

## Programma van Eisen

Onderstaand het Programma van Eisen voor de Europees openbare aanbesteding IBM Maximo - Software, Support en Dienstverlening

Inschrijver dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

Eis nr.	Omschrijving Eis
	<b>Algemeen</b>
1	Opdrachtnemer legt zich vast zich duurzaam te conformeren aan het "pas toe of leg uit" beleid en de lijst van open standaarden van het Form Standaardisatie: <a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst/verplicht">https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst/verplicht</a>
	<b>Dienstverlening</b>
2	Leverancier heeft een Nederlandstalige helpdesk.
3	De leverancier heeft een Nederlandstalige helpdesk met openingstijden van 08:30 tot 17:00 uur.
4	Het doen van meldingen kan telefonisch, per mail en met een portal.
5	Opnemen van de telefoon van de helpdesk geschiedt in 75% van de gevallen binnen 30 seconden.
6	Alle meldingen worden geregistreerd.
7	De norm voor de beantwoording van vragen (RFI) is: 90% binnen 2 werkdagen en 99% binnen 7 werkdagen.
8	De norm voor het oplossen van incidenten is: 90% binnen 2 werkdagen en 99% binnen 5 werkdagen.
9	Voor het uitvoeren van wijzigingsverzoeken (RFC) geldt een specifiek af te spreken leverdatum. De norm voor realisatie is 90% binnen afgesproken leverdatum.
10	WSHD heeft een onderhoudswindow wekelijks op dinsdag tussen 18:00 en 23:00 uur. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om in overleg een onderhoudsweekeinde (max. 3) af te spreken. Leverancier conformeert zich hieraan.
11	<p>De leverancier levert een SLA document. De SLA bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- meldingssoorten/prioriteiten/servicenormen (reactietijden/oplostijden)</li><li>- bereikbaarheid servicedesk</li><li>- Releaseprocedure (updates, patches, bugfixes)</li><li>- beveiligingsincidenten procedure</li><li>- rapportage</li><li>- escalatiemodel</li><li>- communicatieprocedure</li><li>- back-up/recovery procedures</li><li>- sanctie bij herhaald niet nakomen van afspraken.</li></ul> <p><i>Zie tevens de Inschijvingsleidraad paragraaf 5.3 "Gunningscriterium 1 - Service Level Agreement"</i></p>

Eis nr.	Omschrijving Eis
12	De leverancier levert 1 x per half jaar een ServiceLevelRapportage over eisen en wensen met betrekking tot de dienstverlening (prestatie van leverancier versus de norm). Deze komt jaarlijks aan de orde in het contractoverleg.
13	Bij WSHD in te zetten (eigen) consultants en medewerkers dienen de Nederlandse taal vloeiend te beheersen en te voeren in zowel mondelinge als schriftelijke communicatie.
14	Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon/accountmanager en één vervanger aan voor Opdrachtgever.
15	<p>Jaarlijks vindt er een contractoverleg plaats waarin de volgende onderwerpen aan de orde komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evalueren van de uitvoering van de Overeenkomst;</li> <li>- Beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening;</li> <li>- Evalueren beveiliging;</li> <li>- Klantwaardering / Klanttevredenheid;</li> <li>- Bespreken van de samenwerking, het partnerschap;</li> <li>- Afhandeling Meldingen in relatie tot de geldende servicenormen;</li> <li>- Overzicht en status van de ingediende wijzigingsverzoeken;</li> <li>- Releaseplan en releaseplanning;</li> <li>- Bijzonderheden van de afgelopen periode;</li> <li>- Aandachtspunten voor de komende periode;</li> <li>- Financiën;</li> <li>- Evt. inhoudelijke aanpassingen SLA;</li> <li>- Bijzonderheden van de afgelopen periode;</li> <li>- Aandachtspunten voor de komende periode;</li> <li>- Verbeteracties op bovenstaande onderwerpen.</li> </ul>
	<b>Dienstverlening Licentiemanagement</b>
16	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede en actuele Registratie van de door Opdrachtnemer te leveren en/of geleverde licenties en bijhorende onderhoudsovereenkomsten en verdere dienstverlening.</p> <p>De Registratie zal minimaal de volgende gegevens bevatten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. de omschrijving / type van de licentie, de onderhoudsovereenkomst en aantallen</li> <li>2. naam en contactgegevens van de licentiegever / onderhoudsleverancier</li> <li>3. datum ingang van de desbetreffende overeenkomst</li> <li>4. datum afloop van de desbetreffende overeenkomst</li> <li>5. verwervingsprijs (totaal) van de desbetreffende overeenkomst</li> <li>6. periodieke kosten per overeenkomst (eenmalig, jaarlijks, kwartaal of maand, etc.)</li> </ol> <p>De Registratie zal tenminste aan de volgende eisen voldoen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. real-time toegang voor de Opdrachtgever</li> <li>8. de locatie waar de Registratie wordt bijgehouden, wordt in onderling overleg vastgesteld</li> <li>9. voor eigen gebruik kan de Opdrachtgever beschikken over een export (dump) van alle gegevens uit de Registratie van de Opdrachtnemer.</li> </ol>

