



Bouwblok Audio v1.0

Vraagspecificatie Processen

Colofon

Uitgegeven door	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat Rijkswaterstaat Dienst CIV
Informatie	
Telefoon	
Fax	
Uitgevoerd door	
Opmaak	
Datum	8 april 2020
Status	Definitief
Versienummer	1.0



Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Document opbouw.....	4
1.2	Doel van dit document	4
1.3	Leeswijzer.....	4
1.4	Topeisen	5
2	Governance	7
2.1	Inleiding	7
2.2	Doel van de Governance	7
2.3	Governance principes	7
2.4	Governance model.....	8
2.4.1	Governance op strategisch niveau	8
2.4.2	Governance op tactisch niveau	9
2.4.3	Governance op operationeel niveau	9
2.5	Overlegvormen	9
2.6	Escalaties.....	10
3	Dienstverlening	11
3.1	Inleiding	11
3.2	Service Strategie.....	11
3.3	Ontwikkeling Bouwblok Audio	14
3.3.1	Fase Ontwikkeling	14
3.4	Levering Bouwblok Audio	15
3.4.1	Fase Levering Bouwblok Audio.....	15
3.4.2	Fase Beheer en Onderhoud Bouwblok Audio	17
3.5	Wijzigingsbeheer Bouwblok Audio.....	18
3.6	Storingsbeheer Bouwblok Audio	19
3.7	Releasebeheer Bouwblok Audio	24
3.8	Configuratiebeheer Bouwblok Audio	25
3.8.1	Beheren van configuratiewijzigingen.....	26
3.8.2	Administreren configuratiestatus.....	27
3.8.3	Evalueren van configuraties.....	27
3.8.4	Vrijgeven van configuraties	27
3.8.5	Status bijhouden van configuratie-items	28
3.8.6	Bewaken van integriteit van configuratie-items.....	28
4	Kwaliteitsmanagement	30
4.1	Kwaliteitsmanagement	30
4.2	Kennismanagement	31
4.3	Risicomanagement	32
4.4	Projectmanagement	34
4.4.1	Werkwijze bij opleveringen.....	35
4.4.2	Werkwijze bij Transitie-Implementatie Bouwblok Audio.....	41
4.4.3	Werkwijze bij Retransitie.....	41
4.5	Kwaliteitsraamwerk I(v)	44
5	Contract management	46
5.1	Contractbeheersingsfilosofie	46
5.2	Contractgemachtigden.....	46
5.3	Organisatie Opdrachtnemer.....	47
5.4	Sleutelrollen	48
5.5	Documentatie	48
5.6	Offertes voor aanvullende Werkzaamheden.....	50
5.7	Financieel management	50
5.8	Factureren	50
5.9	Inzet off shoring.....	51



6	Omgevingsmanagement	53
6.1	Duurzaamheid en Circulariteit	53
6.2	Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)	54
7	Security Management	56
7.1	Algemeen	56
7.2	Vigerend securitybeleid	56
7.3	Cyber Security	57
7.4	Specifieke security eisen	57
7.4.1	Informatiebeveiligingsbeleid	57
7.4.2	Organiseren van informatiebeveiliging	57
7.4.3	Veilig personeel	58
7.4.4	Beheer van bedrijfsmiddelen	58
7.4.5	Toegangsbeveiliging	59
7.4.6	Cryptografie	60
7.4.7	Fysieke beveiliging en beveiliging van de omgeving	60
7.4.8	Beveiliging bedrijfsvoering	60
7.4.9	Communicatiebeveiliging	61
7.4.10	Acquisitie, ontwikkeling, onderhoud van apparatuur en programmatuur	62
7.4.11	Leveranciersrelaties	63
7.4.12	Beheer van informatiebeveiligingsincidenten	63
7.4.13	Informatiebeveiligingsaspecten van bedrijfscontinuïteitsbeheer	63
7.4.14	Naleving	63
7.5	Bronnen security eisen	65

Bijlage A. Kwaliteitsraamwerk IV projectmanagement (zie aparte bijlage)

Bijlage B. Kwaliteitsraamwerk I(v) Deel I, II en III

<https://www.functiegebouwrjksoverheid.nl/mijn-loopbaan/kwaliteitsraamwerk-informatievoorziening-kwiv-test>

Bijlage C. Kader Contractbeheersing Rijkswaterstaat (zie aparte bijlage)

Bijlage D. Sjabloon Integraal Veiligheidsplan (zie aparte bijlage)

Bijlage E. Elektronisch factureren – Gebruiksaanwijzing voor de basisfactuur conform EN 16931-1

<https://www.logius.nl/diensten/e-factureren>

Bijlage F. Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/informatieveiligheid/kaders-voor-informatieveiligheid/baseline-informatiebeveiliging-overheid/>



1 Inleiding

1.1 Document opbouw

Deze Vraagspecificatie Processen (VSP) beschrijft de eisen aan de noodzakelijke Processen voor de acceptatie van de opdracht en de inrichting van de uitvoerende organisatie met rollen, taken, verantwoordelijkheden en de toe te passen (beheer) Processen.

Dit document Vraagspecificatie Processen (VSP) is naast de Vraagspecificatie Algemeen (VSA) en Vraagspecificatie Eisen (VSE) onlosmakelijk onderdeel van de set contractdocumenten.

1.2 Doel van dit document

Doel van de VSP is inzage te geven in de eisen die Opdrachtgever stelt aan de Prestatie die Opdrachtnemer levert. Dit document bevat een beschrijving van Processen die van toepassing zijn op de Werkzaamheden, die volgens de Overeenkomst verricht dienen te worden, op basis van een in te richten projectmanagementsysteem.

Dit projectmanagementsysteem, inclusief zijn onderliggende Processen, dient gebaseerd te zijn op één of (in geval van een combinatie) meerdere kwaliteitsmanagementsystemen, die gecertificeerd zijn door een daartoe geaccrediteerde certificatie-instelling op basis van de vigerende versie van de norm NEN-EN-ISO 9001 of gelijkwaardig, of een ander bewijs dat hij voldoet aan deze eis. Gelijkwaardigheid moet door de Opdrachtnemer worden aangetoond.

De Opdrachtnemer dient deze Processen op professionele wijze uit te voeren en kwalitatief goede resultaten tijdig te behalen conform de gestelde eisen. De Opdrachtnemer dient hier te allen tijden aan te voldoen.

1.3 Leeswijzer

Bij het lezen van dit document dient u goed nota te nemen van het navolgende:

- eisen die gesteld worden aan de Processen zijn te herkennen aan een nummer en zijn zoveel mogelijk geformuleerd volgens een vast patroon met topeisen en onderliggende eisen. Voor de eenduidigheid zijn eisen voorzien van een ID-nummer bestaande uit twee beginletters die duiden op het proces waarop de eis betrekking heeft en een volgnummer. Per eis is tevens een relatie aangegeven met een of meer bovenliggende eisen;

ID-nummer	Omschrijving eis/bepaling	Bovenliggende eis
Eis XX100	Korte beschrijving van eis/bepaling De Opdrachtnemer dient ... Toelichting:	Eis XX010

- Alinea's die vooraf gegaan worden door "Toelichting: [...]" geven een nadere uitleg van de eis(en) die er boven staa(n)t. Deze alinea's lichten toe hoe de eis(en) geïnterpreteerd moet(en) worden en maken zodoende onlosmakelijk onderdeel uit van de eis;
- Alle andere tekst dient ter introductie, inleiding of verduidelijking en moet leiden tot een beter begrip bij Inschrijver van de context;
- Opdrachtgever heeft een aantal eisen gesteld die direct gerelateerd zijn aan de business doelstellingen. Deze eisen worden Topeisen genoemd en zijn vetgedrukt en schuin afgedrukt weergegeven met de vermelding Topeis in de titel van de eis;
- In deze VSP wordt verwezen naar meerdere bijlagen. Deze documenten maken onlosmakelijk onderdeel uit van de set van contractdocumenten.



1.4 Topeisen

Opdrachtgever stelt eisen ten bate van de verschillende business doelstellingen van Rijkswaterstaat. Het voldoen aan deze business doelstellingen zijn Topeisen. Een Topeis is direct gerelateerd aan de strategische doelstellingen van Opdrachtgever die verwoord zijn in de VSP, is van toepassing op alle Processen en geeft richting aan de intenties van alle overige Eisen in de VSP. Opdrachtgever stelt de onderstaande Topeisen aan Opdrachtnemer ten aanzien van de Opdracht.

ID-nummer	Aanvullen van de eisen en voorkomen van hiaten	Bovenliggende eis
Eis TE100	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor inrichten en uitvoeren van processen Opdrachtnemer wordt geacht om, gezien zijn professionele expertise en ervaring, de eisen ten behoeve van de Prestatie zodanig aan te vullen of te verbeteren, dat de gevraagde Prestatie altijd gegarandeerd wordt. Het uitsluitend voldoen aan de in deze Vraagspecificatie en in de Overeenkomst genoemde eisen ontslaat Opdrachtnemer dus nimmer van de verplichting altijd te voldoen aan de eisen van een professioneel Opdrachtnemer en goed vakmanschap en de verplichting mogelijke hiaten als vanzelf aan te vullen en te verbeteren en deze verbeteringen met Opdrachtgever te overleggen dan wel te delen. Toelichting: Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om te bepalen welke Processen er ingericht moeten worden om de Prestatie te realiseren. Bepaalde Processen acht Opdrachtgever echter zodanig van belang voor de realisatie van de Prestatie of voor haar eigen activiteiten, dat Opdrachtgever aan die Processen eisen heeft gesteld. Deze eisen zijn opgenomen in het voorliggende contractdocument "Vraagspecificatie Processen" als onderdeel van de Overeenkomst. De eisen zijn ingedeeld naar een aantal onderwerpen, herkenbaar in de verschillende hoofdstukken. Per onderwerp zijn meerdere eisen geformuleerd. Hiermee heeft Opdrachtgever niet beoogd alle Processen behorend bij het betreffende onderwerp in te vullen, maar slechts daar waar Opdrachtgever risico's ziet zijn er eisen geformuleerd. Opdrachtnemer kan dus niet volstaan met uitsluitend invulling te geven aan de gestelde eisen in deze Vraagspecificatie Processen.	

ID-nummer	Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)	Bovenliggende eis
Eis TE200	Opdrachtnemer dient een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) in te richten en toe te passen om zelfstandig goede resultaten te realiseren voor Opdrachtgever en te voldoen aan alle eisen aan de Werkzaamheden in de VSE en alle eisen aan de Processen in de VSP.	

ID-nummer	Contractmanagement	Bovenliggende eis
Eis TE300	Opdrachtnemer dient aan te tonen dat de Prestatie wordt gerealiseerd conform de uit de Overeenkomst voortvloeiende eisen vanuit de contractbeheer aspecten (waaronder ten minste scope, tijd, geld, kwaliteit, risico's, informatie en organisatie).	

ID-nummer	Inrichten Bouwblok Audio procesorganisatie	Bovenliggende eis
Eis TE400	Opdrachtnemer dient voor de te leveren Prestatie een Bouwblok Audio procesorganisatie in te richten, die voldoet aan de volgende algemene eisen: Opdrachtnemer dient inzage te geven in de inrichting van zijn procesorganisatie en de daarin benoemde Sleutelfunctionarissen;	



	- wijzigingen in de structuur en het interne mandaat van de procesorganisatie dienen te allen tijde gecommuniceerd te worden aan de regie organisatie van Opdrachtgever; - wijzigingen in de bemensing van de procesorganisatie dienen kenbaar gemaakt te worden aan de regie organisatie van Opdrachtgever; - beschikbaarheidsproblemen of tekorten ten aanzien van deskundig personeel van Opdrachtnemer (verloop, ziekte of tekort) kunnen nimmer grond zijn voor het niet (tijdig of kwalitatief) leveren van de Prestatie. - Dienstverlening wordt in Nederlandse taal en – tijdzone ingericht (Central European Time ook wel Midden Europese Tijd MET, GMT +1), uitgevoerd en aangeboden.	
--	---	--

ID-nummer	Toetsen	Bovenliggende eis
Eis TE500	Opdrachtgever is bevoegd om het kwaliteitsplan van Opdrachtnemer te Toetsen. Om tot dit oordeel te kunnen komen maakt opdrachtgever gebruik van een mix van systeem-, proces- en producttoetsen. Hierbij geldt dat: - Opdrachtnemer te allen tijde medewerking dient te verlenen aan Opdrachtgever om een audit, systeem-, proces- of producttoets te (laten) verrichten en de hiervoor benodigde documenten, informatie en capaciteit van medewerkers dient te leveren; - Opdrachtgever te allen tijde de bevoegdheid heeft om alle percelen van Opdrachtnemer, onderaannemers en leveranciers te betreden waar de Werkzaamheden ten behoeve van de Overeenkomst worden verricht en zich daarbij te doen vergezellen door derden of deskundigen; - Opdrachtgever bij het uitoefenen van zijn toetsingsbevoegdheid de Diensten zo weinig mogelijk dient te verstoren; - Opdrachtgever minimaal 10 werkdagen van te voren schriftelijk aangeeft dat er bij Opdrachtnemer getoetst zal worden; - De Toetsen op basis van risico's worden ingepland. Opdrachtgever hanteert hiertoe zijn eigen risicolog. Opdrachtgever is gerechtigd de inschatting van deze risico's door Opdrachtnemer al dan niet over te nemen; - Het Opdrachtgever vrij staat om zijn toetsingsbevoegdheid naar eigen inzicht uit te oefenen; - Opdrachtgever resultaten en conclusies van door Opdrachtgever uitgevoerde Toetsen helder, objectief en eenduidig dient te formuleren in (positieve dan wel negatieve) Bevindingen; - Opdrachtgever alle Bevindingen binnen 5 werkdagen na het formuleren van de Bevindingen schriftelijk ter beschikking dient te stellen aan Opdrachtnemer; - Opdrachtgever gerechtigd is een negatieve Bevinding te classificeren als een Tekortkoming;	



2 Governance

2.1 Inleiding

Om het contract tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer op een adequate manier te besturen dient een Governance structuur te worden afgesproken. Dit hoofdstuk beschrijft de opzet van de door Opdrachtgever beoogde Governance inrichting.

Onder Governance wordt verstaan de wijze waarop Opdrachtgever en Opdrachtnemer de inrichting, de aansturing en de afstemming van de uit te voeren Werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst dienen te regelen.

Governance is gericht om tot meer standaardisatie in de bedienketen te komen. Opdrachtgever werkt met bouwblokken: gestandaardiseerde, herbruikbare voorzieningen voor bediening en besturing. Één van de bouwblokken is het Bouwblok Audio. In de Governance ontwikkelen Opdrachtgever en Opdrachtnemer fasegewijs naar een situatie waarin één soort, met meerdere type's, voor zowel nautische begeleiding, voor verkeersbegeleiding als voor objectbediening toepasbaar is. Deze werkplek moet lokaal en centraal produceerbaar en leverbaar zijn.

2.2 Doel van de Governance

Een adequaat en goed ingerichte Governance structuur tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is een voorwaarde voor het effectief en efficiënt kunnen besturen van de relatie en de realisatie van de doelstelling(en) van het af te sluiten contract. Het beoogt een optimaal resultaat op het gebied van prestatie management, financiële contract besturing en relatiemanagement.

Via een uitgelijnde routing van informatie door de Governance structuur, wordt iedere functionaris op basis van zijn rol, effectief ingezet binnen deze structuur.

Overlap van activiteiten wordt op deze manier voorkomen en informatie komt terecht bij die functionarissen die daar ook daadwerkelijk iets mee kunnen/moeten doen.

Door een duidelijke samenhang tussen de verschillende overlegvormen op operationeel, tactisch en strategisch niveau, wordt een helder beeld verkregen van de totale performance. Directe sturing op de diverse niveaus in de klant-leverancier relatie is daardoor mogelijk.

2.3 Governance principes

Het Governance model geeft vorm aan de wijze waarop de relatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt ingevuld. De Governance principes dienen als leidraad voor het gewenste gedrag van de medewerkers van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever tijdens de uitvoering van het dagelijks werk. Daarnaast fungeren ze als uitgangspunt om gedurende de contractperiode te kunnen handelen bij onvoorziene en contractueel onbeschreven situaties.

ID-nummer	Te hanteren Governance principes	Bovenliggende eis
Eis G0100	Opdrachtnemer dient de volgende Governance principes te hanteren: 1. Het doel van het Governance model is het managen van de contractuele relatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bij het ontwikkelen, produceren, leveren en onderhouden van Bouwblok Audio werkplekken; 2. Opdrachtgever en Opdrachtnemer handelen transparant, voorzien elkaar tijdig van benodigde informatie en nemen verantwoordelijkheid en eigenaarschap voor de gedefinieerde taakstelling;	Eis TE100 Eis TE400



	3. Opdrachtgever en Opdrachtnemer streven er gezamenlijk naar om hun belangrijkste doelstellingen van het contract te bereiken waarbij de samenwerking wordt gekenmerkt door openheid, professionaliteit, het verder kijken dan de gedefinieerde KPI's en nauwe persoonlijke interactie; 4. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stimuleren duurzame innovatieve ideeën op alle niveaus van beide organisaties; 5. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stimuleren teamwork waarbij het juiste gedrag in relatie tot integriteit, duurzaamheid, flexibiliteit, betrokkenheid en enthousiasme wordt aangemoedigd; 6. Er is een focus op de behoefte van Opdrachtgever om lokaal en centraal Bouwblok Audio bedienwerkplekken te ontwikkelen, produceren, leveren en onderhouden en dit staat centraal in denken en doen; 7. Er is een tijdige, regelmatige en effectieve communicatie op het juiste niveau tussen beide organisaties; 8. De juiste deelnemers nemen deel aan de diverse Governance overleggen om een adequate besluitvorming te bevorderen. Toelichting: Naast het hanteren van deze Governance principes is het uitermate belangrijk om, zowel vanuit de kant van Opdrachtgever, als vanuit de kant van Opdrachtnemer, continu te werken aan het onderling vertrouwen en wederzijds begrip. Opdrachtgever is van mening dat voor het succes van de Bouwblok Audio werkplek, en daarmee de toegevoegde waarde van het contract voor Opdrachtgever, dit een bepalende factor is.	
--	---	--

2.4 Governance model

Het Governance model is een essentieel onderdeel van de besturing van het bouwblok Audio tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het succes is afhankelijk van de wijze waarop de diverse overlegvormen worden uitgevoerd en het getoonde eigenaarschap van de betrokken functionarissen, zowel aan de kant van Opdrachtgever als aan de kant van Opdrachtnemer. Een goede werkrelatie en effectieve interactie tussen deze functionarissen is essentieel. Dit geldt voor de werking van de verschillende overleggen/boards en functionarissen op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau.

2.4.1 Governance op strategisch niveau

Op strategisch niveau richt de Governance zich op de lange termijn van de klant-leverancier relatie en stelt de kaders voor de samenwerking. Op dit niveau wordt actief gecommuniceerd over het belang van de samenwerking en de bijbehorende implicaties.

Doel is een optimale samenwerking waarbij het uitwisselen van informatie ten dienste staat van het optimaal blijven benutten van het contract en het verder ontwikkelen van de mogelijkheden tot samenwerking. Dit gebeurt binnen de context van het afgesloten contract, waarbij rekening wordt gehouden met vigerende wet- en regelgeving. Het organisatiebelang van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer dient hiervoor te worden begrepen en gediend. De focus ligt hier op de volgende onderwerpen:

- Het geven van richting aan beide organisaties;
- Vorm en inhoud geven aan de relatie tussen de organisaties;
- Strategische ontwikkelingen vanuit Opdrachtgever;
- Nieuwe en innovatieve oplossingen vanuit de markt;
- Oplossen van eventuele dispuut situaties.



2.4.2 Governance op tactisch niveau

Op tactisch niveau richt Governance zich op een actieve sturing op de kwaliteit en performance van de geleverde diensten. Er vindt controle plaats op uitvoering van de gemaakte contractuele afspraken op de langere termijn en bij afwijkingen worden maatregelen genomen. De trend in de performance en de klanttevredenheid van Opdrachtgever over de geleverde diensten wordt op dit niveau bewaakt. Hiervoor is het noodzakelijk dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer over dezelfde eenduidige en transparante informatie/rapportages beschikken. De focus ligt hier op de volgende onderwerpen:

- Validatie van service performance en klanttevredenheid;
- Het onderkennen van risico's (als onderdeel van Risico management) en het nemen van de juiste beveiligingsmaatregelen;
- De voortgang van projecten t.a.v. proces en resultaat;
- Financieel management;
- Kwaliteits (incl. Toetsen-Auditregister) management;
- Contract management;
- Tactische ITIL processen (Configuratie-, Major Wijzigingen en Problemmanagement).

2.4.3 Governance op operationeel niveau

Op operationeel niveau verloopt het primaire contact tussen de interne klant/gebruiker van Opdrachtgever en het directe aanspreekpunt bij Opdrachtnemer. Door Opdrachtnemer dient een Servicedesk te worden ingericht. Bij afwijkingen, klachten en gedurende zware verstoringen wordt direct actie ondernomen. De uitvoering hiervan ligt nadrukkelijk bij Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate communicatie richting de organisatie van Opdrachtgever over de status van de onderhavige situatie. Op dit niveau is het doel om te zorgen voor een betrouwbare en consistente levering van lokale en centrale Bouwblok Audio werkplekken. De focus ligt hierbij op de volgende onderwerpen:

- (door)Ontwikkelen Bouwblok Audio werkplek;
- Validatie/toetsing Bouwblok Audio werkplek;
- Onderhouden van Bouwblok Audio werkplekken;
- Wijzigingen Bouwblok Audio ;
- Levering Producten en Diensten Catalogus Bouwblok Audio werkplek onderdelen en ergonomische adviesdiensten.

ID-nummer	Aansluiten op rollen in RACI matrix	Bovenliggende eis
Eis GO200	Opdrachtnemer dient op strategisch, tactisch en operationeel niveau met zijn organisatie aan te sluiten op de regieorganisatie van Opdrachtgever in een rolverdeling die beschreven wordt in een RACI matrix, als onderdeel van het Dossier Afspraken en Procedures. Per deliverable is aangegeven wat er wordt verwacht van welke rol. Tevens is aangegeven in welke overlegvormen de betrokken functionarissen dienen te participeren. De RACI matrix is aan wijzigingen onderhevig en kan veranderen gedurende de contractperiode.	Eis TE400

2.5 Overlegvormen

In het Dossier Afspraken en Procedures worden de overlegvormen beschreven zoals Opdrachtgever deze in de Governance met Opdrachtnemer wil inrichten.

ID-nummer	Eisen aan overlegvormen	Bovenliggende eis
-----------	-------------------------	-------------------



Eis GO300	1. Ieder overleg wordt minimaal gehouden in de genoemde frequentie, waarbij de frequentie aangepast kan worden indien dit door Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer noodzakelijk wordt geacht; - strategisch 1 x per jaar over geheel van diensten - tactisch 1 x per maand over geheel van diensten - operationeel 1 x per maand 2. Opdrachtnemer garandeert stabiliteit en continuïteit in de bezetting van haar deelnemers; 3. De functionarissen van Opdrachtnemer dienen in ieder overleg voldoende mandaat te hebben voor de te voeren besprekingen en te nemen besluiten binnen de kaders van de Overeenkomst. Dit om snelle besluitvorming te faciliteren binnen de gestelde kaders van de Overeenkomst. Het mandaat dient te passen bij het overlegniveau. 4. De functionarissen van Opdrachtnemer zijn overeenkomstig het niveau (kennis, terzake geïnformeerd en competent) van het overleg en de door Opdrachtgever ingezette medewerkers.	Eis TE100 Eis TE400
-----------	--	------------------------

2.6

Escalaties

Indien op een bepaald werkniveau de Werkzaamheden en resultaten volgens Opdrachtgever niet voldoen en de door Opdrachtnemer ingeschakelde werknemers geen adequate oplossing kunnen bieden, dient er een mogelijkheid tot escalatie van het probleem te zijn.

