodige maatregelen om data te archiveren, aantoonbaar te verwijderen na de bewaartermijn, te de-identificeren, worden voorzien.

Om dit inzichtelijk te maken dient de Opdrachtnemer een bijgewerkt dataflow diagram en datalevenscyclus-tabel aan te leveren. De eerste versies hiervan zijn meegeleverd bij deze offertevraag.

Bij het opmaken van de datalevenscyclus-tabel wordt dataclassificatie toegepast. We gebruiken deze classificatie voor het confidentialiteitsaspect van data: openbaar (verder afgekort als DC0), intern (DC1), vertrouwelijk (DC2) en geheim (DC3). Deze classificatie kan bepalend zijn om te bepalen welke vereisten naar bijv. security minimaal dienen gehanteerd te worden.

Open data

Naast wettelijke verplichtingen vanuit de federale regering en Europa om steeds meer data als open data te classificeren, hebben we binnen de groep stad Antwerpen de voorkeur om waar mogelijk hier verder in te gaan dan wat strikt verplicht is.

Voor data die door, in of over de stad gecapteerd worden, bekijken we standaard om deze als open data ter beschikking te stellen voor hergebruik. Tenzij er een beargumenteerde verklaring is om dit niet te doen. Kandidaat-opendatasets moeten worden ontsloten.

Offertevoorwaarden externe bijstand

Het is eveneens aanbevolen om zoveel mogelijk gebruik te maken van andere beschikbare relevante open data.

Eigenaarschap

Antwerpen heeft steeds het ongelimiteerd en kosteloos eigenaarschap over de data die voor haar gecapteerd, opgeslagen en/of verwerkt wordt, en het recht om die in bredere context in te zetten en te ontsluiten. Dit recht is kosteloos, niet gelimiteerd in de tijd, volume en formaat. De Opdrachtnemer geeft in zijn offerte aan op welke manier de data kan worden ter beschikking gesteld en indien nodig overgedragen.

Dataminimalisatie

Om te zorgen dat data zo actueel – en juist – mogelijk is, efficiënt met data (opslag) omgegaan wordt, een overzicht behouden kan worden en maximaal kan worden voldaan aan wettelijke vereisten, werken we zoveel mogelijk met het principe van dataminimalisatie:

- Data wordt slechts één keer verzameld en kopieën van data (dataduplicatie) worden vermeden.
- De data wordt enkel opgehaald uit de bron wanneer ze nodig is.
- Enkel de data die strikt noodzakelijk is voor het beoogde doel wordt ter beschikking gesteld van de benoemde afnemer.
- De data wordt enkel opgeslagen indien noodzakelijk.
- Data wordt niet langer bijgehouden dan functioneel nodig, of wettelijk bepaald is.
- Indien kopieën van data toch nodig zijn, worden indien nodig updates van en naar de originele bron gestuurd en verwerkt, als deze updates kan verwerken.

(Inter-)nationale standaarden

Er wordt voorkeur gegeven aan (inter-)nationale standaarden en datamodellen en door gebruik te maken van standaarden van hogere overheden (zoals [OSLO](#)). Daar waar mogelijk worden enkel deze standaarden in het datalandschap gebruikt. Cartografische visualisaties.

De Stad gebruikt het ESRI GIS platform om services ter beschikking te stellen die datalagen en basemaps kan visualiseren. Oplossingen via Google Maps of OpenStreetMaps (OSM) worden vermeden. Dit garandeert een uniforme Look&Feel, en speelt een rol in de WCAG-compliance (zie verder).

Offertevoorwaarden externe bijstand

Rapportage

Onze BI-oplossing (Business Intelligence) dient via een ETL-principe de data uit de database van de applicatie te halen. Deze procedure zal door onze BI-oplossing getriggerd en gestart worden. Buiten documentatie tot het databaseschema en toegang tot de database, dient er niets in de applicatie te worden voorzien. Alternatieve toegangen tot de data is ook mogelijk: bijv. via een gedocumenteerde API.

