

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage G1

Programma van Eisen

Europese aanbesteding

openbare procedure

Beheer V&O informatiesysteem

Aanbestedingsnummer: EA2021016

VERTROUWELIJK

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt dan het indienen van een Inschrijving conform de vragen in dit Beschrijvend document.

Colofon:

Uitgegeven door:	Sociale verzekeringsbank
Contact via:	inkoop@svb.nl
Uitgevoerd door:	ICM
Datum:	13-07-2022
versie:	1.1

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
1.1	Opbouw van de gevraagde Dienstverlening.....	4
1.2	Leeswijzer	4
2	Algemene eisen	5
2.1	Organisatie van de Opdrachtnemer	5
2.2	Personeel en kennissystemen	6
2.3	Algemene eisen voor documentatie	7
2.4	Overleg	7
2.5	Escalatie procedure	7
2.6	Rapportages.....	8
2.7	Aanvullende werkzaamheden	8
2.8	Werkwijze bij opleveringen	9
3	Inrichting van processen en fasering.....	11
3.1	Inleiding	11
3.2	Applicatiebeheer volgens ASL2	11
3.3	Technisch beheer OTAP-omgevingen.....	12
3.4	Implementatie/Transitie.....	14
4	Beheerprocessen.....	15
4.1	Inleiding	15
4.2	Gebruiksondersteuning	15
4.3	Configuratiebeheer.....	18
4.4	Operationele ICT-sturing	18
4.5	Continuïteitsbeheer	19
4.6	Exploitatiebeheer	20
5	Verbindende processen	21
5.1	Inleiding	21
5.2	Wijzigingenbeheer	21
5.3	Programmabeheer en distributie	21
6	Onderhoud/Vernieuwing	23
6.1	Inleiding	23
6.2	Impactanalyse.....	23
6.3	Ontwerpfase	25
6.4	Realisatie	25
6.5	Testen	27
6.6	Implementatie	28
7	Sturende processen.....	29
7.1	Inleiding	29

7.2	Contractmanagement.....	29
7.3	Planning en control.....	29
7.4	Kwaliteitsmanagement.....	29
7.5	Financieel management	30
7.6	Leveranciersmanagement	30
8	Richtinggevende processen.....	31
8.1	Inleiding	31
8.2	Applications Cycle Management	31
8.3	Organization Cycle Management	31
9	Retransitie/Exit.....	32
9.1	Inleiding	32
9.2	Uit te voeren activiteiten Opdrachtnemer	33
9.3	Kosten ten behoeve van Retransitie.....	35
9.4	Voortzetting van de Prestatie.....	35
10	Ondertekening	37

1 Inleiding

De Opdrachtgever besteedt deze aanbesteding met het doel om een Overeenkomst te sluiten met één dienstverlener voor zowel het applicatiebeheer – inclusief exploitatiebeheer en in beperkte mate doorontwikkeling - als ook het technisch beheer van het V&O informatiesysteem. Dit informatiesysteem moet veilig, betrouwbaar en schaalbaar zijn en goede prestaties bieden op basis van wat gangbaar is in de huidige markt. Met de betreffende Dienstverlening is de SVB in staat om mede invulling te geven aan haar taken zoals omschreven in paragraaf 1.4 en 1.5 van het Beschrijvend document.

In dit document worden de eisen beschreven die aan de gevraagde Dienstverlening worden gesteld. Zoals reeds is aangegeven in het Beschrijvend document valt de scope van de Dienstverlening uiteen in twee fasen. De Opdrachtnemer zal in de eerste fase het applicatiebeheer van het V&O-systeem overnemen van de huidige dienstverlener. Na akkoord van de Opdrachtgever neemt de Opdrachtnemer ook het technisch beheer van de Acceptatietest- en productieomgeving over.

1.1 Opbouw van de gevraagde Dienstverlening

Voor het beoordelen van de aanbieding zijn, naast de prijs die de Inschrijver voor zijn diensten wil rekenen (op te geven in het prijzenblad (Bijlage D1)), de kwaliteit, kennis en kunde van de Inschrijver van belang. In de beantwoording dient de Inschrijver uit te werken wat zijn aanpak, werkwijze en garanties zijn om de gestelde eisen te kunnen behalen. Inschrijver werkt hiervoor een aantal onderwerpen uit die van groot belang zijn voor de Opdrachtgever. Deze onderwerpen zijn terug te vinden als subgunningscriteria in het Beschrijvend document (SGC-K1 t/m SGC-K4).