ID-nummer	Aansluiten bij escalatie Processen Opdrachtgever	Bovenliggende eis
Eis GO400	Opdrachtnemer dient aan te sluiten bij de escalatieniveaus van Opdrachtgever en dient deze escalatieniveaus te voorzien van het juiste mandaat.	Eis TE400 Eis GO200 Eis GO300

ID-nummer	Inrichten crisis- en calamiteitenproces	Bovenliggende eis
Eis GO500	Opdrachtnemer dient een crisis- en calamiteitenproces in te richten dat voorziet in het bij elkaar brengen van Sleutelpersonen van Opdrachtnemer, Opdrachtgever en Derden in geval van Calamiteiten en Major Incidenten op een locatie waar de crisis effectief het hoofd kan worden geboden.	Eis TE400 Eis GO200 Eis GO400



3 Dienstverlening

3.1 Inleiding

De Prestatie van Opdrachtnemer dient geschikt te zijn voor aansluiting op de servicedienstverlening van Opdrachtgever en andere toeleveranciers van Opdrachtgever.

De Prestatie richt zich op de complete Service Lifecycle van de door Opdrachtnemer geleverde Prestatie. Opdrachtnemer dient hierbij een proactieve en klantgerichte aanpak te hanteren, waarbij er vanuit een end-to-end service perspectief wordt gewerkt. Hierbij vormt ASL2 een leidraad welke niet dogmatisch door Opdrachtnemer wordt toegepast, maar te allen tijde de bedrijfsdoelstellingen van Opdrachtgever ondersteunt.

Om deze aanpak in de praktijk te kunnen realiseren beschikt Opdrachtnemer over een geïntegreerde Service Management oplossing waarbij de PDC (Producten en Diensten Catalogus) centraal staat. Alle service management Processen zijn georganiseerd rondom of verbonden met deze PDC. Per proces worden standaard rapportages of dashboards (real time) geleverd, die ervoor zorgen dat Opdrachtnemer kan aantonen dat de Prestatie conform de afspraken aan de klant Opdrachtgever wordt geleverd. Deze rapportages dienen tevens geschikt te zijn om de regiefunctie van Opdrachtgever op tactisch managementniveau adequaat uit te kunnen voeren.

3.2 Service Strategie

ID-nummer	Service Portfolio Management	Bovenliggende eis
Eis SD025	- Opdrachtnemer draagt zorg voor een continue aansluiting van de kwaliteit van de geleverde producten en diensten op de eisen van Opdrachtgever. De activiteiten benodigd om de realisatie van serviceverbetering en de doorontwikkeling van servicediensten worden op een Roadmap zichtbaar gemaakt; - Deze Roadmap kijkt zes kwartalen vooruit en wordt minimaal 1x per half jaar bijgewerkt; - Het doorontwikkelen van diensten dient door de architectuurfunctie van Opdrachtnemer te worden ondersteund. Hierbij dient te worden aangesloten op de doel- en referentiearchitectuur van Opdrachtgever; - De aangeboden producten en diensten dienen beschreven te zijn in begrijpelijke taal, functioneel en niet technisch.	Eis TE400 Eis GO200 Eis GO300

ID-nummer	Onderaanneming	Bovenliggende eis
Eis SD050	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers voor het aanbieden van de Prestatie aan Opdrachtgever, dient duidelijk gemaakt te worden hoe deze zijn gepositioneerd binnen de geboden Prestatie van Opdrachtnemer. Een overzicht van onderaannemers dient te worden meegeleverd.	Eis TE400



ID-nummer	Service Design	Bovenliggende eis
Eis SD075	- Opdrachtnemer dient zich bij service design aantoonbaar te conformeren aan de doelarchitectuur en de Architectuur Processen van Opdrachtgever. - Opdrachtnemer dient te beschikken over een service design functie welke zorgdraagt dat het ontwerp van doorontwikkeling diensten via vooraf vastgestelde kwaliteitscriteria verloopt, conform de doelarchitectuur van Opdrachtgever en de aansluitvoorwaarden van Opdrachtgever (RIVA).	Eis TE400

ID-nummer	Service Catalogue (Producten Diensten Catalogus)	Bovenliggende eis
Eis SD100	- Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate beschrijving van de aangeboden diensten in de vorm van een standaard service (PDC) catalogus. Per dienst wordt in functionele bewoordingen beschreven wat Opdrachtgever van de dienst mag verwachten. - Ten minste de volgende onderdelen dienen in de dienstbeschrijving aangegeven te zijn: - omschrijving van de dienst; - aangeboden service- en kwaliteitsniveau; - levertijd; - rapportage.	TE100 TE400 SD100

ID-nummer	Service Level Management	Bovenliggende eis
Eis SD125	Over het kwaliteitsniveau van de geboden diensten en uitgevoerde Processen dient Opdrachtnemer maandelijks verantwoording af te leggen middels adequate rapportages. In de Service Strategy (van Opdrachtnemer) voor het Bouwblok Audio en de Bouwblok Audio werkplekken dient hiertoe een voorbeeldrapportage opgenomen te worden.	Eis TE400 Eis SD100

ID-nummer	Availability Service Management	Bovenliggende eis
Eis SD150	Opdrachtnemer dient op elk moment de (historie van de) beschikbaarheid van de Producten en Diensten Catalogus diensten via een serviceportaal aan te kunnen tonen van alle locaties waar de Prestatie geleverd wordt.	Eis TE400

ID-nummer	Service Continuity Management	Bovenliggende eis
Eis SD175	- Opdrachtnemer dient ingericht te zijn om ook in het geval van een calamiteit, crisis of ramp aan de afgesproken serviceniveaus (incl. backup and recoveryplan) te kunnen voldoen; - Opdrachtnemer dient te beschikken over een actueel continuïteitsplan, dat minimaal één keer per jaar wordt getest en waarbij wordt aangetoond dat daadwerkelijk aan het gestelde onder punt 1 wordt voldaan en waarbij wordt aangetoond binnen welke tijd de Prestatie weer operationeel gemaakt kan worden. De resultaten van de test dienen aan Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld;	Eis TE100 Eis TE400 Eis SD500



	3. Opdrachtnemer dient mogelijke risico's met betrekking tot het optreden van een calamiteit, crisis of ramp te beheersen conform het risicomanagement proces. 4. Opdrachtgever heeft een eKluis voorziening waarbij de volgende eisen van toepassing zijn: 4.a De Opdrachtnemer van de leveringsovereenkomst voor een dienst, product en/of een applicatie is verplicht om tegelijk met elke oplevering van het systeem zelf kosteloos de volledige ontwikkel-, test- en productieonderdelen inclusief de bijbehorende stappen om te komen tot desbetreffende dienst, product en/of de applicatie vast te leggen en inzichtelijk te maken, zodanig dat Opdrachtgever in staat wordt gesteld om op een andere omgeving het voortbrengingsproces van het product en/of applicatie te continueren c.q. veilig te stellen. 4.b. De Opdrachtnemer geeft medewerking en actieve assistentie aan Opdrachtgever of haar (sub)leverancier(s) ten behoeve van het opzetten en demonstreren van de ontwikkeling, test en inproductienamen stappen van een of meerdere producten en/of applicaties. 4.c De Opdrachtnemer wordt geacht binnen een periode van 3 maanden na aanvang van de overeenkomst, in samenwerking met de Opdrachtgever, de ontwikkelomgeving en testomgeving op een andere omgeving op te zetten en in te richten conform de geleverde documentatie, en op deze omgevingen de beschreven inrichting en stappen om te komen tot een getest en werkend product en/of applicatie te demonstreren.	
--	---	--

ID-nummer	Detectie- en monitoringsysteem	Bovenliggende eis
Eis SD200	1. Om de operationele werking van het bouwblok Audio op een adequate manier te kunnen uitvoeren dient Opdrachtnemer te beschikken over een detectie- en monitoringsysteem als onderdeel van het Onderhouden van het Bouwblok Audio en de Bouwblok Audio werkplekken; 2. Opdrachtnemer dient alle relevante Storingen die zich binnen de beheerde omgeving voordoen met de juiste prioriteit en de juiste follow-up op te volgen om Gebreken te voorkomen; 3. Opdrachtnemer dient aan te geven hoe het detectie- en monitoringsysteem binnen de interne bedrijfsvoering is vormgegeven en hoe daardoor de beschikbaarheid van de beheerde systemen wordt gegarandeerd.	Eis SD400 Eis SD500 Eis SD600

ID-nummer	Generieke koppeling met service management systeem Rijkswaterstaat	Bovenliggende eis
Eis SD225	Rijkswaterstaat richt zich erop de gegevens voor haar bedrijfsvoering maximaal efficiënt en effectief met haar leveranciers uit te wisselen. In dat kader heeft Rijkswaterstaat een Baseline Informatiebeveiliging Overheid compliant gestandaardiseerde koppeling gerealiseerd. 1. Opdrachtnemer dient haar servicemanagement systeem via de gestandaardiseerde koppeling (<u>A</u>pplication <u>P</u>rogramming <u>I</u>nterface) aan te sluiten op het servicemanagement systeem van Rijkswaterstaat. Toelichting: Rijkswaterstaat stelt Opdrachtnemer hiertoe de volledig beschreven	Eis SD400 Eis SD500 Eis SD800



	Application Programming Interface (RESTful webservice, zie RIVA) en richtlijnen voor een veilige implementatie en beheer ervan ter beschikking. 2. Opdrachtnemer dient rekening te houden met de doorontwikkeling van deze API gedurende de looptijd van het contract. Zo start RWS op korte termijn ook met de uitwisseling van financiële gegevens via de API. 3. Rijkswaterstaat kan per half jaar een nieuwe versie van de API uitbrengen. Opdrachtnemer mag maximaal één versie achterlopen op de laatste versie. De kosten voor deze upgrade zijn voor Opdrachtnemer.	
--	--	--

3.3 Ontwikkeling Bouwblok Audio

3.3.1 Fase Ontwikkeling

De afdeling Unit IV in Objecten heeft binnen RWS CIV de regie over de ontwikkeling van het Bouwblok Audio door de opdrachtnemer. Het Bouwblok Audio dient in eerste instantie als generiek bouwblok te worden ontwikkeld, welke modulair als specifiek bouwblok in verschillende configuraties dienst kan doen. Op de fase ontwikkeling volgen de fases levering en beheer & onderhoud.

Deze fases kunnen niet los van elkaar worden gezien, immers hoe een uitgeleverd Bouwblok beheerd moet worden kan invloed hebben op de ontwikkeling en levering.

De eisen voor de ontwikkeling van het generieke bouwblok zijn hieronder opgenomen:

ID-nummer	Ontwikkeling universeel bouwblok	Bovenliggende eis
Eis SD250	De opdrachtnemer dient het bouwblok te "ontwikkelen" in samenwerking met Opdrachtgever en conform de eisen gesteld in de genoemde systeemspecificatie VSE, waarbij RWS optreedt als opdrachtgever en functioneel verantwoordelijke; De opdrachtnemer dient een Generiek in te zetten bedienwerkplek voor te stellen voor de bedoelde (eisen VSE) toepassingsgebieden (drie typicals; droog, nat en mobiel); De opdrachtnemer dient aan te tonen dat de bedienwerkplek geschikt is voor de bedoelde inzetgebieden, bedienbare objecten zoals tunnels, bruggen, sluizen en keringen; De opdrachtnemer dient deze bedienwerkplek vervolgens te kunnen leveren en in beheer te nemen conform de gestelde eisen in de desbetreffende hoofdstukken.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Deliverables bij fase ontwikkeling en vervolg fase levering	Bovenliggende eis
Eis SD270	1. Intake proces 2. Offerte CIV/GWW projecten Opdrachtgever 3. Projectplan 4. Producten Diensten Catalogu items formuleren (en eventuele afwijkingen bij specifiek GWW Project Opdrachtgever) 5. Toets beveiliging (cyber security), veiligheid en betrouwbaarheid van de industriële automatisering op RWS objecten	Eis TE400 Eis GO200



	6. Detail ontwerp CIV/GWW Project Opdrachtgever 7. Uitvoeringsontwerp 8. Planning (doorlooptijd half jaar) 9. Uitvoering = verschepen/transport 10. Testen/ FAT/iFAT/SAT/iSAT. 11. Protocol van oplevering (incl. overdracht naar CIV beheer Opdrachtgever) 12. Document Overdracht naar GWW Project Opdrachtgever	
--	--	--

ID-nummer	Deliverables documentatie	Bovenliggende eis
Eis SD275	De opdrachtnemer dient voor het project van de ontwikkeling van de bouwblokken de volgende documenten – per bouwblok - te leveren: 1. Document waarin de requirements voor het bouwblok worden gevalideerd; 2. Globaal ontwerp Bouwblok Audio; 3. Detail Ontwerp document voor het bouwblok; Service design document voor het bouwblok; 4. Dossier Afspraken en Procedures DAP voor de Prestatie per leveringsproject.; 5. Document dat dient ter toetsing van de eisen t.a.v. Baseline Informatiebeveiliging Overheid; 6. Werkinstructies alsmede gebruiks- en beheerdocumentatie.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Oplevering initiële versie Bouwblok Audio	Bovenliggende eis
Eis SD300	De opdrachtnemer dient in te richten en op te leveren een initiële versie van het Bouwblok Audio, voor het toepassingsgebied bedienbare objecten zoals tunnels, bruggen, sluizen en keringen. Deze oplevering dient plaats te vinden in het testcentrum van Opdrachtgever.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Finale documentatie	Bovenliggende eis
Eis SD325	De opdrachtnemer dient de (finale) documentatie te leveren voor elk feitelijk geleverd bouwblok inclusief alle generieke configuratie aspecten en interfaces.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Training / opleiding	Bovenliggende eis
Eis SD350	De opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de training van medewerkers (o.,a. beheerders, applicatiemanagers en/of service delivery managers en adviseurs) van Opdrachtgever (en/of Service Integrator) Er dienen ca. 20 personen te worden opgeleid per Bediencentrale/Object. Het zal gaan om begrip van de functionaliteit	Eis TE400 Eis GO200

3.4 Levering Bouwblok Audio

3.4.1 Fase Levering Bouwblok Audio

In de leverfase wordt het ontwikkelde Bouwblok Audio geleverd aan de projecten van



Rijkswaterstaat die een implementatie van het Bouwblok Audio voor de bediening van een object hebben uitgevraagd. In deze fase wordt het bouwblok met de gevraagde modules die benodigd zijn voor de specifieke locatie geconfigureerd en uitgeleverd op regie van de domein SDM van Opdrachtgever.

De eisen voor de levering van de specifieke bouwblokken Audio zijn hieronder opgenomen:

ID-nummer	Componenten van het Bouwblok Audio	Bovenliggende eis
Eis SD400	De opdrachtnemer is verplicht op afroep componenten van het Bouwblok Audio te leveren. Dit kan een Bouwblok Audio bedienwerkplek of een deelsysteem uit het Bouwblok Audio betreffen of ook beide.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Implementatie	Bovenliggende eis
Eis SD425	De opdrachtnemer is verplicht de componenten van het Bouwblok Audio in het kader van het project van Opdrachtgever te implementeren en te configureren alsmede in beheer te nemen.	Eis TE400 Eis GO200



ID-nummer	Levering op afroep	Bovenliggende eis
Eis SD450	Levering van componenten vindt plaats via de RWS-CIV.	Eis TE400 Eis GO200

3.4.2

Fase Beheer en Onderhoud Bouwblok Audio

In de beheerfase en onderhoudsfase dienen de bouwblokken van de AUDIO te worden beheerd volgens de standaard processen van Rijkswaterstaat welke zijn gebaseerd op de best practices vanuit het meest recente ITIL framework. Hierbij is veiligheid van de omgeving en continuïteit van de bedientaken het uitgangspunt. Storingen en problemen dienen volgens opgegeven SLA's te worden opgelost en wijzigingen en updates dienen volgens het wijzigingsproces te worden doorgevoerd met minimale verstoring van de productiviteit.

De eisen voor het beheer van het Bouwblok Audio zijn hieronder opgenomen:

ID-nummer	Werkzaamheden beheer en onderhoud	Bovenliggende eis
Eis SD475	De werkzaamheden in het kader van deze overeenkomst voor het beheer van het bouwblok behelzen: De opdrachtnemer dient conform de best practices van het ITIL framework bij te dragen aan Lifecycle Management en Release Management; De opdrachtnemer dient het Bouwblok Audio gedurende de contractduur continu door te ontwikkelen op basis van de marktontwikkelingen voor hardware en software beheer en beveiliging c.q. beveiligingspatches; De opdrachtnemer dient deze Prestatie zodanig in te richten dat het ontwerp van het bouwblok mee-evolveert met de functionele behoeften van de Opdrachtgever en de Roadmap Bouwblokken ontwikkeling van de Opdrachtgever.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Uitrol nieuwe releases	Bovenliggende eis
Eis SD500	De opdrachtnemer dient de resultaten van de bovenstaande werkzaamheden periodiek ter beschikking stellen in de vorm van nieuwe software releases of configuratie items, die volgens het OTAPE-model (Ontwikkeling, Test, Acceptatie, Productie, Educatie) worden ontwikkeld, getest en geaccepteerd, met gebruikmaking van het testcentrum RWS. De uitrol naar geleverde Bouwblokken in de objecten dient middels de 2e lijns -organisatie van Opdrachtgever, te kunnen plaatsvinden.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Support	Bovenliggende eis
Eis SD525	De opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het inrichten en leveren van een 2e en 3e lijns support (Monitoring, Incident-, Change-, Problem en Configuratie Management) voor het inzetbaar houden van geleverde bouwblokken in het kader van deze overeenkomst en eventuele nadere overeenkomsten.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Dossier Afspraken Procedures	Bovenliggende eis
Eis SD550	De afspraken over de 2e en 3e lijns support dienen vastgelegd te worden in een DAP (Dossier Afspraken en Procedures), waarin interface beschrijvingen staan tussen opdrachtnemer en RWS- organisatieonderdelen). De opdrachtgever stelt dit document in concept op; het document heeft de goedkeuring van opdrachtgever en opdrachtnemer.	Eis TE400 Eis GO200



ID-nummer	Monitoring	Bovenliggende eis
Eis SD575	Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de beschikbaarheids- en performancemetrieken op afstand (via het bouwblok RWS NNV Toegang voor Derden) bewaakt en ingrijpt bij afwijkingen. Daartoe dient hijzelf een dashboard te gebruiken.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Bewaking en beheer op afstand	Bovenliggende eis
Eis SD600	Elke uitgeleverde Bouwblok Audio dient op afstand, middels de RWS NNV Toegang voor Derden Dienst (IPSEC en/of Remote Acces Service) te worden bewaakt en beheerd. Hiermee wordt van de opdrachtnemer verwacht dat hij: Fouten op afstand signaleert en via het incident management proces (via RWS CC MKO) fouten op afstand oplost, danwel een contractpartner (van Opdrachtgever) indirect aanstuurt als het om fysieke aspecten gaat (fysiek vervangen/schoonmaken/herstelacties). Het signaleren en op afstand doorvoeren van changes, via changemanagement, van changes en (security) patches. Betrokkenheid van de objectbeheerder (VoDK/Areaalbeheer) is daarbij noodzakelijk ivm integrale verantwoordelijkheid voor het object. Het op afstand, via changemanagement, doorvoeren van preventief en correctief onderhoud.	Eis TE400 Eis GO200

3.5 Wijzigingsbeheer Bouwblok Audio

ID-nummer	Voorstellen tot wijziging (VTW's)	Bovenliggende eis
Eis SD625	Opdrachtnemer dient Voorstellen Tot Wijziging (VTW's) te formuleren, te registreren en te beoordelen.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	KPI's VTW's	Bovenliggende eis
Eis SD650	Opdrachtnemer dient iedere VTW te beoordelen op tenminste de volgende aspecten voor alle relevante stakeholders: - Tijd - doorlooptijd; - inspanningstijd - samenhang met andere relevante wijzigingen in de tijd; - duur van eventuele niet beschikbaarheid van de bedrijfsvoering; - gebruik van OTAP(Educatie) faciliteiten. - Organisatie - beslag op RWS personeel en of personeel van andere stakeholders; - benodigde aanvullende opleiding; - organisatorische/procesmatige impact en aanpassingen; - Geld - kosten uitvoering van de VTW - kosten implementatie van de VTW in de objecten - kosten van het wijzigen van de configuratiedatabase - eventueel te bereiken besparingen. - Inhoud - vereiste aanpassingen aan generieke/specifieke Bouwblok - vereiste aanpassingen aan OTA(P)E - vereiste aanpassingen in de omgeving van het bouwblok (bv. 3B, LFV, ODS, RNSS, netwerk, IV-systemen...).	Eis TE400 Eis GO200



	5. Informatie - vereiste aanpassingen aan documentatie en configuratiedatabase - aanpassingen aan opleidingsmateriaal - aanpassingen aan veiligheidsdossier. 6. Kwaliteit - impact op functionele eigenschappen - impact op niet-functionele eigenschappen waaronder beschikbaarheid, security, veiligheid, bediengemak, onderhoud. 7. Risico's die gepaard gaan met de wijziging incl. maatregelen. De impact analyses van VTW's die door derden zijn ingebracht (bijvoorbeeld wijziging van LFV, netwerk, etc.) of van andere onderdelen uit de bedienketen dienen ook door de Opdrachtnemer te worden uitgevoerd.	
--	--	--

ID-nummer	Periode VTW's en Impactanalyse	Bovenliggende eis
Eis SD675	De registratie van een VTW en de impact analyse dienen plaats te vinden binnen de in de VSE eisen aangegeven periode.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Implementatie VTW's	Bovenliggende eis
Eis SD700	Opdrachtnemer dient in afstemming met de relevante stakeholders een advies op te stellen voor uitvoering van de VTW en implementatie van de VTW in de specifieke objecten. De afweging die hierbij dient te worden gemaakt is het belang van uniformiteit van de geïnstalleerde specifieke Bouwblokken versus de daarbij behorende inspanning, risico's en (on) mogelijkheden. Indien een generieke aanpassing voor een bepaalde regio of een bepaald object niet kan worden doorgevoerd om redenen van omgeving/ situatie dan dient de Opdrachtnemer die uitzonderingen te administreren in de configuratie management database.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Testen VTS's en securitypatches	Bovenliggende eis
Eis SD725	Wijzigingen en (security) patches dienen altijd vooraf op een representatieve testomgeving te zijn getest. De aantoonbaarheid ervan zal middels testrapportage kenbaar worden gemaakt en als onderdeel van de impactanalyse bijgesloten worden Het op afstand, via changemanagement, doorvoeren van preventief en correctief onderhoud.	Eis TE400 Eis GO200

3.6 Storingsbeheer Bouwblok Audio

ID-nummer	Onderhoud en storingen	Bovenliggende eis
Eis SD750	De Opdrachtnemer dient zijn onderhoudswerkzaamheden te verrichten, zodanig dat adequaat en afdoende wordt gereageerd op storingen en gebreken in de beheerde items en zodanig dat deze zo spoedig mogelijk en binnen de grenzen van de afspraken uit de Overeenkomst en de daaruit afgeleide afspraken, in veilige en goede staat van functioneren en presteren wordt gebracht.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Voorkomen storingen tijdens onderhoud	Bovenliggende eis
Eis SD775	De Opdrachtnemer dient zijn onderhoudswerkzaamheden met betrekking tot storingen en gebreken te verrichten, zodanig dat optredende storingen en gebreken door de Opdrachtnemer worden gesignaleerd, worden beheerst en hersteld, en indien mogelijk worden voorkomen.	Eis TE400 Eis GO200