De oplossing voorziet bij voorkeur in zijn eigen operationele rapportering. Voor gevallen waar dit niet mogelijk, is voorzien we vanuit Digipolis een oplossing tegen eind 2024.

Datakwaliteit

De oplossing creëert, gebruikt en behoudt gedurende de hele datalevenscyclus kwaliteitsvolle data die geschikt is voor het gewenste gebruik en voldoet aan de behoeften van de gegevensgebruikers. Zo houdt de oplossing indien mogelijk rekening: in de UI om foutieve invoer te vermijden, worden checks bij data import gedaan, worden validaties op velden gedaan (postcode correct, etc.), melding indien automatische imports niet lukken, ...

Veiligheid, levenscyclus van applicaties en audit

Cryptografie

Kader

We wensen gebruik te maken van moderne en veilige versleutelingsmechanismes en up-to-date encryptiestandaarden.

Vereisten

- Openbare, interne, vertrouwelijke en geheime data in transit moet geëncrypteerd worden op basis van de [Mozilla](#) standaard (v5.7).
- Minimaal “Old” (dataclassificatie openbaar - DC0)
- Minimaal “Intermediate” (dataclassificatie intern - DC1, vertrouwelijk - DC2)
- Minimaal “Modern” (dataclassificatie geheim - DC3)
- Data met classificatie DC1, DC2, DC3 in rust op servers, in applicaties en databanken moet daar eveneens geëncrypteerd (AES256) bewaard worden.

Vulnerability & Patch management

Kader

Offertevoorwaarden externe bijstand

Op basis van een patch management procedure willen we er zeker van zijn dat alle operating systems, applicaties en firmware up-to-date blijft om veiligheidsredenen.

Vereisten

We maken een onderscheid op basis van de hosting locatie van de oplossing.

- IaaS/SaaS/PaaS bij de Opdrachtnemer: Vulnerability en patch management verantwoordelijkheid ligt bij de Opdrachtnemer, die kan aantonen dat hij hiervoor gepaste procedures heeft uitgewerkt en toepast.
- OnPrem bij Digipolis of IaaS cloud omgeving onder beheer van Digipolis:

Vulnerability en patch management verantwoordelijkheid ligt gezamenlijk bij Digipolis en de Opdrachtnemer.

Identiteit en Toegangsadministratie (IGA)

Kader

We houden controle over alle digitale identiteiten binnen de organisatie.

Vereisten

We maken een onderscheid tussen medewerker-identiteiten en burger-identiteiten. De oplossing kan één van deze identiteiten gebruiken, of een combinatie van beide.

Medewerker-identiteiten

De oplossing gebruikt Microsoft Entra-ID Digipolis tenant als IDP. Tenzij er een aantoonbare reden is waarom dit geen optie is waarna een risicobeheersbeslissing nodig is voor het beheer van deze alternatieve IDP. De accounts uit Entra-ID Digipolis tenant worden door een centrale werking beheerd, waardoor de oplossing altijd de meest kwalitatieve accounts gebruikt.

De oplossing hanteert [OIDC](#) als authenticatie protocol. Een secundaire optie is [SAML](#). Als laatste alternatief is een protocol hanteren dat rechtstreeks met ActiveDirectory OnPremise (e.g. [Kerberos](#)) authentiseert, maar dit gaat gepaard met een risico-beslissing.

Indien de oplossing nood heeft aan User objecten in de eigen oplossing kan een Integratie / User-provisioning opgezet worden met Microsoft Entra-ID Digipolis, hetzij omdat dit [out-of-box beschikbaar](#) is, hetzij omdat dit [specifiek ontwikkeld](#) kan worden via binnen deze offertevraag.

Burger-identiteiten

Offertevoorwaarden externe bijstand

De oplossing gebruikt altijd de [Aprofiel](#) realm beschikbaar op een centrale Keycloak. Hiervoor bestaat er een [gedocumenteerde specificatie](#) om een specifieke OIDC manier te volgen.

Je kan ook hierbij ook een authenticatie niveau (low, substantial, high) meegeven zodat één of meerdere aanmeldmethodes aan de gebruikers ter beschikken wordt gesteld, zoals bijvoorbeeld itsMe.