1.2 Leeswijzer

Voor het lezen van dit document dient de lezer van het volgende goede nota te nemen:

- Eisen die gesteld worden aan de werkzaamheden en aan oplevering zijn te herkennen aan een nummer en een schuin afgedrukte tekst. De direct aansluitende tekst is onderdeel van de eis;
- Alinea's die vooraf gegaan worden door "Toelichting: [...]" geven een nadere uitleg van de eis(en) die er boven staa(n)t. Het licht toe hoe de eis(en) geïnterpreteerd moet(en) worden en maken zodoende onderdeel uit van de eis.
- Andere tekst dient ter introductie, inleiding of verduidelijking die moet leiden tot een beter begrip van de context van de werkzaamheden.

2 Algemene eisen

2.1 Organisatie van de Opdrachtnemer

Voor het beheer en onderhoud van de applicaties zal Opdrachtnemer een organisatie in moeten richten. De organisatie dient te voldoen aan de volgende algemene eisen.

Eis SVB VO (1) Algemene eisen aan de organisatie van de Opdrachtnemer

Opdrachtnemer zal een organisatie inrichten waarmee hij de diensten aan de Opdrachtgever levert en waarmee hij in staat is:

1. de noodzakelijke kennis op te bouwen en vast te houden (kennisborging) met betrekking tot de werkzaamheden die in opdracht worden gegeven waarbij het beroep op de Opdrachtgever dan wel huidige dienstverleners zoveel mogelijk beperkt wordt (zelfwerkzaamheid);
2. te allen tijde voldoende deskundige en ingewerkte capaciteit 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;
3. periodiek – in ieder geval ieder half jaar – wordt de benodigde ontwikkel- en beheercapaciteit voor het leveren van de Dienstverlening geëvalueerd en in afstemming met de Opdrachtgever ingeschat voor de komende periode, op basis waarvan de Opdrachtnemer binnen redelijke termijn zijn organisatie zonder verlies van kennis (kennisborging) dient af te schalen, of dient op te schalen met deskundig personeel, dat direct toegang heeft tot de kennissystemen omtrent de Dienstverlening, zodanig dat de Dienstverlening wordt uitgevoerd conform de eisen;
4. 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 Opdrachtgever.

Eis SVB VO (2) Onderscheid tussen organisatieniveaus

De Opdrachtnemer zal met de Opdrachtgever op verschillende niveaus interactie hebben. In de organisatie die de Opdrachtnemer inricht om de geëiste Dienstverlening aan de Opdrachtgever te kunnen leveren worden verschillende organisatieniveaus uitgewerkt.

Eis SVB VO (3) Aansluiten op procedures, voorschriften en werkwijzen

De Opdrachtnemer dient aan te sluiten op de procedures, voorschriften en werkwijze van de Opdrachtgever. In alle gevallen geldt dat indien de Opdrachtnemer intern andere procedures, voorschriften en werkwijzen hanteert de Opdrachtgever hier niets van mag merken en dit niet mag leiden tot meerkosten voor de Opdrachtgever.

Toelichting: Opdrachtgever verwijst voor een overzicht van zijn procedures, voorschriften en werkwijze onder meer naar het DFA, het informatiebeveiligingsbeleid (SPS) en de SLA.

2.2 Personeel en kennisystemen

Eis SVB VO (4) Minimale kennis en ervaring van personeel Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer zal alle werknemers die door of namens hem worden ingezet goede kennis en ervaring hebben, waarbij voor alle medewerkers geldt dat zij:

1. aantoonbare kennis en beheersing hebben van methoden en technieken die behoren tot de functie waarvoor zij ingezet worden, overeenkomstig het geëiste ervaringsniveau;
2. toegang hebben tot en kennis hebben van de kennisystemen van de Opdrachtnemer inzake de Dienstverlening aan de Opdrachtgever;
3. kennis en ervaring hebben met de door de Opdrachtnemer aangeboden dan wel geëiste kwaliteitssystemen (proces, product, beveiliging (zie hoofdstuk 2 van bijlage G2 in het bijzonder IBP-2.1, IBP-2.5 en IBP-2.6)).