--	--	--

ID-nummer	Centraal meldpunt storingen	Bovenliggende eis
Eis SD800	De Opdrachtnemer dient gedurende de onderhoudsperiode een Centraal meldpunt storingen (servicedesk) in te stellen, waar door of namens de Opdrachtgever meldingen kunnen worden gedaan over optredende calamiteiten, incidenten, storingen, gebreken, security incidenten (zowel fysiek als digitaal) en andere ondersteunende diensten.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Eén enkel contactpunt SLA prio1 meldingen	Bovenliggende eis
Eis SD825	De Opdrachtnemer dient 24 uur per dag en zeven dagen per week onder één telefoonnummer via het vaste telefoonnet direct bereikbaar te zijn voor het aannemen van meldingen, ook als de opdrachtnemer een consortium van leveranciers omvat.. Daarnaast dient de servicedesk bereikbaar te zijn via e-mail, via de API koppeling van opdrachtgever. De beantwoording dient te geschieden in de Nederlandse taal door een ter zake kundig en voldoende gemandateerd persoon.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	KPI's meldingen	Bovenliggende eis																																													
Eis SD850	De Opdrachtnemer dient zijn taken te verrichten binnen de in onderstaande tabel aangegeven tijden, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen Prio1 meldingen en overige meldingen. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Parameter</th><th>Prio 1 meldingen</th><th>Overige meldingen</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Melding aannemen gedurende</td><td>7*24</td><td>Kantooruren</td></tr> <tr> <td>Beantwoording door een terzake kundig persoon van de procesorganisatie*</td><td>5 minuten</td><td>1 dag</td></tr> <tr> <td>Start oplossen binnen*</td><td>15 minuten</td><td>1 week</td></tr> <tr> <td>Maximale oplostermijn tot functioneel herstel *</td><td>Te bepalen door Opdrachtnemer</td><td>1 week</td></tr> <tr> <td>Maximale oplostermijn tot definitief herstel *</td><td>1 dag</td><td>1 maand</td></tr> <tr> <td>Status terugmelding*</td><td>Ieder ½ uur</td><td>1 maand</td></tr> <tr> <td>Aanpassing OMS*</td><td>Dagelijks (werkdagen)</td><td>Dagelijks</td></tr> <tr> <td>Aanpassing CMDB**</td><td>1 week</td><td>1 week</td></tr> <tr> <td>Aanpassen documentatie na een veiligheids gerelateerde modificatie</td><td>2 dagen</td><td>2 dagen</td></tr> <tr> <td>Aanpassen documentatie na andere modificatie</td><td>2 weken</td><td>2 maanden</td></tr> <tr> <td>Opleveren storingsrapportage functioneel herstel**</td><td>1 dag</td><td>1 week</td></tr> <tr> <td>Opleveren storingsrapportage definitief herstel**</td><td>1 week</td><td>1 maand</td></tr> <tr> <td>Probleem analyse en voorstel voor oplossing***</td><td>2 maanden</td><td>2 maanden</td></tr> <tr> <td>Probleem opgelost</td><td>3 maanden</td><td>3 maanden</td></tr> </tbody> </table>	Parameter	Prio 1 meldingen	Overige meldingen	Melding aannemen gedurende	7*24	Kantooruren	Beantwoording door een terzake kundig persoon van de procesorganisatie*	5 minuten	1 dag	Start oplossen binnen*	15 minuten	1 week	Maximale oplostermijn tot functioneel herstel *	Te bepalen door Opdrachtnemer	1 week	Maximale oplostermijn tot definitief herstel *	1 dag	1 maand	Status terugmelding*	Ieder ½ uur	1 maand	Aanpassing OMS*	Dagelijks (werkdagen)	Dagelijks	Aanpassing CMDB**	1 week	1 week	Aanpassen documentatie na een veiligheids gerelateerde modificatie	2 dagen	2 dagen	Aanpassen documentatie na andere modificatie	2 weken	2 maanden	Opleveren storingsrapportage functioneel herstel**	1 dag	1 week	Opleveren storingsrapportage definitief herstel**	1 week	1 maand	Probleem analyse en voorstel voor oplossing***	2 maanden	2 maanden	Probleem opgelost	3 maanden	3 maanden	Eis TE400 Eis GO200
Parameter	Prio 1 meldingen	Overige meldingen																																													
Melding aannemen gedurende	7*24	Kantooruren																																													
Beantwoording door een terzake kundig persoon van de procesorganisatie*	5 minuten	1 dag																																													
Start oplossen binnen*	15 minuten	1 week																																													
Maximale oplostermijn tot functioneel herstel *	Te bepalen door Opdrachtnemer	1 week																																													
Maximale oplostermijn tot definitief herstel *	1 dag	1 maand																																													
Status terugmelding*	Ieder ½ uur	1 maand																																													
Aanpassing OMS*	Dagelijks (werkdagen)	Dagelijks																																													
Aanpassing CMDB**	1 week	1 week																																													
Aanpassen documentatie na een veiligheids gerelateerde modificatie	2 dagen	2 dagen																																													
Aanpassen documentatie na andere modificatie	2 weken	2 maanden																																													
Opleveren storingsrapportage functioneel herstel**	1 dag	1 week																																													
Opleveren storingsrapportage definitief herstel**	1 week	1 maand																																													
Probleem analyse en voorstel voor oplossing***	2 maanden	2 maanden																																													
Probleem opgelost	3 maanden	3 maanden																																													



	en documentatie volledig afgerond***				
	Formulering VTW en opleveren impact analyse****	1 week	1 maand		

ID-nummer	Doorlooptijden opbouw	Bovenliggende eis
Eis SD875	Voor de in eis SD850 gegeven codering geldt het volgende startmoment ten behoeve van het bepalen van de doorlooptijden: * na ontvangst van de storingsmelding ** na (tijdelijk) herstel *** nadat een probleem is geïdentificeerd **** nadat het tot een VTW leidende verzoek is gedaan	Eis SD850

ID-nummer	Wachttijd derden	Bovenliggende eis
Eis SD900	De reactietijd uit eis SD850 betreft tijden waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de activiteiten. Tijden waarin Opdrachtnemer moet wachten op anderen vormen hiervan geen onderdeel mits Opdrachtnemer aantoonbaar kan maken dat hiervan sprake was.	Eis SD850

ID-nummer	Verrekening niet toe te rekenen storingen	Bovenliggende eis
Eis SD925	Indien Opdrachtgever daartoe verzoekt, dient Opdrachtnemer zich - niettegenstaande dat de oorzaak van een storing mogelijk niet gelegen is in het Bouwblok Audio in te spannen om de storing te analyseren en te adviseren bij de oplossing. Hetzij op afstand hetzij op locatie van het object Indien op deze dienst een beroep wordt gedaan waarbij na afloop blijkt dat de oorzaak van de storing niet gelegen is in de beheerde items, kunnen de direct gemaakte kosten van de Opdrachtnemer verrekend worden.	Eis SD850

ID-nummer	Urgente storing	Bovenliggende eis
Eis SD950	Indien een storing of gebrek door of namens de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer wordt gemeld, wordt daarbij de urgentie van de storing of het gebrek aangegeven. Indien storingen of gebreken door het systeem of de installatie automatisch worden gemeld, dient daarbij tevens de urgentie van de storing of het gebrek te worden aangegeven. Urgente storingen betreffen situaties die het risico met zich meebrengen dat de beschikbaarheid, betrouwbaarheid, security en veiligheid buiten de kaders komen zoals afgesproken in de Overeenkomst en het DAP.	Eis SD850

ID-nummer	Urgentieniveau	Bovenliggende eis
Eis SD970	De Opdrachtnemer dient zelf het urgentieniveau vast te stellen, indien een storing of gebrek door hem zelf wordt geconstateerd. In geval van storingen dient de Opdrachtnemer het urgentieniveau direct ter bevestiging aan de Opdrachtgever voor te leggen. De Opdrachtgever kan het urgentieniveau aanpassen, waarbij de keuze van de Opdrachtgever leidend is. De Opdrachtgever zal het urgentieniveau aanpassen als bijvoorbeeld gedurende de herstelperiode van de storing of het gebrek onacceptabele security risico's, veiligheidsrisico's of doorstromingsproblemen ontstaan.	Eis SD850

ID-nummer	Responstijden	Bovenliggende eis
-----------	---------------	-------------------



Eis SD975	De responstijden, oplostijden en hersteltijden gelden vanaf het moment waarop een storing of gebrek door of namens de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer wordt gemeld of door een systeem of installatie wordt gemeld dan wel vanaf het moment waarop een storing of gebrek door de Opdrachtnemer zelf wordt geconstateerd.	Eis SD850
-----------	---	-----------

ID-nummer	Storing in bedienfuncties	Bovenliggende eis
Eis SD1000	Direct na eerste analyse van een storing of gebrek dient te worden bepaald door de Opdrachtnemer of het een storing of gebrek betreft in de bedienfuncties of dat de oplossing een modificatie in de bedienfuncties vereist.	Eis SD850

ID-nummer	Maximale oplostermijn	Bovenliggende eis
Eis SD1025	Opdrachtnemer dient gedurende de ontwerpfase via beschikbaarheids- en betrouwbaarheidsanalyse af te leiden welke maximale oplostermijn gehanteerd dient te worden om binnen het aan Opdrachtnemer toegekende budget voor niet-geplande niet-beschikbaarheid te blijven. De analyse en de resultante daarvan dient door Opdrachtnemer te worden Beoordeeld.	Eis SD850

ID-nummer	Urgente storing (Prio 1)	Bovenliggende eis
Eis SD1050	De Opdrachtnemer dient in het geval van een urgente storing of gebrek na melding binnen de aangegeven responstijd te beginnen met het verhelpen van deze urgente storing of gebrek.	Eis SD850

ID-nummer	Verantwoordelijkheid oplossing	Bovenliggende eis
Eis SD1075	De verantwoordelijkheid voor de doorgevoerde oplossing ligt te allen tijde bij Opdrachtnemer.	Eis SD850

ID-nummer	Storing opgeheven	Bovenliggende eis
Eis SD1100	Een storing of gebrek is opgeheven zodra: • het Functioneren en Presteren van alle functies van het betreffende beheerde item volledig zijn hersteld; • het betreffende beheerde item in de staat is teruggebracht van voor de storing of het gebrek; • het betreffende beheerde item veilig is; • er voor het betreffende Areaal een definitief herstel is gerealiseerd waarmee terugkeer van het storingsgedrag wordt voorkomen	Eis SD850

ID-nummer	Tijdelijke herstelmaatregel	Bovenliggende eis
Eis SD1125	De Opdrachtnemer dient in geval van een storing of gebrek, waarbij niet direct tot definitief herstel gekomen kan worden – vooruitlopend op de definitieve herstelmaatregel – een tijdelijke herstelmaatregel te nemen, zodanig dat het betreffende beheerde item weer volledig functioneert en alle functies kan vervullen, nadat de Opdrachtnemer dit voornemen ter kennis heeft gebracht aan de Opdrachtgever.	Eis SD850



ID-nummer	Kennisgeving langdurige storing	Bovenliggende eis
Eis SD1150	De Opdrachtnemer dient, indien een storing of gebrek niet binnen de afgesproken oplostijd tot functioneel of definitief hersteld kan worden, dit met opgaaf van redenen direct ter kennis te brengen van de Opdrachtgever. Hierbij dient het moment aangegeven te worden waarop verwacht wordt dat de storing of het gebrek functioneel zal zijn hersteld.	Eis SD850

ID-nummer	Informereren voortgang storing	Bovenliggende eis
Eis SD1175	De Opdrachtnemer dient conform de in Eis SD850 aangegeven frequentie de Opdrachtgever op de hoogte te houden van het verloop van de storingsoplossing.	Eis SD850

ID-nummer	Rapportage storing	Bovenliggende eis
Eis SD1200	De Opdrachtnemer dient binnen de in Eis SD850 aangegeven periode na het functioneel herstel van een urgente storing of gebrek een rapportage te verstrekken aan de Opdrachtgever.	Eis SD850

ID-nummer	Definitief herstel	Bovenliggende eis
Eis SD1225	De Opdrachtnemer dient: • Storingen en gebreken binnen de aangegeven oplostijden te verhelpen, zodanig dat het betreffende Areaal weer volledig functioneert en alle functies kan vervullen. • Storingen en gebreken binnen de aangegeven hersteltijden definitief te herstellen, zodanig dat het Functioneren en Presteren van het betreffende Areaal weer voldoet aan de eisen voortvloeiende uit de Overeenkomst.	Eis SD850

ID-nummer	Kosten herstelmaatregel	Bovenliggende eis
Eis SD1226	Alle kosten van de herstelmaatregel (zowel tijdelijk als definitief) , worden geacht te zijn begrepen in de Vergoeding.	Eis SD850

ID-nummer	Storingsregistratiesysteem	Bovenliggende eis
Eis SD1227	De Opdrachtnemer dient een eigen storingregistratiesysteem actueel te houden met ten minste de gegevens t.b.v. de rapportage Eis SD125	Eis SD850

ID-nummer	Inzage storingregistratiesysteem	Bovenliggende eis
Eis SD1228	Opdrachtnemer dient alle informatie uit het storingsregistratiesysteem ter inzage te geven aan Opdrachtgever.	Eis SD800



ID-nummer	Inhoud storingsrapportage	Bovenliggende eis
Eis SD1229	De rapportage van storingen en gebreken dient per storing of gebrek ten minste de volgende informatie te bevatten: 1. Identificatie van de storing; 2. Betreffende beheerde item 3. Datum/tijd van storingsmelding; 4. Melder 5. Urgent of niet-urgent; 6. Type storing of gebrek; 7. Omschrijving; 8. Verloop van de storing in activiteiten en tijdstippen; 9. Mate waarin de gestelde responstijden zijn gerealiseerd, 10. Totale duur van de verstoring van het operationele proces; 11. Duur tussen identificeren van de oorzaak, het doorvoeren van de correctie, het testen en het weer operationeel brengen van het object; 12. Oorzaak inclusief root-cause analyse; 13. Samenhang met andere storingen in registratie van Opdrachtnemer of van andere Opdrachtnemers; 14. Trendanalyse bij herhaald optreden storing of gebrek; 15. Impact op het Functioneren en Presteren; 16. Genomen tijdelijke c.q. definitieve herstelmaatregelen; 17. Noodzakelijke vervolmaatregelen; 18. Aan te passen documentatie en/of configuratiegegevens; 19. Eventuele bijzonderheden.	Eis SD800

ID-nummer	Aanpassing documentatie en configuratie	Bovenliggende eis
Eis SD1250	De Opdrachtnemer dient binnen de in Eis SD850 aangegeven termijn de aanpassing op alle door hem beheerde documentatie en configuratiegegevens door te voeren.	Eis SD800

3.7 Releasebeheer Bouwblok Audio

ID-nummer	Conditie releases	Bovenliggende eis
Eis SD1275	Opdrachtnemer is alleen gerechtigd om releases, geïnitieerd door Opdrachtnemer en of Opdrachtgever, uit te brengen onder de volgende condities: • Releases met noodwijzigingen alleen toepasbaar op specifieke bouwblokken • Releases met normale wijzigingen alleen op generiek bouwblokken • Release met standaard wijzigingen alleen op specifieke bouwblokken • Alle releases worden uitgerold in samenwerking met de RWS releasemanager	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Tactisch releaseplan	Bovenliggende eis
Eis SD1300	Opdrachtnemer dient jaarlijks een tactisch release plan op te stellen van releases met normale wijzigingen voor de generieke bouwsteen. Dit plan dient ON af te stemmen met RWS-CIV. Het release plan dient gebaseerd te zijn op: 1. VTW's 2. Onderhoudsplanung 3. Instandhoudingsplan	Eis TE400 Eis GO200



	4. Opties voor levensduur verlenging (indien van toepassing).	
ID-nummer	Operationeel releaseplan	Bovenliggende eis
Eis SD1325	Opdrachtnemer dient naar aanleiding van VTW's een operationeel release plan op te stellen die nader ingaat op de eerstvolgende release, dit releaseplan wordt besproken met de releasemanager van CIV Opdrachtnemer dient de totstandkoming van een nieuwe release te plannen, uit te voeren, te beheersen en te evalueren.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Release notes	Bovenliggende eis
Eis SD1350	Iedere nieuwe release dient gepaard te gaan met release notes met daarin ten minste: 1. Identificatie van de release 2. Initiatie definitie van de release (reden/ achtergrond) 3. Reikwijdte 4. Verwijzing naar de doorgevoerde wijzigingen inclusief een korte toelichting 5. Toelichting op eventuele andere aanpassingen dan vermeld in wijzigingen 6. Bekende tekortkomingen in de release	Eis TE400 Eis GO200

3.8 Configuratiebeheer Bouwblok Audio

ID-nummer	Configuratiemanagement	Bovenliggende eis
Eis SD1375	De Opdrachtnemer registreert alle Bouwblok Audio bedienplekken en het Bouwblok Audio in een CMDB.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Configuratie Management Plan	Bovenliggende eis
Eis SD1400	De Opdrachtnemer dient de beschrijving van zijn processen met betrekking tot configuratiemanagement (configuratiemanagementplan) ter kennis te brengen van de Opdrachtgever.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Inhoud Configuratie Items (CI's)	Bovenliggende eis
Eis SD1425	De Opdrachtnemer dient van een configuratie ten minste het volgende vast te leggen: 1. de unieke en duurzame identificatie; 2. de actuele versie en status; 3. de historie; 4. de herleidbaarheid naar specificatie en documentatie van de configuratie; 5. de relatie tot de Ontwikkel- en Leveringsprocessen; 6. de configuratie-items waaruit een configuratie is samengesteld.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Integriteit configuratie	Bovenliggende eis
Eis SD1450	De Opdrachtnemer dient de integriteit en consistentie van configuraties en configuratie-items vast te stellen en te handhaven.	Eis TE400 Eis GO200



ID-nummer	Baseline configuratie	Bovenliggende eis
Eis SD1475	De Opdrachtnemer dient op daartoe geëigende momenten de configuraties vast te leggen als onderdeel van een baseline.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Auditeerbaarheid configuratie	Bovenliggende eis
Eis SD1500	De Opdrachtnemer dient, op basis van een - als onderdeel van een baseline - vastgelegde configuratie, een volledige systematische en auditeerbare reconstructie van software werkproducten en software eindproducten uit te kunnen voeren.	Eis TE400 Eis GO200

3.8.1 Beheren van configuratiewijzigingen

ID-nummer	Configuratiewijzigingen actualiseren	Bovenliggende eis
Eis SD1525	De Opdrachtnemer dient configuratiewijzigingen direct te actualiseren in het CMDB.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Configuratiewijzigingen onderzoeken en beoordelen	Bovenliggende eis
Eis SD1550	De Opdrachtnemer dient bij het voornemen van een configuratiewijziging ten minste de effecten te hebben onderzocht en beoordeeld op: 1. de vigerende baseline; 2. de gerelateerde werkpakketten van andere hulppersonen; 3. de Overeenkomst; 4. de technische beheersing, projectbeheersing en risicobeheersing; 5. de beveiliging of veiligheid van kritieke functies.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Configuratiewijzigingen vastleggen	Bovenliggende eis
Eis SD1575	De Opdrachtnemer dient de afhandeling van een voorgenomen configuratiewijziging zodanig vast te leggen dat het proces navolgbaar is en de status kan worden vastgesteld. Daarbij wordt ten minste verlangd om de voorgenomen configuratiewijziging: 1. te categoriseren naar het onderzochte en beoordeelde effect; 2. te prioriteren; 3. te plannen voor opname in een release	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Autorisatie configuratiewijzigingen	Bovenliggende eis
Eis SD1600	De Opdrachtnemer dient een voorgenomen configuratiewijziging te autoriseren alvorens de configuratiewijziging af te handelen. De Opdrachtnemer dient de belanghebbenden in kennis te brengen van de autorisatie en van de voorgenomen configuratiewijziging.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Auditeerbaarheid configuratiewijzigingen	Bovenliggende eis
Eis SD1625	De Opdrachtnemer dient de afhandeling van een configuratiewijziging zodanig vast te leggen dat het proces navolgbaar is en de status van de configuratiewijziging kan worden vastgesteld. Daarbij wordt ten minste verlangd de configuratiewijziging: 1. te prioriteren; 2. op te nemen in een werkpakket; 3. op te nemen in een geplande release.	Eis TE400 Eis GO200



3.8.2 Administreren configuratiestatus

ID-nummer	Hulppersonen configuratie	Bovenliggende eis
Eis SD1650	De Opdrachtnemer dient (zelfstandige) hulppersonen die een configuratie ontvangen te administreren.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Statusrapporten configuraties	Bovenliggende eis
Eis SD1675	De Opdrachtnemer dient, na een daartoe ontvangen verzoek, statusrapporten van configuraties en configuratie-items direct te kunnen leveren. Een statusrapport dient ten minste te bevatten: 1. de versie identificatie van een configuratie; 2. de versie identificatie van de configuratie-items waaruit een configuratie is samengesteld; 3. de (zelfstandige) hulppersonen die de configuratie hebben ontvangen; 4. de historie: een opsomming van de identificaties van de configuratie sinds de aanvang de werkzaamheden; 5. een vergelijking tussen configuratieversies.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Modificaties Bouwblok Audio	Bovenliggende eis
Eis SD1700	Opdrachtnemer dient te waarborgen dat modificaties aan het Bouwblok Audio door derden: 1. Worden doorgegeven aan Opdrachtgever; 2. Worden geadministreerd in de documentatie en CMDB; 3. Zijn doorgevoerd in de specifieke configuratie in de Acceptatieomgeving en de Educatieomgeving wanneer deze ten behoeve van regressietesten of training dient te worden geconfigureerd.	Eis TE400 Eis GO200

3.8.3 Evalueren van configuraties

ID-nummer	Volledigheid CI's	Bovenliggende eis
Eis SD1725	De Opdrachtnemer dient alvorens een configuratie op te nemen in een release het volgende te hebben aangetoond: 1. de functionele volledigheid van de configuratie respectievelijk haar configuratie-items en; 2. de fysieke volledigheid van de configuratie respectievelijk haar configuratie-items.	Eis TE400 Eis GO200

3.8.4 Vrijgeven van configuraties

ID-nummer	Vrijgave release	Bovenliggende eis
Eis SD1750	De Opdrachtnemer dient de vrijgave van een release formeel te organiseren en de release ten minste te voorzien van: 1. een unieke en duurzame identificatie; 2. een versienummer; 3. een configuratie statusrapport; 4. een controlemogelijkheid op volkomen gelijkheid met het oorspronkelijke; 5. informatie voor inpassing van de release in zijn omgeving.	Eis TE400 Eis GO200



ID-nummer	Integriteit release met overige configuraties bouwblokken	Bovenliggende eis
Eis SD1775	De Opdrachtnemer dient te handhaven dat de integriteit en consistentie van de release met overige vigerende configuraties op orde is en blijft.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Bruikbaarheid release	Bovenliggende eis
Eis SD1800	De Opdrachtnemer dient zorgt te dragen dat de vigerende release te allen tijde bruikbaar is door Opdrachtgever.	Eis TE400 Eis GO200

3.8.5 Status bijhouden van configuratie-items

ID-nummer	Rapportage configuratiestatus	Bovenliggende eis
Eis SD1825	De Opdrachtnemer dient accurate status en configuratiegegevens te leveren aan Opdrachtgever, stakeholders, ontwikkelaars en eindgebruikers. De Opdrachtnemer maakt rapportages over het ophalen en de consolidatie van de huidige configuratiestatus en de status van voorafgaande Baselines om de juistheid, tijdigheid, integriteit en beveiliging van informatie te bevestigen.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Administratie configuratieitems in detail	Bovenliggende eis
Eis SD1850	De Opdrachtnemer dient alle acties op configuratie-items bij te houden in voldoende detail zodat de inhoud en status van ieder configuratie-item bekend is.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Mutaties op configuratieitems	Bovenliggende eis
Eis SD1875	De Opdrachtnemer dient alle mutaties op configuratie-items bij te houden zodat de vorige versie teruggehaald kan worden.	Eis TE400 Eis GO200

3.8.6 Bewaken van integriteit van configuratie-items

ID-nummer	Integriteit configuratieitems	Bovenliggende eis
Eis SD1900	De Opdrachtnemer dient de integriteit van de configuratie-items te bewaken en te behouden.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Auditering configuratieitems	Bovenliggende eis
Eis SD1925	De Opdrachtnemer dient hiervoor geplande en ongeplande audits te houden om te verifiëren dat configuratie-items met bijbehorende documentatie overeenkomen met de vastgelegde processen en procedures.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Review structuur en integriteit configuratie managementsysteem	Bovenliggende eis
Eis SD1950	De Opdrachtnemer dient de structuur en integriteit van de configuratie-items in het configuratie managementsysteem periodiek te reviewen. De review dient te controleren dat volledigheid, juistheid en consistentie van de inhoud van het configuratie managementsysteem voldoet aan de eisen gesteld in het configuratie managementplan.	Eis TE400 Eis GO200



ID-nummer	Configuratiemanagement Policy	Bovenliggende eis
Eis SD1975	De Opdrachtnemer dient de naleving van de configuratie management-standaarden en -procedures te controleren.	Eis TE400 Eis GO200

ID-nummer	Configuratie Audits	Bovenliggende eis
Eis SD2000	Opdrachtnemer dient periodiek en risico-gestuurd configuratie-audits uit te voeren waarbij wordt geverifieerd: Of het configuratiebeheer van Opdrachtnemer en alle relevante stakeholders conform het BOHP plaatsvindt; Of de CMDB en de overige documentatie inhoudelijk betrouwbaar en actueel is.	Eis TE400 Eis GO200



4 Kwaliteitsmanagement

4.1 Kwaliteitsmanagement

Opdrachtnemer dient zijn Werkzaamheden te verrichten onder kwaliteitsmanagement. Kwaliteitsmanagement is geen apart proces, het is een werkwijze die wordt toegepast op alle Processen. Kwaliteitsmanagement draagt er zorg voor dat de Processen geschikt, passend en doeltreffend zijn en blijven en dat ze leiden tot het gewenste resultaat en een tevreden klant. Het principe van kwaliteitsmanagement komt onder andere tot uiting in de Plan-Do-Check-Act cyclus. Dit wordt op ieder proces, zowel op managementniveau, beheersingsniveau als uitvoeringsniveau geïmplementeerd.