Identiteit en Toegangsbeheer (IAM)

Kader

We wensen centrale controle over toegangen en op het toegangsbeheer van alle software oplossingen.

Vereisten

We maken een onderscheid tussen medewerker-identiteiten en burger-identiteiten. De oplossing kan één van deze soort identiteiten gebruiken of een combinatie van beide.

Medewerker-identiteiten

De oplossing hanteert Microsoft Entra-ID Digipolis tenant als Authz-provider tenzij er een aantoonbare reden is waarom dit geen optie is waarna een risicobeheersbeslissing nodig is voor het beheer van deze alternatieve Authz-provider. Deze autorisaties zijn omkaderd met centrale beheersprocessen, waardoor zij steeds de meest kwalitatieve autorisaties zijn.

De oplossing hanteert één van de volgende manieren om automatisch toegekende of ingetrokken autorisaties te ontvangen:

- Via claims in het authenticatie protocol ([OIDC](#) of [SAML](#)). Er is een voorkeur om met [app-roles](#) te werken tenzij het aantoonbaar is dat er moet gewerkt worden met security groepen.
- Er is een User-Provisioning actief vanuit Microsoft Entra-ID Digipolis tenant waarbij de autorisatie(s) voor een User wordt meegegeven.
- Er wordt een autorisatie-matrix (RBAC) vormgegeven die de volgende dimensies bevat en duidelijk gedocumenteerd wordt:
 - Welke permissies hebben at-runtime welke toegelaten functionaliteit(en) in de oplossing?
 - Welke permissies geven welke CRUD-toegang tot welke geclassificeerde (2,3) databron?

Offertevoorwaarden externe bijstand

- Welke applicatierollen bevatten welke permissies?
- Wie moet welke applicatierollen goedkeuren en met welke frequentie (her)goedkeuren?
- Wat zijn eventuele extra vragen waarvan de antwoorden noodzakelijk zijn voor de goedkeurder?

Alle “Elevated Access” autorisaties binnen de oplossing (bijvoorbeeld een beheerder) worden benoemd en zijn voorwerp van extra autorisatie beheer zoals: dienen er extra partijen de toekenning van deze rol goed te keuren en met welke (eventueel kortere) frequentie?

Burger-identiteiten

Er worden géén expliciete rechten toegekend naast diegene die toegang geven tot publieke data of tot een dataset waar de burger toegang toe heeft (bijvoorbeeld een aangevraagd rijbewijs)

Asset- en configuratiebeheer

Kader

Asset en configuratie beheer heeft als hoofddoel om van alle configuratie-items in de organisatie een overzicht te hebben. Hierbij worden alle elementen die gekoppeld zijn aan een bepaald product en haar relaties in kaart gebracht, om zo een volledig overzicht te behouden.

Vereisten

In geval van SaaS, PaaS, IaaS aangeboden door de Opdrachtnemer wordt er verwacht dat de Opdrachtnemer aan asset- en configuratiemanagement doet en dit up-to-date houdt. Details en service-afspraken worden opgenomen in een serviceovereenkomst. Als de ontwikkeling en hosting gebeurt binnen de omgevingen van Digipolis, dan wordt dit aspect opgenomen door Digipolis.

Organisatie, Risico en Compliance (ORC/GRC)

Kader

GRC verwijst naar de strategie en structuur die een organisatie veilig houdt, in overeenstemming met de gemaakte afspraken.

Vereisten

In geval van SaaS, PaaS, IaaS aangeboden door de Opdrachtnemer wordt er verwacht dat de Opdrachtnemer hier intern een processen en een bepaalde werking voor heeft.

Offertevoorwaarden externe bijstand

Hij kan dit ook aantonen vóór de go-live.

Als de ontwikkeling gebeurt binnen de omgevingen van Digipolis, dan wordt dit aspect opgenomen door Digipolis.

