

Bijlage J-a Managementeisen CIV v1.0

ID	Managementeis	Eistekst	Stakeholder
MAS-0306	Missie Kritieke Ondersteuning - Storingsmeldpunt	De opdrachtnemer van de projectorganisatie dient te zorgen voor een storingsmeldpunt wat 24x7 voor storingsmeldingen en statusnavragen zowel via e-mail als via de telefoon te benaderen valt.	RWS-CIV
MAS-0307	Missie Kritieke Ondersteuning - Storingsmeldpunt	Het storingsmeldpunt dient te allen tijde van de status van herstel van een ingediende storing op de hoogte te zijn.	RWS-CIV
MAS-0308	Missie Kritieke Ondersteuning - Storingsmeldpunt	Het storingsmeldpunt dient het RWS-registratienummer van de ingediende storings op te nemen in de eigen registratie.	RWS-CIV
MAS-0309	Missie Kritieke Ondersteuning - contactinformatie ON	De contactinformatie van het storingsmeldpunt dient minimaal 3 maanden voor de start van de uitvoering van de werkzaamheden door de opdrachtnemer bekend te zijn gemaakt aan de CIV.	RWS-CIV
MAS-0310	Missie Kritieke Ondersteuning - Schademeldingen	De opdrachtnemer dient bij het veroorzaken van schade aan apparatuur van RWS, kasten of kabels dit direct telefonisch te melden bij Control Center MKO.	RWS-CIV
MAS-0311	Missie Kritieke Ondersteuning - Werkzaamheden	Werkzaamheden waarbij de functionaliteit van DVM-apparatuur (mogelijk) onderbroken wordt, mogen pas daadwerkelijk starten met toestemming van Control Center MKO. Dit dient bij aanvang telefonisch te worden aangevraagd onder vermelding van het RWS-wijzigingsnummer.	RWS-CIV
MAS-0312	Missie Kritieke Ondersteuning - Werkzaamheden	Na afloop van de werkzaamheden dient een 100% werkende installatie terug overgedragen te worden aan Control Center MKO mits gebruik wordt gemaakt van restpunten.	RWS-CIV
MAS-0313	Missie Kritieke Ondersteuning - Werkzaamheden	Restpunten die voortkomen uit gepland werk waarmee geen 100% werkende installatie kan worden overgedragen, dienen te worden afgestemd met de changemanager van de CIV en na formele acceptatie worden gemeld bij Control Center MKO.	RWS-CIV
MAS-0314	Missie Kritieke Ondersteuning - Major Incidenten	Tijdens Major Incidenten dient de opdrachtnemer ieder uur een statusupdate te geven aan Control Center MKO.	RWS-CIV
MAS-0315	Missie Kritieke Ondersteuning - Major Incidenten	Na afloop van het Major Incident dient er binnen 5 werkdagen een technisch evaluatie rapport volgens het beschikbare template opgeleverd te worden aan Control Center MKO.	RWS-CIV
MAS-0316	Missie Kritieke Ondersteuning - Major Incidenten	Als de verstoring de dienstverlening dermate treft waardoor veiligheid en doorstroming in het geding komen of het imago van Rijkswaterstaat wordt aangetast, is er sprake van een 'Major incident'. Het 'Major Incident' proces beschrijft de manier waarop de communicatie plaatsvindt en is een parallel proces aan het normale Incident Management proces. Een 'Major Incident' wordt altijd vastgesteld in overleg met de Incident Manager volgens vooraf beschreven criteria.	RWS-CIV