Het uitgangspunt is dat Opdrachtnemer zijn, voor deze opdracht specifieke, Werkzaamheden als Processen beschrijft en vastlegt in een kwaliteitsplan, waarin Opdrachtnemer met procesbeschrijvingen aantoont dat aan de gestelde eisen wordt voldaan.

In het kwaliteitsplan wordt onder andere beschreven op welke wijze kwaliteitsmanagement wordt toegepast en hoe daarbij wordt aangesloten op het kwaliteitsmanagementsysteem van Opdrachtnemer. Het KMS vormt de basis voor alle procesbeschrijvingen van Opdrachtnemer. Het kan worden aangevuld met onderliggende plannen. Voor het beschrijven van Processen kan Opdrachtnemer gebruik maken van zijn standaard procesbeschrijvingen conform zijn kwaliteitsmanagementsystemen.

ID-nummer	Kwaliteitsmanagementsysteem Opdrachtnemer	Bovenliggende eis
Eis KM025	1. Opdrachtnemer dient zijn kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) op hoofdlijnen te beschrijven in zijn aanbieding; 2. Opdrachtnemer dient zijn KMS, dat voldoet aan de norm NEN-EN-9001 of gelijkwaardig, toe te passen op alle Werkzaamheden voor deze Opdracht; 3. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zowel de kwaliteit van de te leveren Bouwblok Audio Diensten als de kwaliteitsbeheersing met betrekking tot deze Diensten; 4. Op basis van de PDCA cirkel dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat de kwaliteit van de Prestatie en de uitgevoerde Processen continu wordt verbeterd. Opdrachtnemer dient inzicht te geven in hoe dit proces binnen de organisatie van Opdrachtnemer wordt uitgevoerd en wat daarbij van Opdrachtgever wordt verwacht. Dit dient geborgd te worden in het Kwaliteitsmanagementsysteem van Opdrachtnemer.	Eis TE200 Eis TE500

ID-nummer	Opstellen auditplan	Bovenliggende eis
Eis KM050	1. Opdrachtnemer dient een auditplan op te stellen voor (onderdelen) van zijn KMS en dit auditplan jaarlijks te actualiseren; 2. Opdrachtnemer dient het auditplan in te dienen bij Opdrachtgever; 3. Opdrachtnemer dient minimaal 1x per jaar audits uit te voeren op relevante onderdelen van het KMS; 4. Opdrachtnemer dient een auditregister op te stellen.	Eis KM025



ID-nummer	Inhoud auditregister	Bovenliggende eis
Eis KM075	Het door Opdrachtnemer op te stellen en te hanteren auditregister dient minimaal de volgende zaken te bevatten: - het proces waar de audit betrekking op heeft; - welke Dienst(en) met dit proces geleverd worden; - datum uitgevoerde audit; - auditor; - resultaten audit; - Opdrachtnemer dient: - afwijkingen te identificeren, te registreren, te communiceren, te beoordelen, te corrigeren, te evalueren en de gewenste verbeteringen door te voeren; - en een wijzigingsvoorstel in te dienen, indien hij meent dat afwijking van blijvende aard is; - en een afwijkingenregister bij te houden; - Opdrachtnemer dient binnen 5 werkdagen na het constateren van een afwijking deze geregistreerd te hebben in het afwijkingenregister; - Opdrachtnemer dient binnen 5 werkdagen na het constateren van een afwijking alle te treffen maatregelen inclusief plandata in het afwijkingenrapport verwerkt te hebben; - Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever in de daartoe geëigende overleggen over het auditplan, de resultaten uit de gevoerde audits, de geregistreerde afwijkingen alsmede de door te voeren verbeteringen en de voortgang daarvan.	Eis KM 050

ID-nummer	Inhoud afwijkingenregister	Bovenliggende eis
Eis KM100	Het door Opdrachtnemer op te stellen en te hanteren afwijkingenregister dient per afwijking minimaal de volgende zaken te bevatten: - uniek volgnummer van de afwijking; - omschrijving van de afwijking; - datum constatering; - verantwoordelijke actor; - vermelding van de eisen waarop afgeweken wordt; - benoeming van het risico waarop de afwijking betrekking heeft; - beschrijving van de correctieve en preventie maatregelen voor de afwijking/wijziging; - wijzigingsvoorstel (indien nodig); - status van de correctie; - datum wanneer corrigerende maatregel(en) uitgevoerd zullen zijn; - datum sluiting van het afwijkingenrapport.	Eis KM075

4.2 Kennismanagement

ID-nummer	Kennismanagement bij Opdrachtnemer	Bovenliggende eis
Eis KM125	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van kennismanagement en het beheren en beschikbaar maken van (digitale) kennisystemen gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, waarbij geldt dat Opdrachtnemer: kennismanagement dient te borgen binnen zijn KMS;	Eis TE100 Eis TE200 Eis SD100 Eis KM025



	2. actief de noodzakelijke en relevante (beheer- en ontwikkel)kennis aanbiedt, verzamelt en opbouwt met betrekking tot de RWS AUDIODiensten die bij hem in beheer zijn gegeven, dan wel die door hem ontwikkeld gaan worden; 3. deze kennis actief aanvult met relevante algemene kennis op het gebied van ontwikkelmethoden, technieken en technologieën, best practices die gangbaar zijn in de markt, alsmede ontwikkelingen die in de markt plaatsvinden en relevant (kunnen) zijn voor de Prestatie aan Opdrachtgever in algemene zin (nu en in de toekomst); 4. deze kennis gedurende de hele contractperiode vasthoudt (kennisborging) en verder ontwikkelt; 5. de aldus ontstane kennisbasis op effectieve en efficiënte digitale wijze doorzoekbaar ontsluit, zowel voor haar eigen medewerkers als voor de medewerkers van Opdrachtgever; 6. de volledige kennisbasis van onderdelen na uit beheer name of na het onttrekken van onderdelen uit deze Overeenkomst dan wel na afloop van de contractperiode kosteloos en rechtenvrij aan Opdrachtgever overdraagt. De overdracht van de kennisbasis dient plaats te vinden in digitale vorm en dient zonder verdere beperking en zonder gebruik van (ICT-) tooling door Opdrachtgever raadpleegbaar en herbruikbaar te zijn.	
--	---	--

ID-nummer	Personeel Opdrachtnemer	Bovenliggende eis
Eis KM150	1. Opdrachtnemer dient te garanderen dat alle werknemers die door of namens hem worden ingezet passende kennis, ervaring en vaardigheden hebben voor de uitvoering van de aan hun opgedragen taken gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst; 2. Opdrachtnemer dient te garanderen dat alle werknemers die door hem worden ingezet ten bate van Opdrachtgever zich niet schuldig maken aan ontoelaatbaar of grensoverschrijdend gedrag.	Eis TE200 Eis TE400 Eis TE500 Eis KM125

4.3 Risicomanagement

Risicomanagement brengt focus aan binnen de contractbeheersing. Tijdens de contractrealisatie is risicomanagement primair gericht op het mitigeren van de risico's met nadelige gevolgen voor de gezamenlijke doelstellingen. Daartoe worden op basis van de geïnventariseerde risico's de maatregelen in de vorm van interactie, toetsing en interventie geprioriteerd en geselecteerd. Het gaat hierbij zowel om risico's van de opdrachtgever als risico's die expliciet en impliciet in het contract bij de Opdrachtnemer zijn ondergebracht.

ID-nummer	Risicomanagement proces	Bovenliggende eis
Eis KM175	1. Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben maandelijks een risico-overleg als onderdeel van het tactisch overleg teneinde risico's af te stemmen en te mitigeren (cyclische risicobeheersing), waarbij geldt dat Opdrachtnemer: - Risicomanagement heeft geborgd binnen zijn KMS; - Samen met Opdrachtgever de risico's, beheersmaatregelen alsmede de status en het resultaat van de beheersmaatregelen af dient te stemmen, met daarbij aandacht voor het treffen van beheersmaatregelen in relatie tot elkaars risico's en belangen; - Altijd beschikt over een actueel risicoregister; 2. Opdrachtnemer dient risicomanagement uit te voeren gedurende alle fasen van de uitvoering van de Overeenkomst:	Eis TE200 Eis TE300 Eis TE500 Eis KM025



	- Opdrachtnemer dient voor iedere discipline/uitvoeringsproces de risico's te inventariseren en te analyseren die verbonden zijn aan de uitvoering van de Prestatie; - Opdrachtnemer dient de eerder door Opdrachtgever geïdentificeerde risico's over te nemen in zijn risico-inventarisatie en risicoregister.	
--	--	--

ID-nummer	Inhoud Risicoregister	Bovenliggende eis
Eis KM200	Het risicoregister dient minimaal de actuele risico's en de inmiddels beheerste risico's te bevatten, met per risico ten minste: 3. een beschrijving van het risico (de ongewenste gebeurtenis) met opgave van de koppeling naar de Processen en de eisen waarop het risico betrekking heeft; 4. een beschrijving van de oorzaak; 5. een beschrijving van het gevolg; 6. een inschatting in kans en gevol klassen van het initiële risico en het restrisico; 7. een beschrijving van de beheersmaatregel(en); 8. een status van de beheersmaatregel(en).	Eis KM175

ID-nummer	ARBO integrale veiligheidsrisico's en beheersmaatregelen	Bovenliggende eis
Eis KM210	De Opdrachtgever organiseert direct na gunning een overleg waarin veiligheidsdocumenten worden overgedragen en integrale veiligheidsrisico's en beheersmaatregelen worden besproken. De Opdrachtnemer dient in het risicoregister ten minste: 1. de aan de Overeenkomst verbonden risico's van zowel de opdrachtgever als de Opdrachtnemer, inclusief die risico's die de projectdoelstellingen bedreigen, op te nemen; 2. de risico's op te nemen in een Projectrisicolijs; 3. de risico's op te nemen in Bijlage D Sjabloon Integraal Veiligheidsplan; 4. risico's te inventariseren en te analyseren; 5. risico's te koppelen aan werkpakketten/uitvoeringspakketten en risico-eigenaren; 6. risico's te kwantificeren; 7. beheersmaatregelen vast te stellen en te treffen; 8. de beheersmaatregelen na uitvoering te evalueren. Toelichting: Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) is een verplicht onderdeel van de Arbowet. Het beschrijft de risico's in het bedrijf op het gebied van gezondheid en veiligheid van de werknemers. Door de arbeidsrisico's te inventariseren en evalueren krijgt een werkgever snel inzicht in de situatie en kan hij zien waar verbeteringen in de onderneming nodig zijn. Plan van Aanpak: Als een RI&E is opgesteld, wordt vervolgens een Plan van Aanpak gemaakt. In het Plan van Aanpak is beschreven welke maatregelen zullen worden genomen om de geïnventariseerde risico's te wegnemen of te beperken. Tevens staat in het Plan van Aanpak binnen welke termijn deze maatregelen uitgevoerd worden.	Eis KM175



4.4 Projectmanagement

ID-nummer	Aansluiten algemeen projectmanagement methodiek	Bovenliggende eis
Eis KM225	Opdrachtgever werkt conform het IV kwaliteitsraamwerk IV projecten, dat Prince2 als leidraad hanteert. Zie hiervoor Bijlage A. Kwaliteitsraamwerk IV Projectmanagement. Opdrachtnemer dient aan te sluiten bij deze projectmanagement methodiek van Opdrachtgever.	Eis TE200 Eis TE500

ID-nummer	Algemeen Projectmanagement en projectleiding	Bovenliggende eis
Eis KM250	1. Opdrachtnemer dient projectmanagement te borgen binnen zijn KMS; 2. Opdrachtnemer dient zijn Werkzaamheden zodanig te managen (plannen, organiseren, bewaken, beheersen, rapporteren en corrigeren) dat de Prestatie wordt gerealiseerd conform de uit de Overeenkomst voortvloeiende eisen; 3. Opdrachtnemer dient zijn Werkzaamheden zodanig te beheersen op de projectbeheeraspecten (waaronder ten minste scope, tijd, geld, kwaliteit, risico's, informatie en organisatie) dat de Prestatie wordt gerealiseerd conform de uit de Overeenkomst voortvloeiende eisen.	Eis TE400 Eis KM225

ID-nummer	Acceptatie projectresultaat en décharge Opdrachtnemer	Bovenliggende eis
Eis KM300	1. Met het aanbieden van een Projecteindrapport levert Opdrachtnemer het Projectresultaat ter acceptatie op aan Opdrachtgever; 2. Opdrachtgever accepteert het opgeleverde Projectresultaat door ondertekening van het acceptatieprotocol in het Projecteindrapport; 3. Door ondertekening van het acceptatieprotocol verklaart Opdrachtgever dat het opgeleverde Projectresultaat voldoet aan de eisen, randvoorwaarden en specificaties die tijdens de opdrachtverstrekking aan Opdrachtnemer zijn opgelegd; 4. Met ondertekening van het acceptatieprotocol verleent Opdrachtgever decharge aan Opdrachtnemer voor de verplichtingen die hij tijdens de opdrachtverstrekking op zich heeft genomen; 5. Een ondertekend acceptatieprotocol is voorwaardelijk voor het formeel administratief afsluiten en afhandelen (facturering) van het betreffende project.	Eis KM225

ID-nummer	Projectmanagement documentatie	Bovenliggende eis
Eis KM325	De Opdrachtnemer stelt voor elk project de noodzakelijke projectmanagement documentatie op. Voor ieder project is projectmanagement documentatie vereist. Voor grote projecten is dit uitgebreider dan voor kleine projecten. De minimum set die voor elk project aanwezig dient te zijn is: 1. project start architectuur; 2. project initiatie document; 3. risicologboek/issue Log; 4. voortgangsrapportage; 5. projecteindrapport bij afronding; 6. leerpuntenrapport (lessons learned) na afronding.	Eis KM300



4.4.1 Werkwijze bij opleveringen

4.4.1.1. Uitgangspunten

ID-nummer	Uitgangspunten oplevering(en)	Bovenliggende eis
Eis KM330	De Opdrachtnemer stelt voor elk afzonderlijk AUDIO project de noodzakelijke projectmanagement documentatie op. Voor ieder project is projectmanagement documentatie vereist. Voor grote projecten is dit uitgebreider dan voor kleine projecten. De minimum set die voor elk project aanwezig dient te zijn is: 1. project start architectuur; 2. project initiatie document; 3. ontwerp Service design; 4. migratie; 5. risicologboek/issue Log; 6. voortgangsrapportage; 7. projecteindrapport bij afronding; 8. leerpuntenrapport (lessons learned) na afronding.	Eis TE200 Eis TE300 Eis TE500 Eis KM225

ID-nummer	Gereed melding van oplevering(en)	Bovenliggende eis
Eis KM350	Opdrachtnemer zal schriftelijk en aan de juiste contactpersoon van de Opdrachtgever melden dat een oplevering gereed is voor de uitvoering van review, Beoordeling of Acceptatie. Dit niet eerder dan nadat hij zelf heeft vastgesteld dat voldaan zal worden aan alle criteria.	Eis KM225 Eis KM350

4.4.1.2. Verificatie

ID-nummer	Algemene eisen bij verificatie	Bovenliggende eis
Eis KM375	De opdrachtnemer dient door middel van verificatie aan te tonen dat de geleverde Prestatie voldoet aan de daaraan gestelde eisen. Met betrekking tot verifiëren dient Opdrachtnemer verificatieplan(nen), verificatierapporten en een verificatienota op te stellen. De Opdrachtnemer dient (eventueel per onderdeel van de Prestatie) een verificatieplan op te stellen en dient in verificatierapporten vast te leggen dat wordt voldaan aan de betreffende eis(en). Hiernaast dient Opdrachtnemer een verificatienota op te stellen waarin traceerbaar wordt gemaakt dat in alle fasen voor alle onderdelen van de Prestatie wordt voldaan aan alle eisen.	Eis KM225 Eis KM350

ID-nummer	Verificatieplan	Bovenliggende eis
Eis KM400	De Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de realisatie van de Prestatie verificatieplan(nen) op te stellen en deze op te leveren aan Opdrachtgever. Een verificatieplan dient per eis aan te geven hoe zal worden aangetoond dat wordt voldaan aan de betreffende eis. In het verificatieplan dient per eis ten minste het volgende te zijn vastgelegd: 1. omschrijving eis (met eisnummer); 2. van toepassing zijnde uitgangspunten uit bindende, informatieve en overige documenten; 3. beschrijving van de toe te passen verificatiemethode; 4. de criteria op basis waarvan wordt aangetoond dat is voldaan aan de eis;	Eis KM375



	5. wie de verificatie uitvoert. Voor elke verificatiemethode dient de geldigheid te worden vastgesteld, tenzij: een gestandaardiseerde verificatiemethode wordt toegepast die door de Opdrachtgever wordt erkend of; 6. een binnen de Overeenkomst van toepassing verklaard document wordt toegepast of; 7. een verificatiemethode zich in de praktijk heeft bewezen en de referentie door de Opdrachtgever wordt aanvaard.	
--	---	--

ID-nummer	Verificatierapport	Bovenliggende eis
Eis KM425	De Opdrachtnemer dient tijdens de realisatie van de Prestatie verificaties uit te voeren en de resultaten hiervan schriftelijk in verificatierapporten vast te leggen. Een Verificatierapport dient aan te geven dat wordt voldaan aan de betreffende eis(en) en hoe dit is vastgesteld. Opdrachtnemer dient gelijktijdig met oplevering van de (deel)Leveringen de verificatierapportage aan Opdrachtgever op te leveren. In het verificatierapport dient ten minste het volgende te zijn vastgelegd: 1. de betreffende (set van) eis(en) (met eisnummer(s)); 2. van toepassing zijnde bindende, informatieve en overige i. overige documenten; 3. hoe de eis is geverifieerd en met welke verificatiemethode; 4. wat de criteria zijn op basis waarvan wordt aangetoond dat is voldaan aan de eis; 5. wie de verificatie heeft uitgevoerd; 6. dat is aangetoond dat is voldaan aan de eis; 7. bewijsdocument(en), of verwijzing naar bewijsdocument(en), waarin is aangetoond dat wordt voldaan aan de gestelde eis; 8. wie de verificatie heeft beoordeeld en geautoriseerd.	Eis KM400

ID-nummer	Verificatienota	Bovenliggende eis
Eis KM450	De verificatienota dient de relatie vast te leggen tussen enerzijds de Prestatie en de eisen en anderzijds de verificaties en de testen. De verificatienota dient de volgende informatie te bevatten: 1. overzicht van alle eisen (nummer en beschrijving van de eis) ten aanzien van de Prestatie; 2. per eis een verwijzing naar de registraties (verificatie-plan, testplan, verificatierapport(en), testrapport(en)) waaruit blijkt hoe is aangetoond en traceerbaar is dat aan deze eisen wordt voldaan.	Eis KM425

4.4.1.3. Testen

ID-nummer	Algemene eisen bij testen	Bovenliggende eis
Eis KM475	De Opdrachtnemer dient door middel van het testen van (onderdelen van) de Prestatie aan te tonen dat (de onderdelen van) de Prestatie voldoen aan het ontwerp, inclusief aan de eraan gestelde eisen. Testen is een methode voor verificatie. De Opdrachtnemer sluit aan bij het testproces van Opdrachtgever en dient eventuele testen sequentieel uit te voeren, hetgeen betekent dat een	Eis KM225 Eis KM350



	opvolgende test niet eerder kan worden gestart dan wanneer de voorgaande test succesvol is afgesloten. De Opdrachtnemer dient per onderdeel van de Prestatie een testplan op te stellen en de resultaten van de testen schriftelijk in testrapporten vast te leggen.	
--	---	--

ID-nummer	Testplan	Bovenliggende eis
Eis KM500	De Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de realisatie van de Prestatie testplan(nen) op te stellen en deze op te leveren aan Opdrachtgever. Een testplan dient per onderdeel van de Prestatie aan te geven hoe het betreffende onderdeel getest zal worden. In een testplan dient ten minste het volgende te zijn vastgelegd: 1. betreffende onderdeel van de Prestatie; 2. betreffende eisen (met eisnummers); 3. testbasis en acceptatiecriteria, verwachte uitkomst van de test, criteria op basis waarvan de test al dan niet succesvol is; 4. testproces en testaanpak, beschrijving van het testproces, de testsoorten, de testvormen, de teststrategie, etc.; 5. testorganisatie en -infrastructuur, organisatie van de testuitvoering.	Eis KM475