Eis SVB VO (5) Kennismanagement en kennisbasis

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van kennismanagement en het beheren en beschikbaar maken van (digitale) kennisystemen gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, waarvoor geldt dat de Opdrachtnemer:

1. actief de noodzakelijke en relevante (beheer- en ontwikkel) kennis aanbiedt, verzamelt en opbouwt met betrekking tot de applicaties en technische infrastructuur die bij hem in beheer zijn gegeven, dan wel die door hem ontwikkeld gaan worden;
2. deze kennis actief aanvult met relevante algemene kennis op het gebied van ontwikkelmethoden, technieken en technologieën, best practices die gangbaar zijn in de markt en de ontwikkelingen die hierin plaats vinden, en die relevant kunnen zijn voor Dienstverlening aan Opdrachtgever in algemene zin (nu en in de toekomst);
3. deze kennis gedurende de hele contractperiode vasthoudt (kennisborging) en verder ontwikkelt;
4. de aldus ontstane kennisbasis op effectieve en efficiënte digitale wijze ontsluit, zowel voor haar eigen medewerkers als de medewerkers van Opdrachtgever (zonder dat daarvoor een verzoek aan de Opdrachtnemer of tussenkomst van de Opdrachtnemer daartoe nodig is);
5. de volledige kennisbasis na afloop van de contractperiode kosteloos en rechtenvrij aan de Opdrachtgever overdraagt. De overdracht van de kennisbasis dient plaats te vinden in digitale vorm en dient zonder verdere beperking of (ICT-) tooling door de Opdrachtgever raadpleegbaar en herbruikbaar te zijn (zie Hoofdstuk 9);
6. De onder de punten 1 t/m 5 genoemde activiteiten en ontwikkelingen voert de inschrijver ook uit voor IT-infrastructuur vanaf het moment dat fase twee van de aanbesteding in werking treedt.
7. de Opdrachtgever in de gelegenheid stelt om op regelmatige basisaudits uit te voeren of die kennisystemen en procedures effectief geïmplementeerd en in gebruik zijn.

Toelichting: ook documenten, publicaties of anderszins (al dan niet in elektronische vorm) die niet gemaakt of niet aangeboden zijn in het kader van de te sluiten overeenkomst met de Opdrachtgever en waarop de Opdrachtnemer reeds in algemene zin eigendomsrechten heeft, maar die in de aanbidding zijn aangeboden of in de loop van de Overeenkomst wel onderdeel uit gaan maken van de bedoelde kennisbasis, moeten door (of namens) de Opdrachtgever vrij te gebruiken zijn in zijn (of namens hem te verrichten) werkzaamheden, ook na afloop van de Overeenkomst, zonder betaling van rechten, licenties of anderszins (zie Hoofdstuk 9). Er kunnen niet apart kosten voor in rekening gebracht worden, ook niet na afloop van de

Overeenkomst. Alle (intellectuele) eigendomsrechten (copyright e.d.) van documentatie en anderszins in welke vorm dan ook, die gemaakt wordt, tot stand komt of wordt aangeboden in het kader van deze Overeenkomst, komen zonder beperking toe aan de Opdrachtgever.

2.3 Algemene eisen voor documentatie

Eis SVB VO (6) Voertaal documentatie

Alle documentatie die door de Opdrachtnemer wordt ontwikkeld, dient te zijn opgesteld in de Nederlandse taal, tenzij anders overeengekomen. In ieder geval alle gebruiker- en beheerdocumentatie dient in de Nederlandse taal opgeleverd te worden.

Toelichting: Nadere afspraken over opzet, organisatie en vormgeving van documentatie zijn onderdeel van de uit te werken operationele afspraken.

Eis SVB VO (7) Documentatiestandaard

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat huidige functionele en technische documentatie continu wordt bijgewerkt naar aanleiding van wijzingen aan het V&O-systeem. De Opdrachtnemer kan met voorstellen komen om de huidige documentatiestandaard te vernieuwen, zodat aanpassingen minder inspanning kosten zonder dat noodzakelijke informatie verloren gaat. Indien de Opdrachtgever akkoord gaat met het vernieuwen van de standaard, kan de Opdrachtnemer deze toepassen, en de documentatie hier (al dan niet geleidelijk) op aanpassen.

2.4 Overleg

De Opdrachtgever wil op verschillende momenten overleggen met de Opdrachtnemer. De frequentie, onderwerpen en deelnemende personen zullen verschillen per overleg. Voor een overzicht van de verschillende overleggen zie hoofdstuk 2 van het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

Eis SVB VO (8) Mandaat vertegenwoordiger(s) van de Opdrachtnemer

De vertegenwoordiger(s) van de Opdrachtnemer heeft (hebben) in het overleg voldoende mandaat voor alle 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.

Eis SVB VO (9) Eisen aan de overlegstructuur

Opdrachtnemer vaardigt de juiste persoon met het gewenste mandaat af naar de in hoofdstuk 2 van het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) voorgestelde overleggen.