Veiligheid van de ontwikkelingslevencyclus

Kader

Black box: SaaS oplossing waarin we een bewijs vragen van de SDLC-werking van de Opdrachtnemer (zie vereisten)

White box: op maat gemaakte oplossing binnen een ontwikkelomgeving binnen Digipolis, die onderstaande vereisten afdwingt

Vereisten

Voor dataclassificaties DC1, DC2 en DC3 gelden volgende vereisten binnen de ontwikkelingslevencyclus:

- Static Application Security Testing;
- Dynamic Application Security Testing;
- Sourcecode analysis;
- Secret detection;
- Software Bill Of Materials.

Netwerkveiligheid

Kader

Een veilige netwerkomgeving creëren voor apparaten, toepassingen, gebruikers en applicaties.

Vereisten

1. Netwerksegmentatie is noodzakelijk om de attack surface van assets te verkleinen en de impact van aanvallen in te perken. Hiervoor zullen Diagrammen van de netwerkarchitectuur beschikbaar moeten zijn teneinde interne kennis omtrent de setup te waarborgen.
2. Toegang tot niet-publieke assets van de Groep Stad Antwerpen (en dus ook toegang vanop afstand) moet verlopen via het daarvoor dienende Leveranciersportaal van Digipolis. Hier kan, via een VPN-toepassing, toegangen voorzien naar interne bronnen die vanop afstand bereikt moeten worden in het kader van het bouwen, uitbaten of ondersteunen van de oplossing.

Offertevoorwaarden externe bijstand

3. Ontsluiten van een toepassing kan bereikt worden via verschillende scenario's waarbij een scenario wordt gekozen en opgezet samen met de netwerkarchitecten van Digipolis.

Operationele veiligheid

Kader

Dit gaat met name over de clause en het proces om klanten te informeren over security incidenten. De werking van de het Security Operations Center (SOC): logging, monitoring en opvolging.

Het SOC van Digipolis zorgt voor een monitoring van security gerelateerde incidenten bij applicaties en infrastructuur binnen het netwerk.

Vereisten

1. In geval van SaaS, PaaS, IaaS uitgebaat door de Opdrachtnemer wordt er verwacht dat de Opdrachtnemer hier intern een oplossing voor biedt. Vanuit Digipolis verwachten we een clause en proces om klanten (in dit geval Digipolis) te informeren over security incidenten.
2. Als de ontwikkeling gebeurt binnen de omgevingen van Digipolis, dan wordt dit aspect afgedekt door Digipolis.

Waarneembaarheid

Kader

Aan de hand van de juiste logging wensen we een goede monitoring op te houden.

Vereisten

1. Volgende soorten logging worden gedefinieerd en verwacht om bijgehouden te worden, afhankelijk van de classificatie van de verwerkte data:
 1. Technische/systeemlogging (DC1, DC2 en DC3)
 2. Applicatielogging (DC1, DC2 en DC3)
 3. Persoonsgegevenslogging (DC2 en DC3)
2. De retentieperiode is evenredig met de classificatie van de verwerkte data en proportioneel. Voor persoonsgegevenslogging dient steeds de wettelijke context en –vereisten voor logging gevolgd te worden.
3. De toegankelijkheid van de logs moet gewaarborgd worden voor bestaande monitoring- en verwerkingstools en de logs moeten ontsloten worden voor de aangeduide stakeholders.

Gegevensbescherming door ontwerp (GDPR)