ID-nummer	Testrapport	Bovenliggende eis
Eis KM525	Opdrachtnemer dient gelijktijdig met oplevering van de (deel)Opleveringen de testrapportage aan Opdrachtgever op te leveren. Een testrapport dient de uitvoering van de betreffende test te beschrijven, inclusief de resultaten en conclusies. In het testrapport dient voor de onderdelen van de Prestatie per eis ten minste het volgende te zijn vastgelegd: 1. betreffende onderdeel van de Prestatie, onder verwijzing naar het relevante testplan; 2. details (datum, uitvoerende, condities, etc.) met betrekking tot de uitvoering; 3. afwijkingen en beperkingen ten opzichte van het test-plan; 4. uitgevoerde testactiviteiten, inclusief resultaten en bewijsmateriaal; 5. conclusies en restpunten.	Eis KM500

4.4.1.4. Review

ID-nummer	Algemene eisen bij review	Bovenliggende eis
Eis KM550	Opdrachtgever zal bij Opdrachtnemer aangeven welke items van een Opdracht (al dan niet aanvullende werkzaamheden) ter review moeten worden aangeboden. Review is uitsluitend van toepassing op concepten van documenten. Er vindt, tenzij anders overeengekomen, maximaal 1 review slag per item plaats. Opdrachtgever wenst te benadrukken dat review van een voorgelegd item los staat van Beoordeling en Acceptatie en dus géén Beoordeling en/of Acceptatie inhoudt.	Eis KM225 Eis KM350



ID-nummer	Aanbieden concepten ter review	Bovenliggende eis
Eis KM575	Betreffende items kunnen ter Review worden aangeboden indien: 1. het concept inhoudelijk compleet en volledig is; 2. de opmaak-/documentatiestandaard conform de in dit document gestelde eisen is gerealiseerd; 3. eventueel eerder ontvangen commentaar (indien en voor zover overeengekomen) verwerkt is en de wijze waarop dit verwerkt is aan betreffende contactpersoon is teruggekoppeld, waarbij de verwerkingen eenduidig en eenvoudig te herleiden zijn.	Eis KM550

ID-nummer	Termijnen bij review	Bovenliggende eis
Eis KM600	Opdrachtgever zal, tenzij anders overeengekomen, de volgende termijnen voor review hanteren: 1. als individuele levering: 5 werkdagen; 2. als onderdeel van een set van leveringen: 10 werkdagen.	Eis KM575

ID-nummer	Verwerken commentaar	Bovenliggende eis
Eis KM625	De Opdrachtnemer dient, tenzij anders overeengekomen, binnen 2 werkdagen het aangeleverde commentaar te hebben verwerkt en het item te hebben geretourneerd aan Opdrachtgever. De verwerkingen moeten eenduidig en eenvoudig te herleiden zijn.	Eis KM600

ID-nummer	Vertraging review	Bovenliggende eis
Eis KM650	Als Opdrachtgever niet in staat is binnen de hiervoor gestelde termijn het betreffende item te voorzien van commentaar zal Opdrachtgever voor afloop van de gestelde termijn dit schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar maken onder vermelding binnen welke aanvullende termijn hij het betreffende item wel van commentaar heeft voorzien. Ingeval bovengenoemde (aanvullende) termijn voor het aanleveren van commentaar is verstreken en Opdrachtgever heeft schriftelijk geen commentaar aangeleverd dan wel niet schriftelijk heeft aangegeven geen commentaar te hebben, treden partijen onverwijld in overleg over de consequenties daarvan.	Eis KM600

4.4.1.5. Beoordeling

ID-nummer	Algemene eisen bij Beoordeling	Bovenliggende eis
Eis KM675	Opdrachtgever zal bij Opdrachtnemer aangeven welke items van een Opdracht (al dan niet aanvullende werkzaamheden) ter Beoordeling moeten worden aangeboden. Beoordeling betreft een schriftelijke aan de Opdrachtnemer gerichte mededeling waarin Opdrachtgever verklaart (al dan niet) bezwaar te hebben tegen de door Opdrachtnemer ter beoordeling voorgelegde item(s). Met een verklaring van geen bezwaar spreekt de Opdrachtgever op basis van de bij hem beschikbare kennis en ervaring het vertrouwen uit dat het aangeboden onderdeel zou kunnen voldoen aan de eisen. Opdrachtgever benadrukt dat Beoordeling van een voorgelegd item géén Acceptatie inhoudt. Opdrachtnemer blijft in deze dus verantwoordelijk voor het tijdig en conform gestelde eisen leveren van de Prestatie.	Eis TE200 Eis TE300 Eis KM225 Eis KM350



ID-nummer	Voorleggen items ter Beoordeling	Bovenliggende eis
Eis KM700	De Opdrachtnemer dient de door Opdrachtgever genoemde items op de voorgeschreven wijze, inclusief alle onderliggende documenten en gegevens, ter Beoordeling aan Opdrachtgever voor te leggen . Beoordeling zal alleen plaatsvinden indien: 1. het te Beoordelen item eerst ter review aangeboden is, het aangeleverd commentaar verwerkt is en teruggekoppeld aan betreffende contactperso(n)en(en). Dit alleen indien en voor zover betreffend item door Opdrachtgever is benoemd als item om eerst te reviewen; 2. het te Beoordelen item volledig is en consistent is met andere samenhangende leveringen; 3. de inhoud van het te Beoordelen item correct is en alle eventuele wijzigingen en aanpassingen zijn opgenomen; 4. het te Beoordelen item voldoet aan de afgesproken sjablonen/templates (incl. juiste versienummering etc.) dan wel overeengekomen standaarden.	Eis KM675

ID-nummer	Termijnen bij Beoordeling	Bovenliggende eis
Eis KM725	Opdrachtgever zal, tenzij anders overeengekomen, de volgende termijnen voor Beoordeling hanteren: 1. als individuele levering: 2 werkdagen; 2. als onderdeel van een set van leveringen: 4 werkdagen.	Eis KM700

ID-nummer	Verklaring van bezwaar	Bovenliggende eis
Eis KM750	Indien de Opdrachtgever een verklaring van bezwaar afgeeft dient Opdrachtgever aan te geven aan welke criteria niet is voldaan. De Opdrachtnemer dient in dat geval binnen 4 werkdagen het item opnieuw ter Beoordeling voor te leggen en daarbij voor eigen rekening de redenen die aan de verklaring van bezwaar ten grondslag liggen te hebben weggenomen. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om werkzaamheden te verrichten waar items met een verklaring van bezwaar aan ten grondslag liggen. Dit ontslaat de Opdrachtnemer niet van de verplichting om de nog te leveren Prestatie, waaraan betreffende werkzaamheden ten grondslag liggen, binnen de overeengekomen termijn en conform de gestelde eisen te leveren.	Eis KM700

ID-nummer	Vertraging Beoordeling	Bovenliggende eis
Eis KM775	Als Opdrachtgever niet in staat is binnen de hiervoor genoemde termijn van Beoordeling aan Opdrachtnemer mee te delen of hij al dan niet bezwaar heeft, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Opdrachtnemer onder vermelding van de aanvullende termijn waarbinnen hij alsnog aan Opdrachtnemer zal meedelen of hij wel of geen bezwaar heeft. Ingeval voornoemde (aanvullende) termijn voor Beoordeling is verstreken en Opdrachtgever heeft geen schriftelijke verklaring van (al dan niet) bezwaar overlegd, treden partijen onverwijld in overleg over de consequenties daarvan.	Eis KM700



4.4.1.6. Acceptatie

ID-nummer	Algemene eisen bij Acceptatie	Bovenliggende eis
Eis KM800	Opdrachtnemer zal bij Opdrachtnemer aangeven welke items van een Opdracht (al dan niet aanvullende werkzaamheden) ter Acceptatie moeten worden aangeboden. Met Acceptatie wordt hier bedoeld het begrip Acceptatie als vermeld in de begrippenlijst van de Voorwaarden te weten: de goedkeuring door Opdrachtgever van (onderdelen van) de Prestatie.	Eis TE200 Eis TE300 Eis TE500 Eis KM225 Eis KM300

ID-nummer	Voorleggen items ter Acceptatie	Bovenliggende eis
Eis KM825	De Opdrachtnemer dient de door Opdrachtgever benoemde (onderdelen van de) Prestatie ter Acceptatie aan Opdrachtgever voor te leggen, inclusief alle onderliggende documenten en gegevens. Acceptatie kan plaatsvinden wanneer aangetoond is dat: - de (set van) Oplevering(en) voldoet aan gestelde eisen, compleet is - waarbij verificatie- en/of testrapportage onderdeel uitmaakt van de (set van) Oplevering(en) - en consistent is; - de verificatiemethode en/of het testproces conform het kwaliteitssysteem van Opdrachtnemer heeft plaatsgevonden.	Eis KM800

ID-nummer	Termijnen bij Acceptatie	Bovenliggende eis
Eis KM850	Opdrachtgever zal, tenzij anders overeengekomen, de volgende termijnen voor review hanteren: - als individuele levering: 2 werkdagen; - als onderdeel van een set van leveringen: 4 werkdagen.	Eis KM825

ID-nummer	Niet overgaan tot Acceptatie	Bovenliggende eis
Eis KM875	Indien Opdrachtgever niet overgaat tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Prestatie zal Opdrachtgever daarbij kenbaar maken aan welke eis(en) niet is voldaan. Opdrachtgever zal de Prestatie dan als niet tijdig geleverd beschouwen. In geval Opdrachtgever schriftelijk kenbaar heeft gemaakt niet over te gaan tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Prestatie, dient Opdrachtnemer, tenzij anders overeengekomen, binnen 5 werkdagen (het onderdeel van) de Prestatie opnieuw ter Acceptatie aan te bieden en daarbij voor eigen rekening de redenen die ten grondslag liggen aan het niet overgaan tot Acceptatie te hebben weggenomen. Indien Opdrachtgever constateert dat de (het) opnieuw ter Acceptatie aangeboden (onderdeel van de) Prestatie niet voldoet aan de eis(en) en Opdrachtgever dus niet over gaat tot Acceptatie, is Opdrachtgever gerechtigd om een, door Opdrachtgever aan te wijzen, derde partij op kosten van Opdrachtnemer (het onderdeel van) de Prestatie alsnog te laten leveren. Dit onder voorbehoud van alle rechten.	Eis KM825

ID-nummer	Vertraging Acceptatie	Bovenliggende eis
Eis KM900	Als Opdrachtgever niet in staat is binnen de hiervoor gestelde termijn van Acceptatie aan Opdrachtnemer schriftelijk kenbaar te maken of hij al dan niet overgaat tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Prestatie, zal Opdrachtgever voor afloop van de gestelde termijn dit schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar maken onder vermelding binnen welke aanvullende termijn hij wel al dan niet overgaat tot Acceptatie van (het	Eis KM825



	onderdeel van) de Prestatie Ingeval bovengenoemde termijn (al dan niet aanvullend) is verstreken en Opdrachtgever heeft niet schriftelijk kenbaar maakt of hij al dan niet overgaat tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Prestatie treden partijen onverwijld in overleg over de consequenties daarvan.	
--	---	--

ID-nummer	Opslag en archivering Opleveringen	Bovenliggende eis
Eis KM925	De Opdrachtnemer dient alle relevante concepten of documenten/Opleveringen die (positief) beoordeeld of geaccepteerd zijn zonder vertraging digitaal op te slaan en te archiveren en op verzoek beschikbaar te maken voor werknemers van de Opdrachtgever.	Eis KM800

4.4.2 Werkwijze bij Transitie-Implementatie Bouwblok Audio

Volgens een nog nader door Opdrachtnemer op te stellen plan bij transities en/of transitieplan per RWS bediencentrale / RWS bedienbaar Object. Dit plan zal na beoordeling hiervan door Opdrachtgever per Project worden vastgesteld.

4.4.3 Werkwijze bij Retransitie

Retransitie betreft de gecontroleerde overgang van beheer- en onderhoudstaken van de Opdrachtnemer naar de Opdrachtgever of haar nieuwe leveranciers. Dit vindt plaats aan het einde van het contract of indien de Overeenkomst tussentijds wordt beëindigd.

Doel van retransitie is de overdracht van het Bouwblok(ken) Audio en de Bouwblok werkplekken, die bij de Opdrachtnemer in beheer is gegeven aan het einde van het contract of indien het contract tussentijds beëindigd wordt. Retransitie heeft betrekking op het gehele portfolio dat in beheer is bij de Opdrachtnemer en aan het einde van het contract overgedragen moeten worden naar de Opdrachtgever (of rechtstreeks naar een door haar nieuw gecontracteerde leverancier(s)). De Opdrachtnemer dient de retransitie projectmatig uit te voeren.

Bij retransitie wordt ook gebruik gemaakt van de werkwijze die ook bij het uit beheer nemen van een individuele applicatie plaatsvindt. Het uit beheer nemen van individuele applicaties gedurende de looptijd van de overeenkomst zonder dat de overeenkomst in zijn geheel wordt beëindigd is beschreven in het VSE. Bij retransitie betreft het dus niet een enkele applicatie maar het gehele of resterende applicatieportfolio dat bij de Opdrachtnemer in beheer is.

ID-nummer	Taken retransitie	Bovenliggende eis
Eis KM1400	De volgende werkzaamheden worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer bij (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst: 1. Opstellen retransitieplan; 2. Gecontroleerde overdracht van het gehele in beheer zijnde portfolio; 3. Advies en ondersteuning aan de opvolgende beheerpartij; 4. In alle gevallen geldt dat de overdracht, werkzaamheden en opleveringen, advies en ondersteuning plaats kunnen vinden aan de Opdrachtgever dan wel rechtstreeks aan zijn nieuwe leverancier. Toelichting: de werkzaamheden voor retransitie starten voordat de formele beëindiging van de overeenkomst een feit is. De termijnen waarbinnen de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden staan ook in deze paragraaf vermeld.	Eis TE100 Eis TE400 Eis SD100 Eis SD400 Eis SD900 Eis KM125 Eis KM225 Eis KM350 Eis KM975

ID-nummer	Retransitie aanpak	Bovenliggende eis
Eis KM1425	De aanpak van de retransitie wordt beschreven in een retransitieplan dat door de Opdrachtnemer wordt geschreven in overleg met Opdrachtgever. Dit plan beschrijft alle werkzaamheden die door Opdrachtnemer zullen worden uitgevoerd. De werkwijze in deze paragraaf dient ook gevolgd te	Eis KM1400



	worden indien het contract overeenkomstig contractuele voorwaarden tussentijds beëindigd wordt.	
ID-nummer	Uit te voeren activiteiten door Opdrachtnemer	Bovenliggende eis
Eis KM1450	De Opdrachtnemer dient een retransitieplan op te stellen voor overdracht van het gehele portfolio. Het retransitieplan beschrijft de feitelijke uitvoering van alle noodzakelijke werkzaamheden, opleveringen inclusief de benodigde goedkeuring en acceptatie van de geëiste opleveringen. Er gelden de volgende eisen: 1. De Opdrachtgever stelt de uitgangspunten en randvoorwaarden van de retransitie vast (waaronder een planning en prioriteit van overdracht). De Opdrachtnemer stelt een plan van aanpak op dat daarop aansluit; 2. De beschrijving van de benodigde procedures en protocollen; 3. De in te richten retransitieorganisatie; 4. Een gedetailleerde planning van de overdrachtfase conform de algemene eisen van planningen; 5. De benodigde inzet van Opdrachtgever en haar toekomstige leverancier (indien van toepassing).	Eis KM1400

ID-nummer	Continuïteit van de Prestatie tijdens retransitie	Bovenliggende eis
Eis KM1500	Opdrachtnemer dient de continuïteit van de Prestatie tijdens retransitie te waarborgen, waarbij geldt dat Opdrachtnemer er zorg voor draagt dat: 1. de uit te voeren werkzaamheden voor de retransitie zodanig worden opgezet en in het retransitieplan beschreven dat de continuïteit van de Prestatie geborgd is tijdens de feitelijke overdracht; 2. er bij start van de overdrachtfase een "freeze" plaats vindt voor wijzigingen op de applicaties en de omgevingen, tenzij wijzigingen noodzakelijk zijn vanuit het proces gebruiksbeheer of de continuïteit van de Prestatie te garanderen, dit in overleg met de Opdrachtgever. 3. de Opdrachtnemer een (pro)actieve rol speelt in de kennisoverdracht naar de Opdrachtgever of zijn nieuwe leverancier. Toelichting: de werkzaamheden die onderdeel zijn van de Prestatie in het kader van regulier beheer en onderhoud, lopen door tot het moment dat de retransitie is voltooid en de Prestatie door de volgende leverancier(s) of Opdrachtgever is overgenomen. De retransitiwerkzaamheden lopen dus parallel aan de reguliere Prestatie.	Eis KM1400

ID-nummer	Procedures en protocollen t.b.v. retransitie	Bovenliggende eis
Eis KM1525	Opdrachtnemer dient als onderdeel van een helder en begrijpelijk retransitieproces procedures en protocollen op te stellen. Als onderdeel van het retransitieplan worden ten minste de volgende procedures en/of protocollen beschreven: 1. Input leveren ten behoeve van de uitvoering van een configuratie audit; 2. De werkwijze en planning bij de overdracht van de Prestatie onderverdeeld in minimaal de 3 sporen; 3. De overdracht van de AUDIO werkwijze bij het inventariseren en vaststellen van alle applicatie-items die overgedragen worden aan de ontvangende partijen. Dit bestaat minimaal uit alle items zoals benoemd in desbetreffende eisen in het VSE en daarbij alle andere applicatiegeboden zaken, inclusief de complete code/configuratie en de inrichting van de OT(AP)-omgevingen van	Eis KM1400



	de beheerde applicaties. Alles dient overeenkomstig de actuele operationele applicatieversies te zijn. Het resultaat dient de ontvangende partij(en) in staat te stellen vergelijkbare Prestatie zonder vertraging voort te zetten; 4. De wijze waarop de feitelijke overdracht en aflevering op de door Opdrachtgever aangewezen locaties plaatsvindt van alle opleveringen (incl. documentatie); 5. De wijze waarop overdracht van kennis; 6. De wijze waarop de advies- en ondersteuning zal plaatsvinden aan de ontvangende partij; Voorbeelden en sjablonen/templates van inventarisatielijsten en – rapporten die opgeleverd zullen worden tijdens de uitvoering van het retransitieplan.	
--	---	--

ID-nummer	Goedkeuring retransitieplan	Bovenliggende eis
Eis KM1550	Het retransitieplan dient door de Opdrachtnemer ter goedkeuring voorgelegd te worden aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer stelt in overleg met de Opdrachtgever het definitieve retransitieplan op, waarbij: 1. in eerste instantie afspraken worden gemaakt over de definitieve vormgeving en beschrijvingswijze; 2. een concept voor bespreking wordt aangeboden naar aanleiding van deze besprekingen; 3. een tweede concept wordt aangeboden op basis van de commentaren; 4. het derde concept voor goedkeuring wordt aangeboden.	Eis KM1400

ID-nummer	Uitvoeren van de retransitie	Bovenliggende eis
Eis KM1575	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de retransitie, waarvoor geldt dat: 1. de retransitie dient plaats te vinden conform het goedgekeurde retransitieplan. Alle daarin benoemde resultaten moeten behaald worden; 2. de kennisoverdracht en de overdracht van werkzaamheden naar de nieuwe Opdrachtnemer(s) dient constructief en controleerbaar te zijn; 3. er continuïteit van Prestatie is tot het moment dat de overdracht naar de nieuwe beheerpartij voltooid en goedgekeurd is; 4. het digitale archief (documentencentrum met daarin ook alle kennisdocumenten) volledig bijgewerkt en actueel is en is overgedragen op een wijze dat het zonder beperkingen bruikbaar is voor de ontvangende partij. Toelichting: Opdrachtgever verleent goedkeuring voor afronden van de retransitie indien alle resultaten behaald zijn.	Eis KM1400

ID-nummer	Actieve rol bij uitvoering configuratie-audit bij retransitie	Bovenliggende eis
Eis KM1600	De Opdrachtgever kan als onderdeel van de retransitie een configuratie-audit uit (laten). Opdrachtnemer dient in dat geval bij de uitvoering van de audit een actieve rol te spelen en input leveren. De werkzaamheden van de Opdrachtnemer omvatten minimaal het: 1. rapporteren welke probleemmeldingen, incidenten, wijzigingsverzoeken zijn doorgevoerd en getest; 2. doen van een opgave van de versienummers van opgeleverde configuratie-items, componenten, documentatie, softwaremodules, versies van accountgegevens, databases etc.; 3. verstrekken van de documenten en eventueel aanpassen aan de	Eis KM1400



	laatste stand van zaken t.b.v. controle op de correctheid ervan. Toelichting: de Opdrachtgever bepaalt op welke (onderdelen) van de Prestatie de audit betrekking heeft.	
--	---	--

ID-nummer	Advies en ondersteuning na retransitie	Bovenliggende eis
Eis KM1625	Na de retransitie dient de Opdrachtnemer beschikbaar te zijn voor advies en ondersteuning voor de nieuwe partij die de AUDIO in beheer neemt, waarbij de volgende eisen gelden: 1. De Opdrachtnemer houdt gedurende de advies en ondersteuningsperiode werknemers beschikbaar die deskundig zijn en ervaring hebben (actief betrokken zijn geweest bij) met de Prestatie van de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overeenkomstig hun rol in de Prestatie; 2. Op verzoek van de Opdrachtgever of de nieuwe Opdrachtnemer dient het gevraagde advies en ondersteuning constructief en gestructureerd te geschieden; 3. De tarieven die gerekend worden voor advies en ondersteuning na retransitie mogen maximaal de tarieven zijn uit de Prijslijst/Financiële aanbieding zoals die voor reguliere Prestatie golden. De ondersteuning is een overeenkomst tussen de Opdrachtnemer en de nieuwe partij. De Opdrachtgever is geen partij in deze overeenkomst. De kosten dienen vergoed te worden door de nieuwe partij. De overeenkomst en de betaling is voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.	Eis KM1400

ID-nummer	Termijnen retransitieperiode	Bovenliggende eis
Eis KM1650	De totale retransitieperiode zal omvatten: 1. Ten minste 80 werkdagen voor het einde van het contract of zodra ontbinding van het contract is aangezegd, dient met het opstellen van het retransitieplan te worden begonnen. 2. Ten minste 60 werkdagen voor het einde van het contract of uiterlijk 10 na eerste aanzegging van ontbinding, dient het retransitieplan definitief te zijn en de uitvoering opgestart te worden. 3. De Opdrachtnemer dient gedurende een periode van 80 werkdagen na afronding van de retransitie beschikbaar te zijn voor advies en ondersteuning en (voortgezette) kennisoverdracht aan Opdrachtgever en de nieuwe leverancier(s). 4. Op verzoeken tot advies en ondersteuning dient binnen 3 werkdagen op deskundige wijze gehoor te worden gegeven. Als de continuïteit van de Prestatie van Opdrachtgever in gevaar komt, dient binnen 1 werkdag geleverd te worden Toelichting: de Opdrachtnemer dient de bovengenoemde termijnen zelf na te leven en de Opdrachtgever actief te informeren over het bereiken van genoemde mijlpalen. Indien het contract tussentijds wordt beëindigd (om welke reden dan ook), starten de werkzaamheden van retransitie direct nadat aanzegging van ontbinding plaats heeft gevonden. Ook in geval van tussentijdse beëindiging dient Opdrachtnemer alle eisen na te komen.	Eis KM1400

4.5 Kwaliteitsraamwerk I(v)

Opdrachtgever past het Kwaliteitsraamwerk Iv (KWIV) toe. Het KWIV is een officiële verbijzondering van het Functie Gebouw Rijk (FGR). Het KWIV sluit aan bij het Europese e-Competence Framework. Kwaliteitenprofielen zijn géén functies maar rollen. De toegevoegde waarde voor Opdrachtgever bij het toepassen van het KWIV is dat het raamwerk één taal, één referentiekader, biedt voor het voeren van de tactische regie op de kwaliteit van de I(v) Prestatie.