2.5 Escalatie procedure

Indien op een bepaald overlegniveau de werkzaamheden volgens de Opdrachtgever niet voldoen en de door de Opdrachtnemer ingeschakelde werknemers geen adequate oplossing kunnen bieden, is er een mogelijkheid tot escalatie van het probleem.

Eis SVB VO (10) Opdrachtnemer sluit aan bij de escalatieproces van de Opdrachtgever

Opdrachtnemer richt het escalatieproces aan haar kant zodanig in dat het aansluit op de procedure beschreven in hoofdstuk 7 van het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

2.6 Rapportages

Het doel van rapportages is om inzicht te verschaffen in de resultaten van de Dienstverlening en indien noodzakelijk bij te sturen. Rapportages dienen toegesneden te worden op de lezer (overleg) en de juiste items te bevatten om de noodzakelijke inzichten te verschaffen.

2.6.1 Rapportage-items beheer en ontwikkeling

Eis SVB VO (11) Minimale rapportage-items

Opdrachtnemer dient een rapportagesysteem in te richten waarmee het mogelijk is om de Opdrachtgever te informeren over alle voor de Dienstverlening relevante items, waarbij Opdrachtnemer minimaal dient te voorzien in de in hoofdstuk 4 van de SLA genoemde rapportages en de in hoofdstuk 5, paragraaf 3 van Bijlage G2 gestelde eisen.

2.7 Aanvullende werkzaamheden

Hoewel dit op dit moment niet wordt voorzien is het mogelijk dat in uitzonderlijke gevallen er in de toekomst een reden is om tijdelijk meerwerk uit te voeren. Dit zou bijvoorbeeld het geval kunnen zijn wanneer er besloten wordt om nieuwe regelingen beschikbaar te maken middels het V&O informatiesysteem. Voor deze aanvullende werkzaamheden worden aparte offertes uitgebracht door de Opdrachtnemer.

Eis SVB VO (12) Eisen aan offertes

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal de Opdrachtnemer mogelijk offertes uitbrengen voor aanvullende werkzaamheden. Voor alle uit te brengen offertes geldt dat:

1. de offertes voorzien moeten zijn van een kostencalculatie die gebaseerd is op de prijsitems zoals opgenomen zijn in het DFA van deze aanbesteding en met de Opdrachtnemer formeel gecontracteerd zijn;
2. de Opdrachtnemer stuurt, binnen de in de vraagstelling genoemde termijn, als antwoord op de vraagstelling een volledige en juiste offerte terug. Voor dergelijke offertes geldt dat:
 - de Opdrachtnemer zich voor de aard en omvang van de werkzaamheden baseert op hetgeen gesteld is in de eisen voor die werkzaamheden zoals opgenomen zijn in dit document;
 - zich conformeert aan eventueel aanvullende (detail)eisen en wensen zoals opgenomen worden in de offerteaanvraag;
 - indien de offerteaanvraag een realisatietraject betreft, de offerte voldoet aan de minimale eisen van een softwareontwikkelingsplan;
 - indien in de offerte een planning opgenomen is, deze aan de algemene eisen voor een planning moet voldoen;
3. de offerte een geldigheidsduur heeft van 3 maanden na formele indiening van de offerte;
4. aan het opstellen en indienen van een offerte zijn voor de Opdrachtgever geen kosten verbonden (en dus ook niet aan een softwareontwikkelingsplan dat als offerte wordt beschouwd);
5. indien geaccepteerd, zal de Opdrachtnemer de werkzaamheden zo snel als mogelijk is aanvangen, tenzij in de vraagstelling anders is aangegeven.

2.8 Werkwijze bij opleveringen

Opdrachtnemer zal gedurende de contractperiode verschillende opleveringen doen naar de A(cceptatie)- en P(roductie)-omgeving, zoals bugfix releases/(security) patches/minor/major releases. De Opdrachtgever zal deze afhankelijk van het soort oplevering beoordelen, reviewen of accepteren:

1. Reviewen: geldt voor conceptdocumentatie en conceptopleveringen;
2. Beoordelen: geldt voor alle individuele opleveringen zoals functionele ontwerpen;
3. Accepteren: geldt voor de oplevering van een set van samenhangende opleveringen ten behoeve van vrijgave naar de Productie-omgeving.

De door Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden bij oplevering kennen de volgende opzet:

1. Controle op compleetheid van de oplevering;
2. Aanwezigheid bij een demonstratie van het geleverde door Opdrachtnemer (indien van toepassing);
3. Uitvoering van de beoordelingstest of Acceptatietest (technisch en functioneel) door Opdrachtgever aan de hand van een beoordelings- of acceptatieprotocol.