Vereisten

1. Standaardinstellingen moeten altijd de maximale gegevensbescherming voor de betrokkenen aanbieden.
2. Elke verwerking van persoonsgegevens moet voldoen aan een aantal criteria om als een wettige verwerking te kunnen worden aangemerkt. Het project pakt de minimum verplichte zaken op die hierbij nodig zijn, zoals het opstellen van de GDPR-checklist en de checklist risico, het aanmaken en administreren van de verwerking in het verwerkingsregister, het opstellen en afhandelen van een verwerkingsovereenkomst, het opstellen van een privacyverklaring, het inregelen van toestemmingvraag en het voorzien in een DPIA.
3. In je project zal je bij het ontwerp rekening houden met de vereisten die de verwerking met zich meebrengen zoals rechtmatigheid, doelbinding, doorgifte, retentie en archivering, passende beveiliging enz. De vereisten en de maatregelen worden door het project gedocumenteerd en geëvalueerd. Overblijvend risico's worden benoemd en na advies vanuit de DPO van een risicobeheer beslissing voorzien.
4. De te betrekken stakeholders zijn:
 1. Voor de projecten van de stad Antwerpen: projectteam, GDPR-aanspreekpunten van de stad en DPO-office stad;
 2. Voor Digipolis projecten: projectteam en DPO Digipolis;
 3. Voor projecten van de overige entiteiten (AGVESPA, MPA, AGSO, ATLAS, PZA, BZA, ZBA enz.): projectteam en DPO van de entiteit.
5. De passende beveiligingsmaatregelen zijn afhankelijk ('passend') van de doelstelling en de middelen die bij elke verwerking van persoonsgegevens moeten worden vastgelegd. Doel en middelen van een nieuwe verwerking worden tijdens de intakefase van een verwerking bepaald, in samenwerking tussen project, security-team, betrokken DPO('s) en Opdrachtnemer. De bijhorende passende maatregelen worden door het project gedefinieerd, opgenomen in het project en door het project gedocumenteerd.
6. De analyse rond gegevensbescherming wordt vanuit het project geïnitieerd en ondersteund. De vereisten worden vervolgens meegenomen in het ontwerp van de oplossing en als project deliverables benoemd. Er wordt opvolging voorzien van de oplevering via het proces van kwaliteitscontroles op verschillende momenten in het project.

Offertevoorwaarden externe bijstand

7. Het hele proces van privacy by design is iteratief. Dat betekent dat bevindingen of voortschrijdende inzichten en scope aanpassingen tijdens de levensduur van het project mogelijke nieuwe of veranderende vereisten meebrengen op het vlak van gegevensbescherming.

Integratie en ontwikkeling

Automatische deploys en infrastructuur als code

Vereisten

We verwachten dat oplossingen maximaal integreren met de Application Lifecycle Management-omgeving (CI/CD) die wordt voorzien door Digipolis indien de hosting gebeurt door Digipolis

Huisstijl en merkarchitectuur van de stad Antwerpen en het wettelijk kader met betrekking tot toegankelijkheid

Kader

Onze digitale producten voldoen qua uitzicht en gebruikerservaring aan de afspraken binnen de groep Antwerpen, de huisstijl en de [Digitale Merkarchitectuur](#). Voor Digipolis gebouwde applicaties voldoen aan de technische afspraken met betrekking tot het front-end gebruikersgedeelte. We volgen de Europese richtlijn met betrekking tot webtoegankelijkheid (WCAG) voor alle applicaties van de groep stad Antwerpen.

Er zijn veel digitale initiatieven binnen de groep stad Antwerpen, maar voor de gebruiker moet elke digitale oplossing zowel vormelijk als functioneel deel uit maken van het geheel.

De Stad Antwerpen streeft via e-inclusie naar een hoge toegankelijkheid voor alle burgers. WCAG helpt daarbij, omdat de Europese standaard bepaalt hoe webinformatie meer toegankelijk kan gemaakt worden voor mensen met een beperking.

Vereisten

1. Omwille van toegankelijkheid (WCAG) en e-inclusiviteit moeten web toepassingen correct functioneren in veelgebruikte browsers en operating systems.
2. Je past de domeinen, huisstijl, profielen en metanavigatie correct toe in de gevallen waar dat vereist is
3. De communicatieverantwoordelijken zijn aanspreekpunt voor validatie van de huisstijl in wireframes, designs en het opgeleverde product.