Matching kwaliteitenprofielen van het KWIV met de functiegroepen van het FGR
Deze matching heeft het doel om een eenduidige indeling van samenstellen van Iv-werkzaamheden te realiseren.

ID-nummer	Aansluiten bij Kwaliteitsraamwerk I(v) Opdrachtgever	Bovenliggende eis
Eis KM1675	Opdrachtnemer dient aan te sluiten bij het Kwaliteitsraamwerk I(v) van Opdrachtgever en dient de Prestatie inzichtelijk aan te bieden middels de structuur en de kwaliteitenprofielen van het KWIV. Zie ook Bijlage B. Kwaliteitsraamwerk I(v) Deel I, II en III.	Eis TE100 Eis TE400 Eis SD100 Eis SD400 Eis SD900 Eis KM125 Eis KM225 Eis KM350 Eis KM975

ID-nummer	Inrichten en onderhouden op het e-CF competentie framework	Bovenliggende eis
Eis KM1700	Opdrachtnemer dient de product- Prestatie op alle onderdelen in te richten en te onderhouden op basis van het e-CF competentie framework waarin vier dimensies de structuur voor het beschrijven van competenties bepalen. Specifiek voor het onderhouden van de teststrategie geldt de eis dat programmeursprofielen aanvullend dienen te beschikken over het Quality Software Development Foundation (QSD Foundation) certificaat.	Eis TE100 Eis TE400 Eis SD100 Eis SD400 Eis SD900 Eis KM125 Eis KM225 Eis KM350 Eis KM975



5 Contractmanagement

Dit hoofdstuk beschrijft de opzet van de door Opdrachtgever beoogde inrichting van het contractmanagement. Hieronder wordt verstaan de wijze waarop Opdrachtgever en Opdrachtnemer de inrichting, de aansturing en de afstemming regelen van de uit te voeren Werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst. Opdrachtgever wenst zo veel mogelijk op afstand te blijven, zodat Opdrachtnemer zelfstandig kan opereren.

5.1 Contractbeheersingsfilosofie

Onder contractbeheersing wordt verstaan: alle activiteiten die door de opdrachtgever in zowel de fasen van de contractvoorbereiding als de contractrealisatie worden uitgevoerd, die er op gericht zijn om zeker te stellen dat de verplichtingen uit het contract worden nagekomen en dat de risico's voor de opdrachtgever aantoonbaar beheerst worden.

De contractbeheersing door Opdrachtgever is gericht op het vaststellen dat er bij de Opdrachtnemer sprake is van een beheerste werkwijze en het (bij)sturen bij onvoldoende functioneren, waardoor aantoonbaar aan de verplichtingen wordt voldaan en sprake is van beheersing van de risico's. Op basis van de risico's maakt de contractmanager gebruik van de maatregelen in de categorieën interactie, toetsing en interventie. De maatregelen kenmerken zich als volgt:

- Interactie: preventieve afstemming/samenwerking met opdrachtnemer;
- Toetsing: reactieve vaststelling van conformiteit in resultaten en/of werkwijze;
- Interventie: proactief of reactief ingrijpen in geval van (dreigende) non-conformiteit of optredende risico's.

Interactie, toetsing en interventie worden in onderlinge samenhang ingezet. Centraal hierbij staat altijd het risicodossier. Vanuit risico's kan een keuze worden gemaakt voor een van deze categorieën van maatregelen of een combinatie daarvan. Uitgangspunt is dat in eerste instantie de interactie wordt ingezet, al dan niet gevolgd door toetsing. Interventie volgt uit de resultaten van de interactie en toetsing.

Opdrachtgever heeft een eigen verantwoordelijkheid bij de realisatie van de Prestatie. Opdrachtgever richt zich daarom op de beoordeling van het functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem van Opdrachtnemer. Dat moet in beginsel het vertrouwen geven dat de Prestatie en de Werkzaamheden aan de gestelde eisen gaan voldoen. Om dit vertrouwen te onderbouwen toetst Opdrachtgever. De Toetsen worden op basis van het risicoregister ingepland en richten zich op de werking van het kwaliteitsmanagementsysteem en de betrouwbaarheid van de registraties van Opdrachtnemer. Om tot dit oordeel te komen maakt Opdrachtgever gebruik van een mix van systeem-, proces- en producttoetsen. Deze werkwijze noemt Opdrachtgever: Systeemgerichte Contract Beheersing (SCB). Meer informatie hierover is terug te vinden in Bijlage C. "Kader Contractbeheersing Rijkswaterstaat".

5.2 Contractgemachtigden

ID-nummer	Contractgemachtigde(n)	Bovenliggende eis
Eis CM025	1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer wijzen elk bevoegde personen aan die binnen de reikwijdte van de Overeenkomst alle benodigde beslissingen nemen; 2. Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen voor zowel het operationele niveau als het tactische en het strategische niveau een contractgemachtigde te hebben aangesteld; 3. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken in de Opstartfase van de Transitie schriftelijk aan elkaar kenbaar wie de contractgemachtigden zijn voor de Overeenkomst(en) op ieder niveau, inclusief diens vervanger en houden deze actueel	Eis TE100 Eis TE400 Eis SD100 Eis SD400 Eis SD900 Eis KM125 Eis KM225 Eis KM350 Eis KM975



	gedurende de looptijd van de Overeenkomst.	
	4. Contractgemachtigden worden opgenomen in het Dossier Afspraken en Procedures.	

5.3 Organisatie Opdrachtnemer

ID-nummer	Operationalisering organisatie Opdrachtnemer	Bovenliggende eis
Eis CM050	- Voordat Opdrachtnemer aan de uitvoering van de Prestatie begint, dient zij haar organisatie voor te bereiden, in te richten en te operationaliseren; - Tijdens uitvoering van de Opdracht vindt inrichting van de Processen plaats waarin Opdrachtnemer transitiewerkzaamheden uitvoert en interactie heeft met Opdrachtgever. Als gevolg van die uniformering kan dit tot wijzigingen in procedures en Processen leiden. Deze wijzigingen zijn bedoeld voor een grotere efficiency en effectiviteit. Opdrachtnemer dient het initiatief te nemen voor deze uniformering van Processen; - Opdrachtnemer dient blijvend aan te sluiten op de Processen en procedures van Opdrachtgever. In alle gevallen geldt dat indien Opdrachtnemer intern andere procedures, voorschriften en werkwijzen hanteert, Opdrachtgever hier tijdens de uitvoering van de Overeenkomst en haar dagelijkse Werkzaamheden niets van mag merken en dit niet mag leiden tot meerkosten voor Opdrachtgever.	Eis TE100 Eis TE400 Eis SD100 Eis SD400 Eis SD900 Eis KM125 Eis KM225 Eis KM350 Eis KM975

ID-nummer	Eisen aan de organisatie van de Opdrachtnemer	Bovenliggende eis
Eis CM075	Opdrachtnemer richt in aanvulling van eis TE400 een organisatie in waarmee hij de diensten aan de Opdrachtgever levert en waarmee hij in staat is: - de noodzakelijke kennis op te bouwen, vast te houden (kennisborging) en binnen de bedoelde organisatie te delen met betrekking tot de werkzaamheden die in opdracht worden gegeven, waarbij het beroep op de Opdrachtgever zoveel mogelijk beperkt wordt (zelfwerkzaamheid); - te allen tijde voldoende deskundige en ingewerkte capaciteit (mensen en middelen) ter beschikking te hebben voor het zelfstandig uitvoeren van alle werkzaamheden die uitgevraagd zijn, dit conform overeengekomen planningen en servicetermijnen. Hieronder valt tevens een flexibele aanpassing van capaciteit aan de omvang van het in opdracht gegeven werk, reservecapaciteit voor het opvangen van ziekte, vakanties, vervanging of wisseling van personeel; - in tijden van drukte of een groei van het aantal in opdracht gegeven (extra) werkzaamheden zijn capaciteit zonder vertraging op te schalen met deskundig personeel, dat direct toegang heeft tot de kennisystemen omtrent de Prestatie aan de Opdrachtnemer, zodanig dat de productie van alle opdrachten en werkzaamheden gegarandeerd is overeenkomstig alle eisen en er geen vertraging ontstaat in uitvoering. Bij minder opdrachten kan de Opdrachtnemer de capaciteit zonder verlies van kennis (kennisborging) afschalen; - alle communicatie met de contactpersonen van de Opdrachtgever te allen tijde in het Nederlands plaats kan laten vinden, ongeacht de ontwikkelaanpak of het leveringsmodel van de Opdrachtnemer.	Eis TE500



5.4 Sleutelrollen

ID-nummer	Aanwijzen en invullen van sleutelrollen	Bovenliggende eis
Eis CM100	Opdrachtnemer dient (continue) in overleg met Opdrachtgever sleutelrollen te identificeren en Personeel te benoemen die van essentieel belang zijn voor de samenwerking met Opdrachtgever en/of uitvoering van de Overeenkomst. Toelichting: De aard van en het aantal sleutelrollen alsmede de benoemde personen dienen te worden vastgelegd tijdens de Opstartfase van de Transitie en maakt als Bijlage onlosmakelijk onderdeel van het Gezamenlijk Transitieplan.	Eis TE400

5.5 Documentatie

ID-nummer	Documentatie	Bovenliggende eis
Eis CM125	1. Alle documentatie die door de Opdrachtnemer wordt opgeleverd, dient te zijn opgesteld in de Nederlandse taal, tenzij anders overeengekomen. Eerste alternatieve taal is Engels. Indien in de huidige documentatiestandaard een andere Europese taal wordt toegepast, dient ook deze taal geleverd te kunnen worden. Engels dient daarbij in alle prijzen inbegrepen te zijn. Andere talen in overleg. 2. Alle documentatie die door Opdrachtnemer wordt ontwikkeld of bewerkt, dient actueel gehouden te worden; 3. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever een totale set van alle documenten zoals bedoeld onder punt 1 aan Opdrachtgever te leveren; 4. Opdrachtnemer dient te zorgen voor het doorzoekbaar digitaal documenteren van alle informatie (handleidingen, ontwerpen, code(s), configuraties naslagwerken, etc.); 5. Opdrachtnemer dient alle relevante documentatie binnen 5 werkdagen (digitaal) op te slaan en te archiveren en gedurende minimaal 2 jaar nadat het contract is beëindigd beschikbaar te houden voor Opdrachtgever.	Eis TE500 Eis KM300 Eis KM350 Eis KM1500

ID-nummer	Documentatiestandaard	Bovenliggende eis
Eis CM175	De Opdrachtnemer levert alle nieuwe of te wijzigen documentatie op volgens een documentatiestandaard, waarbij geldt dat: 1. nieuwe documenten opgesteld moeten worden conform de documentatiewijze 'J-STD-016', tenzij anders door de Opdrachtgever wordt aangegeven; 2. de opzet en inhoud van elk document in overleg met de Opdrachtgever wordt toegesneden naar de specifieke situatie voordat het opstellen daarvan plaatsvindt; 3. de Opdrachtgever kan besluiten van de gebruikte documentatiestandaard af te wijken en nieuwe documenten conform een andere standaard op te laten stellen. In het bovenstaande overleg zal de te hanteren documentatiewijze worden vastgesteld; 4. alle documentatie dient zonder extra tooling en zonder verlies van informatie of opmaak ingelezen en bewerkt te kunnen worden met MS-Office (Word, PowerPoint, Excel etc. versie conform RIVA). Met het oog op intern gebruik en overdracht is het gebruik van PDF niet toegestaan tenzij anders afgesproken.	Eis TE500 Eis KM300 Eis KM350 Eis KM1500



ID-nummer	Classificatie	Bovenliggende eis
Eis CM200	Elk document dat aangepast of nieuw opgesteld wordt, dient te worden geclassificeerd volgens de standaard van Opdrachtgever om zo de informatie te beschermen tegen lekken, misbruik en manipulatie.	Eis TE500 Eis KM300 Eis KM350 Eis KM1500

ID-nummer	Planning in documenten	Bovenliggende eis
Eis CM225	Voor alle planningen die de Opdrachtnemer in het kader van zijn werkzaamheden oplevert geldt dat: - gedefinieerde hoofd- en sub fasen duidelijk herkenbaar moeten zijn; (een groep van) activiteiten duidelijk herkenbaar moet(en) zijn en altijd gekoppeld aan door Opdrachtgever controleerbare (deel)Oplevering(en); (deel)Opleveringen individueel herkenbaar moeten zijn; - review-, beoordeling- en acceptatiemomenten in de planning herkenbaar moeten zijn opgenomen en gekoppeld kunnen worden aan mijlpalen; - de (groep) van activiteiten en (deel)Opleveringen herkenbaar moeten zijn toegewezen aan teams of rollen van Opdrachtnemer die corresponderen met de in het kader van deze aanbesteding ingerichte en beschreven organisatie van Opdrachtnemer; - indien de inzet van de organisatie(s) van de Opdrachtgever dan wel een gecontracteerde derde partij(en) van de Opdrachtgever noodzakelijk is, dient dit in de planning opgenomen te worden en dient de doorlooptijd van hun werkzaamheden in lijn te zijn met de termijnen uit dit document dan wel met deze betrokkenen afgestemd en door hen geaccordeerd te zijn. De opgevoerde inzet dient onderbouwd te zijn en aantoonbaar niet behoren tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer. In bovenstaand geval dient de Opdrachtnemer in overleg met de betrokkenen deze inzet zodanig te plannen dat hun inzet zoveel mogelijk inpasbaar is in hun dagelijkse werkzaamheden. Het mag niet leiden tot onaanvaardbare (piek)belasting bij Opdrachtgever of de gecontracteerde derde partij(en) van de Opdrachtgever.	CM100

ID-nummer	Versiebeheer documenten	Bovenliggende eis
Eis CM250	- Het proces versiebeheer dient door Opdrachtnemer en Opdrachtgever beschreven te zijn en voor alle documenten eenduidig gehanteerd te worden. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Het versiebeheer dient volledige transparantie en herleidbaarheid van alle documenten te borgen en op verzoek van Opdrachtgever beschikbaar te zijn; - Elk document dient een versiehistorie te bevatten, waarbij ten minste wordt aangegeven: - de datum van de versies; - de perso(o)n(en) die het document hebben opgesteld en/of aangepast; - de reden van de nieuwe versie; - een lijst van verwerkte aanpassingen of verwijzingsnummers naar wijzigingsvoorstellen.	CM100



5.6 Offertes voor aanvullende Werkzaamheden

ID-nummer	Eisen aan offertes	Bovenliggende eis
Eis CM275	- Opdrachtnemer is verplicht om op verzoek van Opdrachtgever offertes uit te brengen voor additionele Werkzaamheden die geen onderdeel uitmaken van het vastgestelde Beheer- en Onderhoudsplan of Exploitatieplan; - Alle uitgebrachte offertes dienen marktconform, transparant en voldoende gespecificeerd opgebouwd te zijn; - Iedere uitgebrachte offerte dient minimaal als bijlage een Project Start Architectuur (PSA) en een Project Initiatie Document (PID) te bevatten; - Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om een offerte op te vragen bij en te gunnen aan andere marktpartijen indien Opdrachtgever twijfelt aan de marktconformiteit van de offerte van Opdrachtnemer; - Indien de offerte geaccepteerd wordt door Opdrachtgever, verplicht Opdrachtnemer zich om de Werkzaamheden conform de opdrachtverstrekking uit te voeren.	Eis KM225 Eis KM350

5.7 Financieel management

ID-nummer	Dossier financiële afspraken (DFA)	Bovenliggende eis
Eis CM300	Het Dossier Financiële Afspraken (DFA) wordt gedurende de Overeenkomst gebruikt voor het vastleggen van alle financiële afspraken die voortvloeien uit de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient deze financiële bijlage op te stellen en in overeenstemming met Opdrachtgever definitief te maken tijdens de Opstartfase van de Transitie. Opdrachtnemer dient tevens te zorgen voor het actueel en in stand houden van deze bijlage.	Eis TE100 Eis TE300

5.8 Factureren

ID-nummer	Factureren	Bovenliggende eis
Eis CM325	- Facturatie vindt plaats conform het gestelde in het Dossier Financiële Afspraken en Procedures; - De betaling door Opdrachtgever vindt plaats na Acceptatie van de definitieve factuur door Opdrachtgever; - Indien er geen Acceptatie door Opdrachtgever kan worden afgegeven, zal Opdrachtgever dit schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar maken met opgave van redenen.	Eis TE500 Eis KM300 Eis KM350 Eis KM1500 Eis OW025 Eis CM300

ID-nummer	Factuur	Bovenliggende eis
Eis CM350	- De factuur dient door Opdrachtnemer elektronisch aangeleverd te worden conform de overheidsstandaard de Wet van 20 december 2017, houdende wijziging van de Aanbestedingswet 2012 en de Aanbestedingswet op defensie- en veiligheidsgebied in verband met de implementatie van richtlijn 2014/55/EU van het Europees Parlement en de Raad van 16 april 2014 inzake elektronische facturering bij overheidsopdrachten. Voor meer informatie zie Bijlage E. "Elektronisch factureren – Gebruiksaanwijzing voor de basisfactuur conform EN 16931-1"; - Bij de factuur dienen bijlage(n) toegevoegd te worden met de verantwoording van de factuur waaruit aantoonbaar blijkt dat Opdrachtnemer de (deel)Prestatie heeft geleverd conform de Overeenkomst;	Eis CM300



	3. Overheidsidentificatienummer (OIN) Rijkswaterstaat (RWS): 00000001821699180000 is van toepassing;	
--	--	--

ID-nummer	Momenten van betaling	Bovenliggende eis
Eis CM375	Opdrachtnemer dient voor de overeengekomen Prestatie iedere maand een factuur achteraf in bij Opdrachtgever. Projecten dient Opdrachtnemer achteraf te factureren aan Opdrachtgever. Betaling van deze facturen vindt plaats binnen 30 dagen conform ARBIT 2018 Artikel 15. De betaalmomenten bij Projecten zijn gekoppeld aan de in de projectopdracht vastgelegde mijlpalen.	Eis TE500 Eis KM300 Eis KM350 Eis KM1500 Eis OW025 Eis FM025

ID-nummer	Referentie aantallen Bouwblok Audio items rapporteren ivm facturering	Bovenliggende eis
Eis CM400	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst maandelijks te rapporteren over de actuele CMDDB referentie aantallen van Bouwblok Audio items verband met de validatie van de factuur.	Eis TE500 Eis KM300 Eis KM350 Eis KM1500 Eis OW025 Eis CM300

5.9

Inzet off shoring

ID-nummer	Eisen bij toepassen off shoring / global sourcing	Bovenliggende eis
Eis CM425	Opdrachtgever kan op ieder moment bepalen of de Opdrachtnemer gebruik mag maken van zijn eventueel aangeboden off shoring/global sourcings mogelijkheid. Hierbij geldt het volgende: 1. Opdrachtgever is gedurende de looptijd van de overeenkomst op ieder moment vrij om applicaties en type werkpakketten voor deze applicaties uit de off shoring / global sourcing te halen opdat het beheer weer volledig vanuit Nederland (NL) zal plaatsvinden. Hij hoeft een dergelijk besluit niet te motiveren naar de Opdrachtgever; 2. een opdracht dan wel toestemming voor off shoring/global sourcing wordt verleend per applicatie en per type werkpakket (bijvoorbeeld: niet toegestaan voor beheer, wel toegestaan voor een project of release). Beide aspecten van toestemming dienen expliciet verleend te zijn; 3. als er geen toestemming is verleend dan wel bij het in beheer geven van de applicatie niet is aangegeven dat off shore/global sourcing toegestaan is, dan mag geen enkele werkzaamheid buiten NL plaatsvinden en mag geen enkele oplevering vanuit het buitenland geleverd of gecreëerd worden (nee, tenzij..), moeten mensen en middelen in NL aanwezig zijn en mogen middelen (omgevingen) niet vanuit andere landen dan Nederland remote benaderbaar zijn; 4. indien off shore/global sourcing door Opdrachtgever is toegestaan, dient de Opdrachtgever haar Prestatie te leveren tegen de hiervoor geldende Vergoeding. Dit ongeacht of de Opdrachtnemer besluit te off shoren/global sourcen dan wel de Prestatie toch uit Nederland te laten plaatsvinden; 5. de Opdrachtgever kan op ieder moment een eerder verleende toestemming/opdracht op basis van hierboven vermelde leden intrekken. Opdrachtnemer dient dan binnen 1 volle kalendermaand na het verzoek de Prestatie weer vanuit Nederland te verzorgen voor alle type Prestatie waarvoor de toestemming is ingetrokken; 6. met ingang van het moment genoemd onder lid 5 kan de reguliere rekenfactor worden toegepast. Er kunnen geen meerkosten in rekening worden gebracht vanwege de wijziging	



	van werklocatie.	
--	------------------	--

ID-nummer	Aanvullende voorwaarden bij inzet off shoring / global sourcing	Bovenliggende eis
Eis CM450	Indien de Opdrachtnemer in haar Prestatie gebruik maakt van off shoring, dan dient hij hierbij te voldoen aan de volgende eisen: 1. Regel is dat alle werkzaamheden die een directe interactie of samenwerking met de werknemers van of namens de Opdrachtnemer vereisen, in Nederland plaatsvinden. Off shoring/global sourcing is alleen toegestaan voor die werkzaamheden waarbij geen interactie met de werknemers van of namens de Opdrachtgever nodig is; 2. De off shoring mag uitsluitend duidelijk afgebakende werkpakketten betreffen die herkenbaar zijn in de planning en resulteren in controleerbare opleveringen; 3. In de uitwerking van de bij de initiële aanbidding gevraagde, intakerapport, PID's, softwareontwikkelplannen en alle andere plannen, offertes en planningen dient duidelijk te zijn dat off shoring/global sourcing ingezet wordt. Hierbij dient minimaal aandacht te zijn voor: a. Dat de uitwerking aangeeft dat het deel van de werkzaamheden waarvan de Opdrachtgever aangeeft dat deze in Nederland plaats moeten vinden, herkenbaar is dat deze inderdaad vanuit Nederland geleverd worden; b. hoe de opdrachtformulering, controle en acceptatie van de deelproducten van en naar de off shore locatie verloopt; c. welke risico's er zijn (o.a. op het gebied van kwaliteit, communicatie, vertrouwelijkheid van code en data, integriteit) en hoe deze afgedekt worden; d. hoe gegarandeerd is dat de NL-organisatie van de Opdrachtnemer het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever blijft en hoe geborgd is dat in alle contacten met de Opdrachtgever gebruik van de Nederlandse taal gegarandeerd is; e. Alle elders in deze aanbesteding genoemde eisen met betrekking tot beveiliging en security zijn ook hier volledig van kracht.	CM425



6 Omgevingsmanagement

6.1 Duurzaamheid en Circulariteit

Rijkswaterstaat wil een actieve bijdrage leveren aan de duurzaamheid van de samenleving. Rijkswaterstaat heeft de strategische doelstellingen om in 2050 volledig klimaatneutraal te werken en circulair te zijn, en om in 2030 energieneutraal en circulair te werken. In het verlengde hiervan dient Opdrachtnemer te beschrijven hoe zij duurzaamheid gaat waarborgen in haar Prestatie.