Eis SVB VO (13) Algemene eisen aan (gereed melden van) opleveringen

Ten aanzien van (gereed melden van) opleveringen gelden de volgende eisen:

1. Opdrachtnemer zal schriftelijk en aan de juiste contactpersoon van de Opdrachtgever (op te nemen in de definitieve DAP of projectopdracht) melden dat een oplevering(en) gereed is of zijn voor de uitvoering van review, beoordeling of Acceptatie nadat hij zelf heeft vastgesteld dat voldaan is aan alle criteria.
2. Reviewen, beoordelen en accepteren betekent in alle gevallen een controle of aan de gestelde eisen van het product of dienst voldaan is.
3. De reguliere termijnen van reviewen, beoordelen en accepteren worden vastgelegd in de definitieve DAP.

2.8.1 Specifieke eisen voor beoordelen

Het resultaat van beoordelen is een schriftelijke aan de Opdrachtnemer gerichte mededeling waarin Opdrachtgever verklaart (al dan niet) geen bezwaar te hebben tegen de door Opdrachtnemer ter beoordeling voorgelegde opleveringen. Met een positieve beoordeling spreekt de Opdrachtgever op basis van de bij hem beschikbare kennis en ervaring het vertrouwen uit dat het aangeboden onderwerp voldoet. Bij beoordeling blijft de Opdrachtnemer echter wel verantwoordelijk voor de uiteindelijke werking.

Eis SVB VO (14) Beoordelen

Beoordelen van opleveringen zal alleen plaatsvinden indien:

1. de concept-oplevering eerst voor review aangeboden is en eventueel reviewcommentaar voor de aanbidding van de definitieve oplevering verwerkt is en teruggekoppeld is aan de reviewer(s), indien en voor zover de review is uitgevraagd;
2. de oplevering volledig en consistent is met andere samenhangende opleveringen;
3. de inhoud van de oplevering correct is en alle eventuele wijzigingen en aanpassingen zijn opgenomen;
4. de oplevering voldoet aan de afgesproken sjablonen/templates (incl. juiste versienummering etc.), indien van toepassing, en overeengekomen standaarden.

2.8.2 Specifieke eisen voor accepteren

Bij de Acceptatie gaat het om een acceptatie van het geheel van opleveringen, dus bij een release betreft dat onder andere (doch niet limitatief):

1. De betrokken applicatie/release;
2. Alle op te leveren (nieuwe en gewijzigde) documentatie;
3. Benodigde aanpassingen aan de technische infrastructuur;
4. Scripts om gegevens aan te passen, indien van toepassing.

De Acceptatie moet zeker stellen dat het geheel van opleveringen voldoet aan de eisen voor inbeheername.

Eis SVB VO (15) Accepteren

Acceptatie van set van opleveringen kan plaatsvinden wanneer aangetoond is dat:

1. de (set van) levering(en) compleet is, goedgekeurd en consistent is met de software van de ontwikkeling;
2. aan de hand van de door de Opdrachtnemer opgeleverde testdocumentatie vastgesteld kan worden dat alle van toepassing zijnde testen succesvol zijn uitgevoerd en de acceptatietesten door de Opdrachtgever uitgevoerd zijn;
3. de bij de applicatie/release behorende generatiescripts, installatiescripts configuratiegegevens etc. volledig zijn en hiermee aangetoond is dat de generatie van de build-versie en de installatie op de productieomgeving conform de handleidingen kan worden uitgevoerd.

3 Inrichting van processen en fasering

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de procesinrichting van het applicatiebeheer. Daarbij wordt eerst ingegaan op applicatiebeheer conform ASL2 en vervolgens de gevraagde procesinrichting van de ontwikkelstraat.

3.2 Applicatiebeheer volgens ASL2

Het applicatiebeheer van het V&O informatiesysteem behelst het in stand houden van de operationele Dienstverlening, onderhoud en vernieuwing van applicaties. Hierbinnen valt ook het exploitatiebeheer waarmee wij operationele handelingen bedoelen zoals het draaien van batch-jobs en back-ups. De Opdrachtnemer is niet alleen verantwoordelijk voor het uitvoeren van operationele activiteiten maar ook voor de aansturing hiervan en het bepalen van de koers in samenspraak met de Opdrachtgever.