Eis nr.	Omschrijving Eis
17	Opdrachtnemer geeft minimaal één keer per jaar advies aan WSHD - zowel schriftelijk als door middel van een presentatie - over softwarelicenties op basis van relevante ontwikkelingen in de markt, ontwikkelingen in de organisatie van Opdrachtgever én in de bedrijfstak (waterschappen, overheid).
18	Wijzigingen in de kosten van software en softwarelicenties die Opdrachtnemer doorberekent aan Opdrachtgever, dienen voorzien te worden van een schriftelijke onderbouwing die tenminste drie maanden voor de ingangsdatum van de wijziging aan Opdrachtgever moet worden verstrekt.
19	Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig, maar uiterlijk 30 dagen voor verloopdatum, rapporteren van licenties, onderhoudsovereenkomsten of abonnementsovereenkomsten die gaan <u>expireren</u> . Dit onder gelijktijdige aanbieding van een advies over de (vorm van) (dis-)continuering van de overeenkomsten, eventuele nieuwe licentievormen en end-of-life situaties.
20	Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever te informeren en adviseren over relevante <u>tussentijdse</u> wijzigingen in de licentie- en onderhoudsvoorwaarden, alsmede abonnementsvoorwaarden, opdat de Opdrachtgever steeds de voor haar meest gunstige besluiten over aanschaf, vervanging en beëindiging van dergelijke overeenkomsten kan nemen.
21	Opdrachtnemer stelt op verzoek informatie beschikbaar, teneinde Opdrachtgever in staat te stellen een verzoek tot controle door een leverancier (zoals IBM) te kunnen beantwoorden. Deze compliancy-gerelateerde verzoeken betreffen bijvoorbeeld licentierecht, gebruiksrecht of rechtmatigheid van gebruik van Standaardsoftware. Opdrachtnemer kan hierover aan Opdrachtgever desgewenst ook advies geven.
<b>Oplevering applicatiewijzigingen / nieuwe releases</b>	
22	De levering van applicatiewijzigingen dient minimaal te voldoen aan en bestaan uit:
22.1	De applicatiesoftware (scripts, incl. begeleidende documentatie, etc) wordt verstrekt op een door de opdrachtgever aangegeven locatie binnen het netwerk van opdrachtgever of d.m.v. een download link naar de documentatie.
22.2	Installatie scripts.
22.3	Conversiescripts voor zover van toepassing.
22.4	Installatie handleiding, met duidelijke configuratie instructies, in het Nederlands/Engels.
22.5	Technische documentatie in het Nederlands/Engels.
22.6	Beheerdocumentatie (functioneel en technisch) in het Nederlands/Engels.
22.7	Supportovereenkomst met de leverancier voor ondersteuning bij functionele en technische problemen.
22.8	Licentiedossier (licenties en activeringscodes, etc.).