Offertevoorwaarden externe bijstand

4. Voorziene React componenten worden optimaal gebruikt bij front-end ontwikkeling
5. Oplossingen voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 niveau AA, zodat alle digitale content toegankelijk en helder is
6. Het projectteam moet de toegankelijkheid van de digitale oplossing laten valideren door een onafhankelijke partij die hiervoor IAAP gecertificeerd is. Hiervoor zal het projectteam beroep kunnen doen op het raamcontract van de stad (dit kan aangevraagd worden via toegankelijkheid@antwerpen.be) of kan het projectteam zelf een audit bestellen bij een gecertificeerde Web Accessibility Specialist. Resultaten worden in samenspraak met de stadsklant besproken en waar nodig geremedieerd of opgenomen in de toegankelijkheidsverklaring
7. Elke toepassing moet voorzien zijn van een toegankelijkheidsverklaring waarin wordt opgelijst in welke mate ze aan WCAG voldoet en welke maatregelen er worden genomen om volledig toegankelijk te zijn.

POSITIONERING VAN HET PRODUCT			WERKINSTRUCTIES										
Aard van het product	Doelgroep	Plaats in merkarchitectuur	Toegankelijkheidsverklaring	A-profiel / Keycloak OID Connect	M-profiel / AAD en Entra	Ondernemers ACM/IDM	Centraal klant- of medewerkers profiel	Single Sign On	WCAG	Digitale huisstijl	Metanavigatie	Recht op een afzonderlijke website	Subfolder of subdomein Antwerpen.be
Aangekocht product	Burger	Moedermerk	VERPLICHT	VERPLICHT	NVT	VERPLICHT	VERPLICHT	VERPLICHT	VERPLICHT	VERPLICHT	VERPLICHT	NVT	SUBFOLDER
		Submerk	VERPLICHT	VERPLICHT	NVT	VERPLICHT	VERPLICHT	AANBEVOLEN	VERPLICHT	VERPLICHT MET UITZONDERING	VERPLICHT	JA	NEE
		Stad als partner	VERPLICHT	AANBEVOLEN	NVT	AANBEVOLEN	AANBEVOLEN	AANBEVOLEN	VERPLICHT INDIEN GEFINANCIERD	AANBEVOLEN	AANBEVOLEN	JA	NEE
	Medewerker	Niet van toepassing	VERPLICHT	NVT	AANBEVOLEN	NVT	VERPLICHT	AANBEVOLEN	MAXIMAAL NASTREVEN	AANBEVOLEN	AANBEVOLEN	NEE	SUBDOOMEIN
Zelf ontwikkeld product	Burger	Moedermerk	VERPLICHT	VERPLICHT	NVT	VERPLICHT	VERPLICHT	VERPLICHT	VERPLICHT	VERPLICHT	VERPLICHT	NVT	SUBFOLDER
		Submerk	VERPLICHT	VERPLICHT	NVT	VERPLICHT	VERPLICHT	AANBEVOLEN	VERPLICHT	VERPLICHT MET UITZONDERING	VERPLICHT	JA	NEE
		Stad als partner	VERPLICHT	AANBEVOLEN	NVT	AANBEVOLEN	AANBEVOLEN	AANBEVOLEN	VERPLICHT INDIEN GEFINANCIERD	AANBEVOLEN	AANBEVOLEN	JA	NEE
	Medewerker	Niet van toepassing	VERPLICHT	NVT	VERPLICHT	NVT	VERPLICHT	VERPLICHT	VERPLICHT	AANBEVOLEN	AANBEVOLEN	NEE	SUBDOOMEIN

Tabel - Correct gebruik van huisstijl en merkarchitectuur van de stad Antwerpen en het wettelijk kader met betrekking tot toegankelijkheid

Offertevoorwaarden externe bijstand

Mobiele devices:

OS	Chrome	Safari
Android (recentste versie)	Recentste versie	nvt
iOS (recentste versie)	-	Recentste versie

Desktop browsers:

OS	Chrome	Firefox	Safari	Edge
Mac (recentste versie)	Recentste versie	Recentste versie	Recentste versie	nvt
Windows (recentste versie)	Recentste versie	Recentste versie	nvt	Recentste versie

Tabel - Te ondersteunen besturingssystemen en browsers

Digipolis technische biotoop

Kader

Qua technologiekeuzes heeft Digipolis een agile technische biotoop. Het gaat zowel over front-end technologieën als back-end technologieën. Het staat partners vrij om onze technische keuzes uit te dagen, zolang we samen een oplossing kunnen vinden voor het onderhoud van de oplossing.