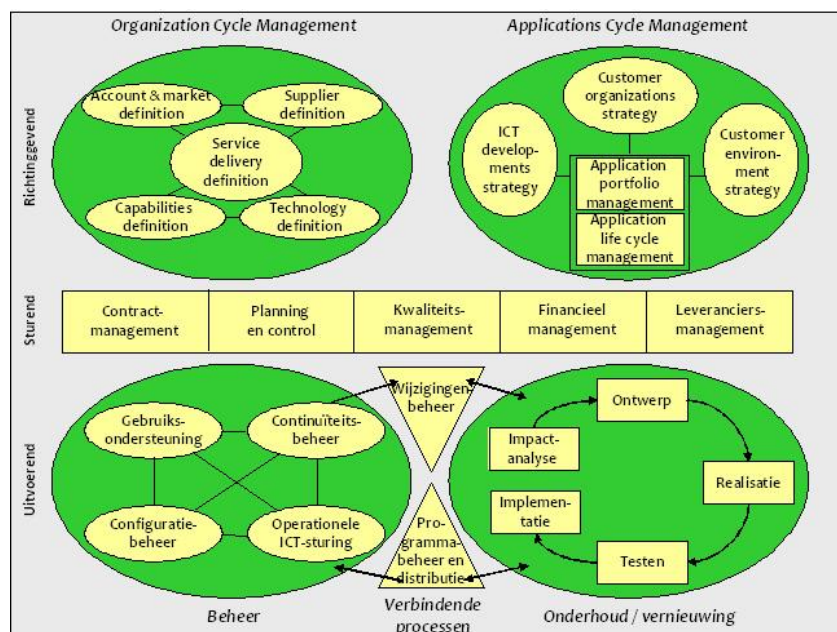
De eisen aan deze activiteiten staan beschreven in hoofdstuk 4 t/m 8.

Het functioneel beheer is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever waarbij deze zorgt voor de vertaling van ontwikkelingen in het bedrijfsproces en de gebruikersorganisatie naar eisen en wensen voor de informatievoorziening en de applicaties. Daarnaast ondersteunt V&O functioneel beheer als 1^e lijn samen met de supergebruikers ('key users') de gebruikersorganisatie.

Om de gevraagde Dienstverlening in het Beschrijvend document eenduidig te kunnen beschrijven maakt de Opdrachtgever gebruik van Application Services Library® 2 (ASL2). De Dienstverlening is beschreven op 3 niveaus:

1. Uitvoerend niveau: beheer en onderhoud/vernieuwing met daartussenin de verbindende processen
2. Sturend niveau: managen van de operationele processen vanuit de strategie
3. Richtinggevend niveau: bepalen van strategische richting

Op deze niveaus heeft de Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid en stemt de Opdrachtnemer af met de Opdrachtgever.



Figuur 1. Het ASL2-procesmodel

Het uitvoerende niveau betreft de activiteiten voor het beschikbaar maken en houden van de applicaties voor het gebruik als ook het aanpassen van de applicaties in het kader van onderhoud en vernieuwing. Tussen Beheer en Onderhoud/Vernieuwing vindt afstemming plaats via de verbindende processen.

Op het sturende niveau zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de operationele processen voldoen aan de afspraken zoals vastgelegd in de SLA en DAP. Er wordt planmatig vanuit de strategie gestuurd op kwaliteit en kosten zowel ten aanzien van de ingezette ontwikkel- en beheercapaciteit als het gebruik van software, hardware en diensten van externe leveranciers.

De Opdrachtnemer zorgt er op het strategische niveau voor dat ook op de langere termijn de Dienstverlening blijft voldoen aan de eisen en wensen van de Opdrachtgever, terwijl de kosten in verhouding blijven met de verwachte terugloop van klanten en gebruikers.

De Opdrachtgever wil de kennis en ervaring op al deze drie niveaus van de Opdrachtnemer kunnen benutten.

Om tot een goede samenwerking te komen is het noodzakelijk om helderheid te verschaffen over de verdeling van werkzaamheden tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Hiertoe zal in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een RASCI-matrix opgesteld worden waarin verschillende verantwoordelijkheden en rollen vastgelegd worden. In de paragrafen 3.2.2 en 3.3.2 van het SLA zijn voorstellen van deze matrices opgenomen.

*Eis SVB VO (16) Inrichting van werkzaamheden: processen en samenwerking
Opdrachtnemer - Opdrachtgever*

De Opdrachtgever maakt in haar werkprocessen mede gebruik van (open) standaarden of best-practices die breed worden toegepast. Daar waar in de aanbestedingsstukken gesproken wordt over (processen van) applicatiebeheer vormt het vigerende begrippenkader van ASL2 de basis waarop de Dienstverlening en de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gebaseerd zal worden, een en ander op hoofdlijnen uitgewerkt. Daar waar er sprake is van koppelingen met functioneel beheer en technisch beheer wordt in de basis uitgegaan van respectievelijk BiSL en ITIL.