ID-nummer	CO2 footprint rapportage	Bovenliggende eis
Eis OM025	Opdrachtnemer dient jaarlijks, voor de dedicated beheerorganisatie, over de CO₂ footprint te rapporteren aan Opdrachtgever volgens de ISO 14064 norm. Hierin dienen alle factoren die een relatief grote impact hebben op de CO₂-footprint van Opdrachtnemer meegenomen te worden. In deze rapportage dient minimaal opgenomen te zijn: 1. de directe CO₂-uitstoot voor gas, elektrische energie en koeling; 2. de directe CO₂-uitstoot voor reisdrevingen zowel woon-werkverkeer als zakelijke reizen; 3. doelstelling hierbij is om minimaal gelijk maar bij voorkeur hoger te scoren aan de IenW certificering op de CO₂ prestatieladder. Toelichting: Bij reisbeleid kan gedacht worden aan zaken als: Reizen met openbaar vervoer (nauwelijks, wanneer mogelijk, altijd-tenzij); Voorkomen van onnodige ritten door goede planning en logistiek; Toezegging om bij (niet urgente) reizen altijd met ov te reizen; Categorieën leaseauto's met daarin km aandeel elektrische auto's; Op afstand vergaderen. Toelichting 3: In 2018 heeft IenW certificering op niveau 4 behaald; Energiegebruik, CO₂ reductie en Duurzame energieopwekking hebben prioriteit in de rapportages.	Eis TE400 Eis TE500 Eis G0100

ID-nummer	Ontwerpstrategie Energieverbruik, Duurzaamheid en Circulariteit	Bovenliggende eis
Eis OM050	1. Opdrachtnemer dient aan te geven in hoeverre gebruikt wordt gemaakt van de volgende zaken: - eigen opwekking elektrische energie met welke grondstof; - groene stroom; - energiezuinige apparatuur; - energieverbruik meenemen in TCO berekening bij aanschaf van nieuwe apparatuur; 2. Opdrachtnemer dient aan te geven hoe geregeld is dat er geen onnodig energieverbruik plaatsvindt. 3. Het Bouwblok Audio dient zich te kunnen onderscheiden bij het reduceren van energiegebruik, dataopslag, soft- en hardware in de gehele Bedienwerkplekken van Opdrachtgever; 4. Ontwerp voor levensduur, het definiëren van een optimale productbetrouwbaarheid. De levensduur van product is in overeenstemming met de economische en stilistische levensduur; 5. Ontwerp voor compatibiliteit, compatibiliteit met andere systemen tussen standaardisatie en maatwerk; 6. Ontwerp voor onderhouds- en reparatiegemak, onderhoud en reparatie verdeeld over de oorspronkelijke fabrikant, onderhouds- en reparatiedienstverleners en de gebruikers;	Eis TE400 Eis TE500 Eis G0100



	7. Ontwerp om op te daten, er zijn mogelijkheden om een product te veranderen. Aanpassing aan verschillende functies door digitaal blijven upgraden van product; 8. Ontwerp voor demontage en hermontage, eenvoudige demontage is een vereiste voor duurzaamheid. De mogelijkheid om opnieuw in elkaar te zetten kan ook bestaan uit assemblage met onderdelen van andere producten om iets anders te worden.	
--	---	--

ID-nummer	'Energy Star'-eisen	Bovenliggende eis
Eis OM075	Apparatuur in eigendom van Opdrachtnemer dient aantoonbaar te voldoen aan de meest recente versie van de Energy Star-normen voor energieprestaties. Zie hiervoor www.eu-energystar.org. Toelichting: Producten die in de Energy Star database staan (zie http://www.eu-energystar.org/db-currentlists.htm) voldoen. Alle producten met een relevant EU Ecolabel worden geacht te voldoen. Producten met een ander type I milieukeurmerk of met een milieuverklaring die aan dit criterium voldoet, worden geacht te voldoen. Ook andere gepaste vormen van bewijs worden aanvaard, zoals een technisch dossier van de fabrikant of een keuringsrapport van een erkende instantie (bijvoorbeeld een overeenkomstig ISO-norm 17025 erkende instantie die keuringsrapporten mag afgeven) waaruit blijkt dat de producten aan de criteria voldoen.	Eis TE400 Eis TE500 Eis G0100

6.2 Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)

De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Opdrachtnemer geeft invulling aan het naleven van de ISV door middel van het uitvoeren van een zogenaamde due diligence. Dit is een doorlopend proces dat bedrijven helpt risico's op het schenden van arbeids- en mensenrechten in de eigen organisatie en de bijbehorende productieketen in kaart te brengen en die vervolgens te voorkomen, verminderen, herstellen en/of compenseren. Onderdelen van dit proces zijn ten eerste het opstellen van een risicoanalyse, ten tweede het opstellen van een plan van aanpak en ten derde een jaarlijkse rapportageverplichting. Met dit proces wil Opdrachtgever bereiken dat (de risico's op) arbeids- en mensenrechtenschendingen binnen de internationale ketens worden verkleind. In het kader van de ISV dient Opdrachtnemer dan ook te voldoen aan de onderstaande eisen.

ID-nummer	Maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI)	Bovenliggende eis
Eis OM100	Opdrachtnemer dient aantoonbaar een ISV beleid te hebben waarin het voorkomen van de schending van arbeids- en mensenrechten in de eigen organisatie en de bijbehorende productieketen is aantoonbaar geborgd binnen het eigen KMS.	Eis TE400 Eis TE500 Eis G0100

ID-nummer	Risico analyse productieketen	Bovenliggende eis
Eis OM125	Uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning van de opdracht dient Opdrachtnemer een risicoanalyse aan te leveren, waarin minimaal de volgende zaken zijn opgenomen: 1. een beschrijving van de gehele keten van het productieproces; 2. een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de gehele keten.	Eis TE400 Eis TE500 Eis G0100



ID-nummer	Plan van aanpak mitigeren risico's	Bovenliggende eis
Eis OM150	Uiterlijk 9 maanden na definitieve gunning van de opdracht dient Opdrachtnemer een plan van aanpak te verstrekken aan Opdrachtgever om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. In dit plan van aanpak dient opgenomen te zijn: 1. een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; 2. een planning ten aanzien van de inspanningen die de opdrachtnemer zal leveren; 3. een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders.	Eis TE400 Eis TE500 Eis G0100 Eis OM125

ID-nummer	Jaarlijkse rapportage	Bovenliggende eis
Eis OM175	1. Gedurende de contractperiode dient Opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Overeenkomst (of in geval van een korter lopende Overeenkomst: bij de afronding daarvan) te rapporteren over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Uit deze rapportage moet blijken dat Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven; 2. Deze rapportage dient door Opdrachtnemer gelijktijdig openbaar gemaakt te worden, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheid) jaarverslag. Openbaarmaking kan bijvoorbeeld worden bereikt door plaatsing op de website van de opdrachtnemer; 3. De ISV rapportage dient in ieder geval te bevatten: - een risicoanalyse; - de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; - de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; - informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. Toelichting: De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands opgesteld zijn.	Eis TE400 Eis TE500 Eis G0100 Eis OM100



7 Security Management

7.1 Algemeen

Security Management is een integraal onderdeel van de Informatievoorziening van Rijkswaterstaat en is er op gericht om de beschikbaarheid, de integriteit, de vertrouwelijkheid en controleerbaarheid van de Informatievoorziening te waarborgen. Informatievoorziening wordt gedefinieerd als het geheel aan hulpmiddelen, gegevensverzamelingen en organisatorische inrichtingen, dat dient tot het verstrekken van informatie. De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) schrijft het basisniveau voor informatiebeveiliging bij de Rijksoverheid voor. De Baseline informatiebeveiliging Overheid (BIO) is het basisenormenkader voor informatiebeveiliging binnen alle overheidslagen (Rijk, gemeenten, provincies en waterschappen).

De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) is geheel gestructureerd volgens NEN-ISO/IEC 27001:2017 en NEN-ISO/IEC 27002:2017. Het Forum Standaardisatie heeft deze normen opgenomen in de 'pas toe-of-leg uit'- lijst met verplichte standaarden voor de publieke sector, volgens het comply or explain principe. Dit betekent dat RWS deze normen toepast tenzij er expliciet geformuleerde redenen zijn om dat niet te doen.

De BIO beschrijft de invulling van de NEN-ISO/IEC 27001:2017 en de NEN-ISO/IEC 27002:2017 voor de overheid. De BIO vervangt deze normen niet.

De uitvoeringstaken van RWS waarbij de inzet nodig is van industriële automatisering (IA) en vele ICS/SCADA-systemen, zijn van dien aard dat extra eisen en maatregelen naast de BIO noodzakelijk zijn. Voor deze systemen heeft RWS de Cybersecurity Implementatierichtlijn Objecten - RWS (CSIR) ontwikkeld met de beheersdoelen en –maatregelen uit de BIO als uitgangspunt en toevoegingen uit de verschillende industriestandaarden op het gebied van IA. Per te ontwikkelen AUDIO bouwblok zal een specifieke IA toets vooraf worden uitgevoerd ingericht op de classificatie van het of de te bedienen RWS Objecten.

De eisen in deze paragraaf zijn een uittreksel van de systeemeisen vermeld in versie 1.0 van het vastgestelde document "Informatiebeveiliging in standaard RWS IV-Contracteisen".

De nummering die tussen haakjes is opgenomen bij de verschillende eisen, verwijst naar de overeenkomstige driepuntsnormen in het NEN document "ISO/IEC 27002:2013: IT Beveiligingstechnieken - Praktijkrichtlijn met beheersmaatregelen op het gebied van informatiebeveiliging" en dient primair voor intern RWS gebruik.

Verwijzingen naar externe documenten zijn vermeld als {n} en zijn terug te vinden in Hoofdstuk 7.5. Termen die beginnen met een hoofdletter zijn eigennamen en verwijzen naar specifieke betekenissen in de ARBIT contractteksten. Overige termen komen overeen met de definities genoemd in Nederlandstalige versie van NEN/IEC ISO 27000-2014.

7.2 Vigerend securitybeleid

ID-nummer	vigerende securitybeleid	Bovenliggende eis
Eis SM025	Opdrachtnemer dient gedurende de gehele contractperiode aantoonbaar te voldoen aan het vigerende securitybeleid van Opdrachtgever.	Eis TE100 Eis TE200 Eis TE400 Eis TE500 Eis GO100 Eis GO300



7.3 Cyber Security

ID-nummer	Cyber security eisen	Bovenliggende eis
Eis SM050	Het bouwblok audio dient gedurende de gehele contractperiode aantoonbaar te voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving op het gebied van cyber security. Bijlage F. Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).	Eis SM025

7.4 Specifieke security eisen

ID-nummer	KMS security eisen aan de Processen	Bovenliggende eis
Eis SM075	Opdrachtnemer dient voor het einde van transitiefase integraal te voldoen aan de specifieke security eisen aan de Processen die hieronder zijn opgesomd en deze security eisen op dat moment aantoonbaar geborgd te hebben in zijn KMS.	Eis SM025

7.4.1 Informatiebeveiligingsbeleid

ID-nummer	Specifieke security eisen aan de Processen	Bovenliggende eis
Eis SM100	- Opdrachtnemer is voor de overeengekomen Prestatie gecertificeerd of gelijkwaardig conform de meest recente versie van de NEN-ISO/IEC 27001 norm, en blijft dit voor ten minste de duur van de Overeenkomst; - Opdrachtnemer dient het deel van zijn informatievoorziening dat benodigd is voor de door de Opdrachtgever gevraagde registraties en bestanden en dat benodigd is bij de verwerking van de door de Opdrachtgever geclassificeerde informatie en documenten, te beveiligen zodanig dat deze zijn beschermd tegen verlies, ongeautoriseerde kennisname en ongeautoriseerde wijziging; - Opdrachtnemer dient, daar waar Opdrachtgever niet verwijst naar specifieke beveiligingsrichtlijnen bij de te treffen maatregelen, de richtlijnen uit de meest recente versie van de NEN-ISO/IEC 27002 aan te houden.	Eis SM025

7.4.2 Organiseren van informatiebeveiliging

ID-nummer	Organiseren van informatiebeveiliging	Bovenliggende eis
Eis SM125	- Opdrachtnemer dient voor ten minste alle processen genoemd in de Overeenkomst aantoonbaar de verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden op de daartoe geëigende plaatsen binnen de (project)organisatie te beleggen; - Opdrachtnemer dient beleid te hebben voor functiescheiding (mits redelijkerwijs mogelijk) bij het beleggen van uitvoerende, controlerende, en beheertaken betrokken bij de Prestatie, en dient dit aantoonbaar operationeel geborgd te hebben in processen; - Opdrachtnemer dient te beschikken over een operationeel geborgd projectbeheerproces voor de Prestatie waarin informatiebeveiliging aantoonbaar geïntegreerd is; - Opdrachtnemer dient een aantoonbaar operationeel geborgd proces te hebben voor het beveiligen en versleutelen van gegevens op mobiele apparatuur betrokken bij de Prestatie waarbij rekening wordt gehouden met de richtlijn IBR-1 Beleid	Eis SM025



	voor gegevensclassificatie {10}, actualiteit van de veiligheid van de gebruikte versleutelingsmethoden {1} en de Handreiking: BIO Mobile Device Management {9};	
	5. Toegang op afstand van apparatuur en programmatuur van Opdrachtgever door de Opdrachtnemer in het netwerk van Opdrachtgever is uitsluitend toegestaan via een speciaal hiervoor ingerichte Toegang Derden dienst {5} van Opdrachtgever.	

7.4.3

Veilig personeel

ID-nummer	Veilig personeel	Bovenliggende eis
Eis SM150	1. Opdrachtnemer dient een aantoonbaar operationeel geborgd proces te hebben voor de screening van het Personeel dat werkzaamheden verricht: a. op het gebied van ontwikkelen of herzien van ontwerptekeningen en/of -documenten; b. ontwikkelen, testen, beheren, installeren, configureren en/of bedienen van programmatuur of apparatuur; c. in bedienings- of technische ruimtes; d. aan kabels en leidingen; e. aan beveiligings- en veiligheidsdocumentatie en -instructies, betrokken bij de Prestatie middels ten minste een relevante Verklaring Omtrent Gedrag (VOG): 2. Opdrachtgever kan vorderen dat van Personeel van Opdrachtnemer uiterlijk drie Werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd; 3. Opdrachtnemer dient aantoonbaar te beschikken over een operationeel geborgd proces voor het vernietigen van data op media bij afvoeren of vervangen van (delen van) informatiesystemen die deze media bevatten en betrokken zijn bij de Prestatie; 4. Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgd te hebben dat Personeel verantwoordelijk voor het testen van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie, beschikken over actuele en gespecialiseerde kennis, ervaring en opleiding met betrekking tot het testen van de beveiliging hiervan; 5. Opdrachtnemer dient een aantoonbaar operationeel geborgd proces te hebben voor het definiëren van verantwoordelijkheden en taken met betrekking tot informatiebeveiliging voor de Prestatie en dient naar het Personeel te communiceren dat: a. deze van kracht blijven na beëindiging of wijziging van het dienstverband; b. deze ten uitvoer moeten worden gebracht.	Eis SM025

7.4.4

Beheer van bedrijfsmiddelen

ID-nummer	Beheer van bedrijfsmiddelen	Bovenliggende eis
Eis SM175	1. Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgd te hebben dat van alle informatiesystemen betrokken bij de Prestatie, zodanig een inventaris is opgesteld in een Content Management Database (CMDB), dat deze effectief kan worden gebruikt voor een effectief Configuration Management (CM) ITIL proces, en dat deze CMDB actueel wordt gehouden; 2. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever de gegevens vermeld in de Content Management Database (CMDB) over informatiesystemen die ontsloten zijn via de infrastructuur van Opdrachtgever, over te dragen;	Eis SM025



	3. De Opdrachtnemer dient alle door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde toegangsmiddelen (waaronder tokens en pasjes tot objecten, data, informatiesystemen en Industriële Automatisering) alleen te gebruiken voor het doel waarvoor en onder de voorwaarden waaronder deze zijn verstrekt, waarbij de beveiligingsmaatregelen niet mogen worden omzeild; 4. Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgd te hebben dat alle informatie betrokken bij de Prestatie is geclassificeerd conform IBR-1: Beleid voor gegevensclassificatie {10} en dat de hierbij behorende beveiligingsmaatregelen worden nageleefd; 5. Opdrachtnemer dient over operationeel geborgde processen te beschikken voor het veilig verwijderen van media, transport van media, het beheer van verwijderbare media en het onherstelbaar verwijderen van onnodige inhoud van herbruikbare media betrokken bij de Prestatie, conform de richtlijn IBR-1: Beleid voor gegevensclassificatie {10} en conform Handreiking BIO: Handreiking Veilige afvoer van ICT-middelen {8}.	
--	---	--

7.4.5

Toegangsbeveiliging

ID-nummer	Toegangsbeveiliging	Bovenliggende eis
Eis SM200	1. Opdrachtnemer dient te zorgen voor een operationeel geborgde procedure voor het verschaffen van fysieke dan wel logische toegang tot informatieverwerkende faciliteiten, inclusief de uitgifte van accounts en autorisaties, en een actuele registratie hiervan; 2. Indien Opdrachtgever of derde partij verantwoordelijk is voor het verschaffen van de fysieke of logische toegang tot informatieverwerkende faciliteiten, dan dient Opdrachtnemer zich te houden aan de door Opdrachtgever of derde partij gehanteerde toegangsprocedure; 3. Opdrachtnemer dient minimaal om het halve jaar zowel de fysieke als logische toegangsrechten tot informatieverwerkende faciliteiten van het Personeel te beoordelen en te actualiseren via een operationeel geborgd en formeel proces en zijn medewerking te verlenen voor de periodieke controle en schoning van de eindgebruikers accounts en rechten van Opdrachtgever; 4. Opdrachtnemer dient van het Personeel te eisen dat het zich houdt aan de richtlijn IBR-3 Beleid voor wachtwoordgebruik {10} bij het gebruiken van authenticatiegegevens gerelateerd aan de Prestatie; 5. Opdrachtnemer dient een aantoonbaar operationeel geborgd proces te hebben voor het controleren van het gebruik van systeemhulpmiddelen, die in staat zijn om beheersmaatregelen te omzeilen voor informatiesystemen betrokken bij de Prestatie; 6. Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgd te hebben dat uitsluitend Personeel die daartoe specifiek bevoegd is, toegang heeft tot de Broncode van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie.	Eis SM025



7.4.6 Cryptografie

ID-nummer	Cryptografie	Bovenliggende eis
Eis SM225	Indien Opdrachtnemer contractueel of wettelijk verplicht is tot de inzet van cryptografie ter bescherming van informatie betrokken bij de Prestatie, dient Opdrachtnemer voor het gebruik van deze cryptografische beheersmaatregelen over beleid en operationeel geborgde processen te beschikken, inclusief het gebruik, de bescherming en de levensduur van de daarbij behorende cryptografische sleutels, tijdens hun gehele levenscyclus conform passende standaarden (bv PKI-Overheid of ISO 11770).	Eis SM025

7.4.7 Fysieke beveiliging en beveiliging van de omgeving

ID-nummer	Fysieke beveiliging en beveiliging van de omgeving	Bovenliggende eis
Eis SM250	- Opdrachtnemer dient fysieke beveiligingszones te hebben gedefinieerd en in gebruik te hebben om gebieden te beschermen, die gevoelige of essentiële informatie en informatieverwerkende faciliteiten bevatten, met betrekking tot de Prestatie; - Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde procedures te hebben voor het werken in beveiligde gebieden, zoals bedoeld in eis SM250 - 1; - Opdrachtnemer dient aantoonbaar te beschikken over een operationeel geborgd proces voor het vernietigen van data op media bij afvoeren of vervangen van (delen van) informatiesystemen die deze media bevatten en betrokken zijn bij de Prestatie, conform Handreiking BIO: Handreiking Veilige afvoer van ICT-middelen {8}; - Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde procedures te hebben voor de bescherming van onbeheerde informatiesystemen, die betrokken zijn bij de Prestatie.	Eis SM025

7.4.8 Beveiliging bedrijfsvoering

ID-nummer	Beveiliging bedrijfsvoering	Bovenliggende eis
Eis SM275	- Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde bedieningsprocedures te hebben en beschikbaar te stellen aan het Personeel en, indien van toepassing de medewerkers van Opdrachtgever, dat ze nodig heeft voor de Prestatie; - Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor bescherming tegen malware op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie, waarbij ten minste aandacht wordt besteed aan preventie, detectie, communicatie en herstel; - De Opdrachtnemer dient bij onderhoudswerkzaamheden en koppeling van randapparatuur aan de ICT van de Opdrachtgever de richtlijn IBR-8 Richtlijn voor het veilig koppelen van beheer- en onderhoudsapparatuur aan ICT systemen van RWS {10} en Handreiking: BIO Mobile Device Management {9} aan te houden voor bescherming tegen malware; - Opdrachtnemer dient een aantoonbaar operationeel geborgd proces te hebben voor het minimaal dagelijks maken van back-ups van alle informatie en programmatuur in gebruik voor de Prestatie; - Opdrachtnemer dient het recovery proces dat deel uitmaakt van het back-upproces van alle informatie en programmatuur in	Eis KM175 Eis SM025



	gebruik voor de Prestatie, minimaal jaarlijks te testen en naar Opdrachtgever te communiceren over de uitkomst hiervan; 6. Opdrachtnemer dient een aantoonbaar operationeel geborgd proces te hebben voor het voldoende periodiek beoordelen van logbestanden van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie, waarbij het interval tussen twee beoordelingen nooit meer mag bedragen dan één maand; 7. Opdrachtnemer dient een aantoonbaar operationeel geborgd proces te hebben voor het maandelijks beoordelen van activiteiten van systeembeheerders en -operators op informatiesystemen betrokken bij de Prestatie, welke zijn vastgelegd in logbestanden; 8. Opdrachtnemer dient logbestanden van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie minmaal drie maanden (en bij een vermoed incident minmaal 3 jaar) beschikbaar te houden tenzij met Opdrachtgever een andere bewaartermijn is overeengekomen, en op verzoek deze logbestanden ter inzage te overhandigen aan Opdrachtgever; 9. Opdrachtnemer dient voor informatiebeveiliging minimaal jaarlijks een risicoanalyse en risicoafweging conform NEN-ISO/IEC 27005 of gelijkwaardig te maken en passende maatregelen te treffen. 10. Opdrachtnemer dient de informatiesystemen betrokken bij de Prestatie te controleren op kwetsbaarheden middels gangbare testmethodieken en conform de BIO Handreiking: Penetratietesten {12} en in afstemming en na goedkeuring door Opdrachtgever de informatiesystemen te patchen.	
--	---	--

7.4.9 Communicatiebeveiliging

ID-nummer	Communicatiebeveiliging	Bovenliggende eis
Eis SM300	1. 1.Opdrachtnemer dient, om informatie in informatiesystemen te beschermen, aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor beheer en beheersing van netwerken betrokken bij de Prestatie, waarbij ten minste aandacht wordt besteed aan onderstaande aspecten: • Management of network security; • Technical vulnerability management; • Identification and authentication; • Network audit logging and monitoring; • Intrusion detection and prevention; • Protection against malicious code; • Cryptographic based services; • Business continuity management. 2. Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat het aantal data netwerkkoppelingen beperkt blijft tot alleen de functioneel noodzakelijke, waarbij de koppeling een passende vorm van beveiliging kent en geen onacceptabele risico's oplevert. Voor elke koppeling is een risicoanalyse en afweging gemaakt; 3. 3.Opdrachtnemer dient beveiligingsmechanismen, Prestatieniveaus en beheerseisen voor alle diensten betrokken bij de Prestatie opgenomen te hebben in een Service Level Agreement (SLA) met Opdrachtgever met ten minste aandacht voor de beveiligingsaspecten beschikbaarheid, melden van incidenten, doorvoeren van wijzigingen en escalatie;	Eis SM025