Vereisten

1. Alle oplossingen voldoen bij voorkeur aan de gekozen technische standaarden van Digipolis. Als dat niet zo is dan gaan we ervan uit dat het om een managed service gaat. In dat geval zijn volledige support afspraken extra belangrijk. Met bijzondere aandacht voor het onderhoud, patching en lifecycle management van de infrastructuurelementen en niet-conforme technische onderdelen.

2. We maken binnen onze technische biotoop een onderscheid tussen: verplicht (moet gebruikt worden indien van toepassing), ondersteund (er is brede vraag naar deze technologie, maar we denken dat er betere alternatieven zijn) en geprefereerd (volgens ons de beste oplossing binnen onze technische biotoop)
3. De technologiekeuzes moeten getoetst worden aan onderstaande criteria:
 1. Excelling user-centric UX: de keuze voor eigentijdse UX front-end technologie.
 2. Open community ready: de creatie van een kader (SDK, API's, open data, open source, ...) waardoor ook externe gemeenschappen mee kunnen ontwikkelen.
 3. Embracing DevOps: het streven naar een optimale samenwerking tussen alle partijen zodat we in steeds kortere cycli meer tastbare resultaten in gebruik nemen. Ons einddoel: 'continuous deployment of shippable products with zero-downtime'. Future proof: nu anticiperen op de evidente technologische ontwikkelingen van morgen (open & smart government, digital workplace, omnichannel citizen engagement, open data, open services, edge analytics, digital government platforms, internet of everything, web-scale IT, hybrid cloud and IT).
 4. Highly scalable: flexibel en zonder kost kunnen opschalen en afslanken van IT-omgevingen in functie van de behoeften van het moment.

Integratiepatronen en interfaces van services

Vereisten

1. Services, clients en servers verbinden op netwerkniveau niet rechtstreeks met elkaar (poort tot poort). Dat betekent dat er altijd een tussenliggende partij (de Hub of ADC - Application Delivery Controller) op protocolniveau is, die veilige communicatie afdwingt.
2. Data en business capabilities worden ontsloten via een API-interface (RESTful, OData of Graph) en indien deze intern of in opdracht ontwikkeld worden, wordt sterk aanbevolen om deze conform de Digipolis API Design Guidelines te designen en te documenteren.
3. API's van bestaande producten of services dienen kwalitatief te worden aangeleverd, voorzien van de nodige documentatie voor hun gebruik.
4. Events moeten ontwikkeld worden conform de Event design & style requirements, voor events met vertrouwelijke inhoud (o.a. alle

persoonsgegevens) voorzie je passende beveiliging of - indien dat niet mogelijk is - zogenaamde “light events” (meldingsbericht, gevolgd door een API-call).

Bestaande webhooks in producten worden geval per geval bekeken en geëvalueerd.

5. Integratie tussen de services beantwoorden aan de volgende richtlijnen:
 1. van interne (dit is zowel het on-premise netwerk als de Digipolis beheerde Azure omgeving) consumer naar interne service via interne API Gateway is verplicht;
 2. van externe consumer naar interne service via perimeter API Gateway is verplicht;
 3. van interne consumer naar externe service er is geen verplichting om over API Gateway te gaan;
 4. van externe service naar externe service er is geen verplichting om over API Gateway te gaan.

Testen van applicaties

Vereisten

1. Zowel unit- als integratietesten met goede test coverage zijn verplicht en worden door de ontwikkelaar uitgevoerd. Je integreert hiervoor maximaal met ons test raamwerk.
2. Met gedocumenteerde API testen worden de in de OpenAPI documentatie (Swagger) beschreven services getest.
3. Performantietesten zijn zowel load testen als het gradueel opdrijven van het aantal gebruikers om de impact te testen. Deze testen kunnen zowel tijdens de ontwikkelfase als tijdens de acceptatiefase uitgevoerd worden. De uitgevoerde performantietesten tonen aan dat de verwachte piek en continue belasting kan gedragen worden door de applicatie.
4. End-to-end gebruikerstesten kunnen manueel worden uitgevoerd, repetitieve en regressietesten worden geautomatiseerd.