Eis SVB VO (17) Aanvullen van de minimum voorwaarden en van hiaten

De Opdrachtnemer wordt geacht om, indien dit bezien vanuit zijn professionele expertise en ervaring noodzakelijk wordt geacht, de uit deze minimum voorwaarden voortvloeiende werkzaamheden en Dienstverlening zodanig aan te vullen of te verbeteren dat de geëiste Dienstverlening altijd uitgevoerd wordt tegen de geëiste serviceniveaus. Het uitsluitend voldoen aan de in dit document genoemde eisen en wensen ontslaat de Opdrachtnemer dus nimmer van de verplichting altijd te voldoen aan de eisen van de professionele Opdrachtnemersrol en de verplichting mogelijke hiaten als vanzelf aan te vullen en te verbeteren.

3.3 Technisch beheer OTAP-omgevingen

Om ontwikkelwerkzaamheden in fase 1 uit te kunnen voeren, richt de Opdrachtnemer een eigen (O)ntwikkelomgeving en een eigen (T)estomgeving in. Deze omgevingen worden door de Opdrachtnemer gebruikt voor ontwikkel- en testwerkzaamheden, ze zijn niet beschikbaar voor de Opdrachtgever. De ontwikkelstraat bestaat verder uit een (A)cceptatietest- en (P)roductieomgeving¹. In de eerste fase zal gebruik

¹ Om de beschikbaarheid van de informatievoorziening ook bij calamiteiten binnen de gestelde eisen door te kunnen zetten, is er momenteel ook een aparte (U)itwijk-omgeving ingericht. Het is aan de Opdrachtnemer om

worden gemaakt van de bestaande A- en P-omgeving waarbij het technisch beheer de verantwoordelijkheid van de huidige leverancier blijft. Aanpassingen aan de applicaties worden in stappen doorgezet van de O-omgeving via T en A naar de P-omgeving. De OTAP-ontwikkelstraat voorziet hierin door de infrastructuur logisch of fysiek, in vier omgevingen te splitsen.

In deze context wordt met omgevingen bedoeld het geheel van organisatie (mensen, processen en procedures), infrastructuur, (systeem)programmatuur en richtlijnen om een bepaalde taak uit te voeren.

Eis SVB VO (18) Opdrachtnemer werkt met behulp van eigen O- en T-omgevingen

Opdrachtnemer zal voor alle door hem uit te voeren werkzaamheden uitgaan van het gebruik van O-, T, A- en P-omgevingen. Vanaf fase 1 beschikt de Opdrachtnemer voor alle werkzaamheden en Dienstverlening (beheer en onderhoud/vernieuwing) over adequate en betrouwbare ontwikkel- en testomgevingen waarvoor geldt dat deze:

1. voorzien zijn van de relevante en marktconforme test-, ontwikkel-, configuratie- en beheer- software en tooling;
2. onder verantwoording van de Opdrachtnemer zodanig ingericht zijn dat hij alle aspecten van de gecontracteerde Dienstverlening conform de eisen permanent en zonder vertraging kan uitvoeren en de door hem te leveren prestaties en resultaten binnen de hiervoor gestelde termijnen en kwaliteitsaspecten kan realiseren.
3. O en T (net als A) geen productiegegevens mogen bevatten.

Vanaf fase 2 is de Opdrachtnemer ook verantwoordelijk voor het realiseren, inrichten en onderhouden van de A- en P-omgeving (zie par. 2.4 van het Beschrijvend document).

Eis SVB VO (19) Beschikbaarheid van de OTAP-omgevingen

De Opdrachtnemer verzorgt de O-, T-, A- en P-omgevingen die toereikend zijn voor alle aspecten van zijn Dienstverlening aan de Opdrachtgever, waarbij geldt dat:

1. Opdrachtnemer altijd volledig zelf verantwoordelijk is voor de geschiktheid en de actualiteit en tijdige beschikbaarheid van alle omgevingen (hard- en software);
2. niet beschikbaarheid van de omgeving(en) kan nimmer grond zijn voor vertraging in de aanvang en de uitvoering van (additionele) opdrachten die via nadere Overeenkomsten worden uitgegeven;
3. Opdrachtnemer zorg draagt voor continuïteit van alle omgevingen in geval van calamiteiten waaronder brand, hacking of wateroverlast, zodat de Dienstverlening aan Opdrachtgever geen vertraging oploopt;
4. verantwoordelijkheid voor de O- en T-omgeving geldt vanaf fase 1 en voor de A- en P-omgeving vanaf fase 2.