	4. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever een actueel overzicht aan te leveren waarin alle datanetwerkkoppelingen worden weergegeven met bijbehorende security maatregelen; 5. 5.Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde beleidsregels, procedures en beheersmaatregelen te hebben ter bescherming van het informatietransport betrokken bij de Prestatie, dat via alle soorten communicatiefaciliteiten verloopt.	
--	--	--

7.4.10 Acquisitie, ontwikkeling, onderhoud van apparatuur en programmatuur

ID-nummer	Acquisitie, ontwikkeling, onderhoud van apparatuur en programmatuur	Bovenliggende eis
Eis SM325	1. Opdrachtnemer dient gedurende de hele levenscyclus beveiliging integraal onderdeel te maken van het proces voor ontwikkeling en onderhoud van informatiesystemen. In het geval van programmatuur dienen hiertoe minimaal de maatregelen geïmplementeerd te worden genoemd in het CIP document Grip op SSD - Beveiligingseisen voor (web)applicaties {10}; 2. Opdrachtnemer dient gedurende de hele levenscyclus beveiliging integraal onderdeel te maken van het proces voor ontwikkeling en onderhoud van mobiele applicaties, hiertoe dienen minimaal de maatregelen geïmplementeerd te worden genoemd in het document "Handreiking Mobiele App Ontwikkeling en Beheer voor de Rijksoverheid {4}; 3. Opdrachtnemer dient informatiebeveiliging aantoonbaar operationeel geborgd te hebben in de processen die deel uitmaken van de ontwikkelingslevenscyclus van informatiesystemen betrokken bij de Prestatie, waarbij ten minste de proceseisen worden geïmplementeerd uit de Richtlijn IBR-4 Richtlijnen voor beveiligen bij ontwikkelen {10}. In het geval van software dienen hiertoe minimaal de proceseisen worden geïmplementeerd uit het CIP document Grip op SSD - Beveiligingseisen voor (web)applicaties {3}; 4. Opdrachtnemer garandeert de werking van informatiesystemen (ten minste tot de door de Leverancier aangeduide End of Life (EOL) hiervan) die onderdeel uitmaken van de Prestatie, op/met producten of programmatuur die niet EOL zijn en met een up-to-date patchniveau, óf biedt een kosteloze upgrade aan om dit alsnog mogelijk te maken; 5. Opdrachtnemer dient voor informatiesystemen betrokken bij de Prestatie binnen 60 dagen na kennisgeving van kwetsbaarheden in het geval van programmatuur en binnen 6 maanden in het geval van apparatuur, kosteloos aanpassingen of patches vrij te geven (ten minste tot de door de Leverancier aangeduide End of Life (EOL) van dit informatiesysteem) met als doel deze kwetsbaarheden te verhelpen; 6. Opdrachtnemer dient te beschikken over een operationeel geborgd proces voor het periodiek doorvoeren van security patches of software updates om de informatiesystemen up to date te houden; 7. Opdrachtnemer dient testgegevens betrokken bij de Prestatie, aantoonbaar zorgvuldig te kiezen, beschermen, controleren, en vernietigen na gebruik.	Eis SM025



7.4.11 Leveranciersrelaties

ID-nummer	Leveranciersrelatie	Bovenliggende eis
Eis SM350	1. De Opdrachtnemer dient te borgen dat, in het geval dat voor de levering van de Prestatie gebruik wordt gemaakt van onderaannemers, bij de inkoop van diensten of producten van bedrijven de beveiligingseisen van Opdrachtgever door betrokkenen worden aangehouden; 2. De Opdrachtnemer dient, in het geval dat voor de levering van de Prestatie gebruik wordt gemaakt van onderaannemers, waarbij bij inkoop van diensten of producten vendorlock-in van een onderaannemer kan ontstaan en/of de nationale veiligheid in het geding kan worden gebracht, dit eerst voor te leggen aan Opdrachtgever; 3. Opdrachtgever heeft het recht om audit(s) uit te voeren waarin de eisen uit het contract tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden getoetst op opzet, bestaan, en/of werking. Aan deze audit dient Opdrachtnemer medewerking te verlenen.	Eis SM025

7.4.12 Beheer van informatiebeveiligingsincidenten

ID-nummer	Beheer van informatiebeveiligingsincidenten	Bovenliggende eis
Eis SM375	1. Opdrachtnemer dient over een operationeel geborgd proces te beschikken voor de registratie, rapportage en afhandeling van informatiebeveiligingsincidenten die aansluit op het incidentmanagementproces van Opdrachtgever waarbij ten minste de eisen worden geïmplementeerd uit de richtlijn IBR-5 Richtlijn voor informatiebeveiligingsincidenten {10}. Ten minste maandelijks dient over deze informatiebeveiligingsincidenten gerapporteerd te worden richting Opdrachtgever; 2. De Opdrachtnemer dient over een operationeel geborgd proces te beschikken voor de registratie en de response op security incident en/of event meldingen van het Security Operations Centre van Opdrachtgever.	Eis SM025

7.4.13 Informatiebeveiligingsaspecten van bedrijfscontinuïteitsbeheer

ID-nummer	Informatiebeveiligingsaspecten van bedrijfscontinuïteitsbeheer	Bovenliggende eis
Eis SM400	1. Opdrachtnemer dient aantoonbaar te beschikken over een continuïteitsplan voor het handhaven van de Prestatie in ongunstige situaties conform de BIO Algemene handreiking continuïteitsbeheer {14}, waarin ook de continuïteit van de informatiebeveiliging is gewaarborgd; 2. Opdrachtnemer dient het continuïteitsplan voor de Prestatie minimaal jaarlijks aantoonbaar te verifiëren en bij te werken om te waarborgen dat deze deugdelijk en doeltreffend blijft. Voor het continuïteitsplan kan uitgegaan worden van de BIO Algemene handreiking continuïteitsbeheer {14}.	Eis SD700 Eis SM025

7.4.14 Naleving

ID-nummer	Naleving	Bovenliggende eis
Eis SM425	1. Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde procedures te hebben voor het beschermen tegen verlies, vernietiging, vervalsing, onbevoegde toegang en onbevoegde vrijgave, van registraties op informatiesystemen betrokken bij de	Eis SM025



	Prestatie, in overeenstemming met wettelijke, regelgevende, contractuele en bedrijfseisen; 2. De Opdrachtnemer dient maatregelen te treffen om documenten, zoals offertes, contracten, netwerkschema's, risicoanalyse uitwerkingen, kwetsbaarheidscans, penetratie testrapporten en accounts en wachtwoorden te beveiligen tegen spionage in de breedste zin des woords; 3. Gegevens of programmatuur van Opdrachtgever, of door deze gegenereerde metadata, welke zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, is en blijft ten allen tijde eigendom van Opdrachtgever. Indien gegevens door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, mag Personeel dit alleen gebruiken voor het doel waarvoor dit is gebeurd; 4. Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het vernietigen van gegevens of programmatuur van Opdrachtgever op apparatuur en alle back-up media van Opdrachtgever, na contractbeëindiging tussen beide partijen; 5. Wanneer gegevens van Opdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient bij contractbeëindiging tussen deze beide partijen, de Opdrachtnemer assistentie te leveren bij de overdracht van deze informatie naar de nieuwe leverancier of terug naar Opdrachtgever; 6. Wanneer gegevens of programmatuur van Opdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer aan te geven waar deze informatiesystemen zich bevinden. Indien deze zich buiten de EU bevinden, mag dit uitsluitend in landen waar een passend niveau van gegevensbescherming wordt geboden; welke landen dit zijn, is bepaald door de Europese Commissie; 7. De Opdrachtnemer dient bij inzet van certificaten voor publieke webdiensten van RWS of het authenticiseren van servers met samenwerkingspartners gebruik te maken van PKI Overheid certificaten die aangevraagd moeten worden bij Opdrachtgever. In overige gevallen dienen de passende standaarden te worden gehanteerd conform de NCSC richtlijn ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security {1}; 8. Opdrachtnemer dient tenminste jaarlijks een audit uit te voeren naar de opzet, bestaan en werking van de maatregelen op het gebied van de informatiebeveiliging gemeld in het contract met Opdrachtgever, en deze Opdrachtgever te rapporteren (als onderdeel van het Informatiebeveiliging Beveiligingsplan IV) over de bevindingen en voorgenomen verbetermaatregelen; 9. Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het periodiek beoordelen van de naleving van beleidsregels, normen en andere eisen betreffende beveiliging, bij Personeel betrokken bij de Prestatie; 10. Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het periodiek beoordelen van de naleving van technische beleidsregels, normen en andere eisen betreffende beveiliging bij informatiesystemen betrokken bij de Prestatie. Naleving kan aangetoond worden met (geautomatiseerde) kwetsbaarheidsanalyses of pentesten, zie daarvoor de BIO Handreiking: Penetratietesten {12};	
--	--	--



	11. Opdrachtnemer dient een Informatiebeveiliging Beveiligingsplan uit te werken waarin de getroffen beheersmaatregelen zijn uitgewerkt en het Informatiebeveiliging Beveiligingsplan jaarlijks actualiseren naar aanleiding van de periodieke beoordelingen van opzet, bestaan en werking van de beheersmaatregelen. De template voor het Informatiebeveiliging Beveiligingsplan IV {15} wordt door de opdrachtgever beschikbaar gesteld. 12. Opdrachtnemer dient in afstemming met Opdrachtgever het Informatiebeveiliging Beveiligingsplan op te stellen; 13. Opdrachtnemer dient met Opdrachtgever specifiek af te stemmen voor afwijkingen op de security eisen voor processen en informatiesystemen betrokken bij de Prestatie. Opdrachtnemer dient deze afwijkingen vast te leggen als een explain in het Informatiebeveiliging Beveiligingsplan IV en het eventuele restrisico eveneens te beschrijven; 14. De Opdrachtnemer dient conform de gemaakte afspraken met Opdrachtgever inzake eventuele explains invulling te geven aan het verbeterplan voor de explains en periodiek hierover de status te rapporteren aan Opdrachtgever; 15. Opdrachtnemer dient zich te houden aan de afspraken en procedures op het gebied van informatiebeveiliging waarin doel, wijze, en frequentie van contact over de informatiebeveiliging beschreven staat op strategisch, tactisch en operationeel niveau.	
--	---	--

7.5

Bronnen security eisen

In de teksten van de bovenstaande security eisen zijn de bronnen uit de onderstaande tabel gebruikt.

Nummer	Bron
{1}	Nationaal Cyber Security Center (NCSC), "ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS)", URL: https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-tls
{2}	Rijkswaterstaat IRN, "Afspraken en Procedures Netwerkdienstverlening: Netwerktogang voor Derden", RWS Intranet URL: http://vpr.intranet.rws.nl/ProjectDirectory/Infosite_Netwerkdienstverlening/Lists/Veel%20gestelde%20vragen/DispForm.aspx?ID=49
{3}	Centrum Informatiebeveiliging en Privacy (CIP), "Grip op SSD - Beveiligingseisen voor (web)applicaties", URL: https://www.cip-overheid.nl/media/1102/grip-op-ssd-beveiligingseisen-v2_0.pdf
{4}	Rijksoverheid: Handreiking Mobiele App Ontwikkeling en Beheer voor de Rijksoverheid URL: https://www.noraonline.nl/wiki/Mobility
{5}	Rijkswaterstaat IRN, "RWS IV Aansluitvoorwaarden/RIVA", URL: Classificatie RWS Bedrijfsvertrouwelijk: https://werkwijzer.cf-prod.intranet.rws.nl/index.html Classificatie RWS Informatie: http://publicaties.minienm.nl/documenten/rijkswaterstaat-informatievoorziening-aansluitvoorwaarden-riva-2017
{6}	Rijkswaterstaat IRN, "Aansluitvoorwaarden NNV Rijkswaterstaat" http://vpr.intranet.rws.nl/ProjectDirectory/Infosite_Netwerkdienstverlening/Algemeen_klanten/PDC%20en%20DAP/Forms/AllItems.aspx
{7}	Open Web Application Security Project (OWASP), "OWASP Top 10" https://owasp.org/www-project-top-ten/



{8}	BIO Handreiking Veilige afvoer van ICT-middelen https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/wp-content/uploads/2019/04/201902-Handreiking-Veilige-afvoer-van-ICT-middelen-v2.0.pdf
{9}	BIO Handreiking Mobile Device Management https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/mobile-device-management/
{10}	Richtlijnen informatiebeveiliging bij RWS IV-contracteisen v1.0
{11}	BIO Handreiking Risicoanalysemethode https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/handreiking-diepgaande-risicoanalyse-methode-gemeenten/
{12}	BIO Handreiking Penetratietesten https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/handreiking-penetratietesten-v1-0/
{13}	Handreiking Risicomanagement ISO-27005
{14}	BIO Algemene handreiking continuïteitsbeheer https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/wp-content/uploads/2019/07/201903-Model-Continu%C3%AFteitsplan_v2.0.docx
{15}	Template Informatiebeveiliging Beveiligingsplan IV

Eisindex

Eisnummer	Eistitel	Paginanummer
	1. Inleiding	
Eis TE100	Aanvullen van de eisen en voorkomen van hiaten	5
Eis TE200	Systeemgerichte contractbeheersing	5
Eis TE300	Contractmanagement	5
Eis TE400	Inrichten dedicated organisatie	5
Eis TE500	Toetsen	6
	2. Governance	
Eis GO100	Te hanteren Governance principes	7
Eis GO200	Aansluiten op rollen in RACI matrix	9
Eis GO300	Eisen aan overlegvormen	10
Eis GO400	Aansluiten bij escalatie Processen Opdrachtgever	10
Eis GO500	Inrichten crisis- en calamiteitenproces	10
	3. Dienstverlening	
Eis SD025	Service Portfolio Management	11
Eis SD050	Onderaanneming	11
Eis SD075	Service Design	12
Eis SD100	Service Catalogue (Producten Diensten Catalogus)	12
Eis SD125	Service Level Management	12
Eis SD150	Availability Service Management	12
Eis SD175	Service Continuity Management	12
Eis SD200	Detectie- en monitoringsysteem	13
Eis SD225	Generieke koppeling met service management systeem Rijkswaterstaat	13
Eis SD250	Ontwikkeling universeel bouwblok	14
Eis SD270	Deliverables bij fase ontwikkeling en vervolg fase levering	14
Eis SD275	Deliverables documentatie	15
Eis SD300	Oplevering initiële versie Bouwblok Audio	15
Eis SD325	Finale documentatie	15
Eis SD350	Training / opleiding	15



Eis SD400	Componenten van het Bouwblok Audio	16
Eis SD425	Implementatie	16
Eis SD450	Levering op afroep	17
Eis SD475	Werkzaamheden beheer en onderhoud	17
Eis SD500	Uitrol nieuwe releases	17
Eis SD525	Support	17
Eis SD550	Dossier Afspraken Procedures	17
Eis SD575	Monitoring	18
Eis SD600	Bewaking en beheer op afstand	18
Eis SD625	Voorstellen tot wijziging (VTW's)	18
Eis SD650	KPI's VTW's	18
Eis SD675	Periode VTW's en Impactanalyse	19
Eis SD700	Implementatie VTW's	19
Eis SD725	Testen VTS's en securitypatches	19
Eis SD750	Onderhoud en storingen	19
Eis SD775	Voorkomen storingen tijdens onderhoud	19
Eis SD800	Centraal meldpunt storingen	20
Eis SD825	Eén enkel contactpunt SLA prio1 meldingen	20
Eis SD850	KPI's meldingen	20
Eis SD875	Doorlooptijden opbouw	21
Eis SD900	Wachttijd derden	21
Eis SD925	Verrekening niet toe te rekenen storingen	21
Eis SD950	Urgente storting	21
Eis SD970	Urgentieniveau	21
Eis SD975	Responstijden	22
Eis SD1000	Storing in bedienfuncties	22
Eis SD1025	Maximale oplostermijn	22
Eis SD1050	Urgente storting (Prio 1)	22
Eis SD1075	Verantwoordelijkheid oplossing	22
Eis SD1100	Storing opgeheven	22
Eis SD1125	Tijdelijke herstelmaatregel	22
Eis SD1150	Kennisgeving langdurige storting	23
Eis SD1175	Informeren voortgang storting	23
Eis SD1200	Rapportage storting	23
Eis SD1225	Definitief herstel	23
Eis SD1226	Kosten herstelmaatregel	23
Eis SD1227	Storingsregistratiesysteem	23
Eis SD1228	Inzage stortingregistratiesysteem	23
Eis SD1229	Inhoud storingsrapportage	24
Eis SD1250	Aanpassing documentatie en configuratie	24
Eis SD1275	Conditie releases	24
Eis SD1300	Tactisch releaseplan	24
Eis SD1325	Operationeel releaseplan	25
Eis SD1350	Release notes	25
Eis SD1375	Configuratiemanagement	25
Eis SD1400	Configuratie Management Plan	25
Eis SD1425	Inhoud Configuratie Items (CI's)	25
Eis SD1450	Integriteit configuratie	25
Eis SD1475	Baseline configuratie	26
Eis SD1500	Auditeerbaarheid configuratie	26
Eis SD1525	Configuratiewijzigingen actualiseren	26
Eis SD1550	Configuratiewijzigingen onderzoeken en beoordelen	26
Eis SD1575	Configuratiewijzigingen vastleggen	26
Eis SD1600	Autorisatie configuratiewijzigingen	26
Eis SD1625	Auditeerbaarheid configuratiewijzigingen	26



Eis SD1650	Hulppersonen configuratie	27
Eis SD1675	Statusrapporten configuraties	27
Eis SD1700	Modificaties Bouwblok Audio	27
Eis SD1725	Volledigheid CI's	27
Eis SD1750	Vrijgave release	27
Eis SD1775	Integriteit release met overige configuraties bouwblokken	28
Eis SD1800	Bruikbaarheid release	28
Eis SD1825	Rapportage configuratiestatus	28
Eis SD1850	Administratie configuratieitems in detail	28
Eis SD1875	Mutaties op configuratieitems	28
Eis SD1900	Integriteit configuratieitems	28
Eis SD1925	Auditering configuratieitems	28
Eis SD1950	Review structuur en integriteit configuratie managementsysteem	28
Eis SD1975	Configuratiemanagement Policy	29
Eis SD2000	Configuratie Audits	29
	4. Kwaliteitsmanagement	
Eis KM025	Kwaliteitsmanagementsysteem Opdrachtnemer	30
Eis KM050	Opstellen auditplan	30
Eis KM075	Inhoud auditregister	31
Eis KM100	Inhoud afwijkingenregister	31
Eis KM125	Kennismanagement bij Opdrachtnemer	31
Eis KM150	Personeel Opdrachtnemer	32
Eis KM175	Risicomanagement proces	32
Eis KM200	Inhoud Risicoregister	33
Eis KM210	ARBO integrale veiligheidsrisico's en beheersmaatregelen	33
Eis KM225	Aansluiten algemeen projectmanagement methodiek	34
Eis KM250	Algemeen Projectmanagement en projectleiding	34
Eis KM300	Acceptatie projectresultaat en décharge Opdrachtnemer	34
Eis KM325	Projectmanagement documentatie	34
Eis KM330	Uitgangspunten oplevering(en)	35
Eis KM350	Gereed melding van oplevering(en)	35
Eis KM375	Algemene eisen bij verificatie	35
Eis KM400	Verificatieplan	35
Eis KM425	Verificatierapport	36
Eis KM450	Verificatienota	36
Eis KM475	Algemene eisen bij testen	36
Eis KM500	Testplan	37
Eis KM525	Testrapport	37
Eis KM550	Algemene eisen bij review	37
Eis KM575	Aanbieden concepten ter review	38
Eis KM600	Termijnen bij review	38
Eis KM625	Verwerken commentaar	38
Eis KM650	Vertraging review	38
Eis KM675	Algemene eisen bij Beoordeling	38
Eis KM700	Voorleggen items ter Beoordeling	39
Eis KM725	Termijnen bij Beoordeling	39
Eis KM750	Verklaring van bezwaar	39
Eis KM775	Vertraging Beoordeling	39
Eis KM800	Algemene eisen bij Acceptatie	40
Eis KM825	Voorleggen items ter Acceptatie	40



Eis KM850	Termijnen bij Acceptatie	40
Eis KM875	Niet overgaan tot Acceptatie	40
Eis KM900	Vertraging Acceptatie	40
Eis KM925	Opslag en archivering Opleveringen	41
Eis KM1400	Taken retransitie	41
Eis KM1425	Retransitie aanpak	41
Eis KM1450	Uit te voeren activiteiten door Opdrachtnemer	42
Eis KM1500	Continuïteit van de dienstverlening tijdens retransitie	42
Eis KM1525	Procedures en protocollen t.b.v. retransitie	42
Eis KM1550	Goedkeuring retransitieplan	43
Eis KM1575	Uitvoeren van de retransitie	43
Eis KM1600	Actieve rol bij uitvoering configuratie-audit bij retransitie	43
Eis KM1625	Advies en ondersteuning na retransitie	44
Eis KM1650	Termijnen retransitieperiode	44
Eis KM1675	Aansluiten bij Kwaliteitsraamwerk I(v) Opdrachtgever	45
Eis KM1700	Inrichten en onderhouden op het e-CF competentie framework	45
	5. Contractmanagement	
Eis CM025	Contractgemachtigde(n)	46
Eis CM050	Operationalisering organisatie Opdrachtnemer	47
Eis CM075	Eisen aan de organisatie van de Opdrachtnemer	47
Eis CM100	Aanwijzen en invullen van sleutelrollen	48
Eis CM125	Documentatie	48
Eis CM175	Documentatiestandaard	48
Eis CM200	Classificatie	49
Eis CM225	Planning in documenten	49
Eis CM250	Versiebeheer documenten	49
Eis CM275	Eisen aan offertes	50
Eis CM300	Dossier financiële afspraken (DFA)	50
Eis CM325	Factureren	50
Eis CM350	Factuur	50
Eis CM375	Momenten van betaling	51
Eis CM400	Referentie aantallen RWS Applicatie- en Platformdiensten items rapporteren ivm facturering	51
Eis CM425	Eisen bij toepassen off shoring/global sourcing	51
Eis CM450	Aanvullende voorwaarden bij inzet off shoring/global sourcing	52
	6. Omgevingsmanagement	
Eis OM025	CO2 footprint rapportage	53
Eis OM050	Ontwerpstrategie Energieverbruik, Duurzaamheid en Circulariteit	53
Eis OM075	'Energy Star'-eisen	54
Eis OM100	Maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI)	54
Eis OM125	Risico analyse productieketen	54
Eis OM150	Plan van aanpak mitigeren risico's	55
Eis OM175	Jaarlijkse rapportage	55
	7. Security Management	
Eis SM025	vigerende securitybeleid	56



Eis SM050	Cyber security eisen	57
Eis SM075	KMS security eisen aan de Processen	57
Eis SM100	Specifieke security eisen aan de Processen	57
Eis SM125	Organiseren van informatiebeveiliging	57
Eis SM150	Veilig personeel	58
Eis SM175	Beheer van bedrijfsmiddelen	58
Eis SM200	Toegangsbeveiliging	59
Eis SM225	Cryptografie	60
Eis SM250	Fysieke beveiliging en beveiliging van de omgeving	60
Eis SM275	Beveiliging bedrijfsvoering	60
Eis SM300	Communicatiebeveiliging	61
Eis SM325	Acquisitie, ontwikkeling, onderhoud van apparatuur en programmatuur	62
Eis SM350	Leveranciersrelatie	63
Eis SM375	Beheer van informatiebeveiligingsincidenten	63
Eis SM400	Informatiebeveiligingsaspecten van bedrijfscontinuïteitsbeheer	63
Eis SM425	Naleving	63