Productdocumentatie

Vereisten

1. Er wordt een productsite opgemaakt én onderhouden in SharePoint met daarin de minimale informatie zoals bepaald in het voorbeeldsjabloon.

Offertevoorwaarden externe bijstand

2. Er wordt een infrastructuur (technische) en conceptuele landschapstekening opgemaakt van het product en haar koppelingen, vlak voor de MTP en dan verder aangevuld na de MTP volgens de in Digipolis vastgelegde standaard. Deze tekening wordt verder onderhouden indien er zich wijzigingen voordoen. Deze tekening wordt ondergebracht in een afzonderlijke (veilige) Sharepoint locatie.
3. Het product en haar koppelingen worden opgenomen in de software inventaris (CMDB), de software inventaris wordt up-to-date gehouden.
4. API's worden gedocumenteerd op onze API-marktplaats.

Relatie tot derde partijen, ondersteuning en service/operations-by-design

Ondersteuningsafspraken

Verplicht invullen van ons service en onderhoud sjabloon: zie bijlage "04. voorbeeldsjabloon onderhoud".

Vereisten

1. Een volledige beschrijving van de geleverde dienstverlening, de verantwoordelijkheden van de verschillende partijen, reactie- en beschikbaarheidstijden, wijze van meten en rapporteren rond gemaakte afspraken (SLA's), contactgegevens en communicatiekanalen, releasebeheer en beschikbaarheid
2. Duidelijke afspraken met betrekking tot patch management en software updates. Dringende veiligheidspatches moeten bovendien binnen de 48 uur kunnen worden uitgevoerd. Periodiek worden veiligheidsupdates uitgevoerd.
3. Het product en al haar onderdelen maakt altijd gebruik van de lange-termijn ondersteunde versie van raamwerken, bibliotheken, componenten, programmeertaal, etc. De nodige afspraken worden gemaakt om ervoor te zorgen dat dit actief wordt opgevolgd en gerealiseerd.

Monitoring

Vereisten

Afhankelijk van de plaats waar het product gehost en beheerd wordt, zal de Opdrachtnemer:

zijn eigen monitoring tool en dashboard ter beschikking stellen van de ondersteunende diensten van Digipolis (technisch dashboard) en van de partner (functioneel dashboard).

De monitoring opzetten in de Digipolis monitoring tool en een technisch en functioneel dashboard aanmaken en ter beschikking stellen van de ondersteunende teams en de

Offertevoorwaarden externe bijstand

partner(s).

Het dashboard geeft een duidelijk zicht op de status van de verschillende componenten van het product over de ganse looptijd van het contract (uptime, downtime...). Uit de monitoring en het dashboard moet eenvoudig op te maken zijn welke component voor een onderbreking in de dienstverlening zorgt, wat de uptime/downtime van de verschillende componenten en het volledige product is over een zelf in te stellen tijdsspanne is.

Rapporteren

Vereisten

De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (standaard is dat maandelijks) over de afgesproken service-level agreements (SLAs). In deze rapportering komt minimaal onderstaande aan bod:

1. de afgesproken SLAs met hun resultaten voor de afgelopen maand;
2. de compensatie voor de niet-gehaalde SLAs;
3. de acties die ondernomen worden om de dienstverlening te verbeteren bij laag scorende SLAs en niet-gehaalde SLAs;
4. de Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de resultaten grafisch voorgesteld worden en duidelijk weergeven wat de status is van de verschillende SLAs;
5. de Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de rapportering van de SLAs enkel betrekking heeft op Digipolis en het product waar de SLA betrekking op heeft. Statistieken die de globale werking van een product over alle klanten heen weergeeft, is onvoldoende.

Slot

Deze offertevoorwaarden worden door de inschrijver toegevoegd aan zijn offerte als kennisgeving van zijn akkoord.