Eis nr.	Omschrijving Eis
22.9	Het licentie model m.b.t. het gebruik en het bijbehorende onderhoud op de applicatie.
22.10	Een SLA met daarin de dienstverleningsafspraken gedurende de contractperiode conform de (eerder beschreven) minimale eisen die aan een SLA worden gesteld.
22.11	Bij nieuwe releases dient in alle gevallen vooraf contact te worden opgenomen met de technisch beheerder van WSHD
	<b>Contractbeëindiging</b>
23	De data (eigendom opdrachtgever) zal - bij contractbeëindiging of faillissement - aan WSHD worden geleverd in het format met bijbehorend datamodel dat wordt geprefereerd door WSHD.
24	Levering van de data dient uiterlijk plaats te vinden 2 weken nadat een schriftelijk verzoek hiervoor is gedaan.
25	Opdrachtnemer bewaart de data maximaal 6 maanden en draagt dan zorg voor vernietiging.
	<b>Informatieveiligheid (gebaseerd op BIO-controles)</b>
26	Opdrachtnemer dient gedurende de contractperiode dialoog over informatiebeveiliging te voeren met WSHD. Hiervan wordt door de opdrachtnemer verslaglegging gedaan.
27	Opdrachtnemer dient voor "remote" werkzaamheden gebruik te maken van de door WSHD ter beschikking gestelde faciliteiten.
28	De Opdrachtnemer dient over een geborgde procedure te beschikken waarmee tijdig en binnen de afgesproken termijnen gereageerd kan worden op technische kwetsbaarheden van de geleverde hard en software.
29	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat de door hem beheerde ICT systemen gedurende de gehele levenscyclus voorzien zijn van alle recente beveiligingsupdates en patches.
30	Opdrachtnemer heeft een inspanning-verplichting om medewerking te verlenen aan kwetsbaarheidsanalyses en/of pentesten en het oplossen van de aangetroffen kwetsbaarheden op de door hem beheerde systemen.
31	Opdrachtnemer en haar onderaannemer en werknemers hebben de plicht om waargenomen of vermeende zwakke plekken in de informatiebeveiliging binnen 48 uur te registreren en te rapporteren aan WSHD op security@wshd.nl.
32	Opdrachtnemer heeft de verplichting om de bij hem bekende kwetsbaarheden volgens het internationale Common Vulnerabilities and Exposures proces bekend te maken. Hiervoor dient opdrachtnemer een aanvraag voor CVE Numbering Authority (CNA) neer te leggen bij The MITRE Corporation ( <a href="http://cve.mitre.org">http://cve.mitre.org</a> ).

Eis nr.	Omschrijving Eis
	<b>AVG</b>
33	De Opdrachtnemer richt (onder verantwoordelijkheid van Functioneel Beheer) autorisaties zo in dat informatie enkel toegankelijk is voor de rollen welke dit nodig hebben voor de uitvoering van hun taak.
34	De Opdrachtnemer past (onder verantwoordelijkheid van Functioneel Beheer) anonimiseren of pseudonimisering toe waar dit de dienstverlening niet belemmert.
35	Bij inbreuken waarbij persoonsgegevens (aangeleverd door WSHD) betrokken zijn, informeert de Opdrachtnemer WSHD zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen het termijn vastgesteld in de overeenkomst. In de melding staat ten minste alle informatie die nodig is voor de eventuele (wettelijk verplichte) melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens.
36	De Opdrachtnemer stelt zijn product in volgens het principe van Privacy by Default.
37	De Opdrachtnemer biedt medewerking aan de uitvoering van een privacy audit, of overlegt een actuele auditrapportage van een gecertificeerde partij met de dienstverlening binnen scope.
38	Als de Opdrachtnemer aangemerkt is als verwerker onder de AVG, dan dient deze in bezit te zijn van een Data Protection Certificate (of deze te halen) of soortgelijk certificaat.
39	Opdrachtnemer verklaart dat deze een Verwerkersovereenkomst zal afsluiten met opdrachtgever gebaseerd op het template welke als bijlage bij de aanbestedingsdocumenten is meegeleverd. (Bijlage 09)
40	Opdrachtnemer verklaart dat deze een verklaring zal ondertekenen gebaseerd op het template welke als bijlage bij de aanbestedingsdocumenten is meegeleverd, dat deze vertrouwelijk zal omgaan met gegevens zoals deze in de oplossing worden beheerd. Dit geldt zowel voor gegevens die bij de leveranciers worden gehost, als gegevens op het netwerk van WSHD waartoe de leverancier voor onderhoudswerkzaamheden toegang heeft. (Bijlage 10)