Eis SVB VO (20) Volgen van patch- en releasemanagement

Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst en de garantietermijn(en) het patch- en releasemanagement van de leveranciers van de ontwikkel- en systeemsoftware zoals in gebruik is voor de Opdrachtgever volgen en Opdrachtgever actief over relevante ontwikkelingen informeren (zie ook eisen IBP-3.5.1, IBP-3.5.2 en IBP-3.5.3 in Bijlage G2) waarbij geldt dat:

1. Opdrachtnemer de Opdrachtgever in een rapportage schriftelijk informeert over bugfix releases/(security) patches/minor/major releases van de in O, T, A en P gebruikte ontwikkel- en systeemsoftware en (ontwikkel)tooling, zoals door de

een voorstel te doen voor de inrichting van de infrastructuur in Fase 2 waarbij al dan niet gebruik wordt gemaakt van een aparte uitwijk-omgeving dan wel een andere oplossing om te voldoen aan de gestelde eisen.

- producenten daarvan uitgebracht (gaan) worden voor zover relevant is voor de Opdrachtgever;
2. Opdrachtnemer de verplichting heeft de impact van een door leverancier voorgestelde aanpassing (bugfix releases/(security) patches, minor en major releases) op de in beheer gegeven applicaties te beoordelen en de risico's in te schatten (zowel van doorvoeren als niet-doorvoeren). De uitkomsten hiervan dienen met de Opdrachtgever besproken te worden in het sturend overleg;
 3. Indien Opdrachtgever besluit tot het laten doorvoeren van een in deze eis bedoelde release, is Opdrachtnemer verantwoordelijk om te borgen dat zijn OTAP-omgevingen in lijn blijven (indien noodzakelijk). De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de upgrade van alle omgevingen.

3.4 Implementatie/Transitie

Voor het overnemen van het applicatiebeheer (fase 1) en vervolgens het technisch beheer van de A- en P-omgevingen (fase 2) maakt de Opdrachtnemer een Implementatieplan. De eerste conceptversie hiervan wordt in het kader van deze aanbesteding opgeleverd door de Deelnemer ten behoeve van SGC-K2 (zie Beschrijvend document Bijlage C).

Eis SVB VO (21) Fasering implementatie van nieuwe Dienstverlening

Voor de implementatie geldt de volgende eis:

1. De overgang zowel fase 1 – waarbij de Opdrachtnemer het applicatiebeheer van het V&O-systeem overneemt van de huidige, latende leverancier – als fase 2 – waarbij ook het technisch beheer van de A- en P-omgeving wordt overgenomen – vindt enkel plaats na expliciet akkoord van de Opdrachtgever. Dit akkoord wordt gegeven op basis van voorwaarden die in het Implementatieplan zijn beschreven en die zijn overeengekomen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

4 Beheerprocessen

4.1 Inleiding

Beheerprocessen zijn onderdeel van de uitvoerende processen. Het doel van de beheerprocessen is ervoor zorg te dragen dat de applicaties die in gebruik zijn optimaal inzetbaar zijn ter ondersteuning van het bedrijfsproces. De Opdrachtnemer vervult deze rol voor de applicaties onder zijn beheer. Het betreft de rol van 2^e/3^e lijn beheerondersteuning binnen de gedefinieerde serviceniveaus.

Het beheercluster onderkent vier processen die in nauwe relatie met elkaar staan:

1. Gebruiksondersteuning
2. Configuratiebeheer
3. Operationele ICT-sturing (Beschikbaarheidsbeheer en Capaciteitsbeheer)
4. Continuïteitsbeheer

In afwijking op ASL2 bevat dit cluster in het kader van deze Opdracht ook:

5. Exploitatiebeheer

De processen zijn in dit hoofdstuk achtereenvolgend uitgewerkt.

4.2 Gebruiksondersteuning

Eis SVB VO (22) Serviceproces voor het afhandelen van meldingen

De Opdrachtnemer richt een serviceproces in waarmee meldingen, gedaan door een daartoe bevoegd contactpersoon van de Opdrachtgever, in behandeling genomen en afgehandeld worden. De bevoegde indieners worden vastgelegd in een mandaatlijst en opgenomen in het DAP.

Toelichting: het betreft dus 2^e/3^e lijn ondersteuning. De 1^e lijn ondersteuning valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.

4.2.1 Algemene eisen voor het verwerken van meldingen

Eis SVB VO (23) Servicedesk voor het aannemen van meldingen

De Opdrachtnemer dient in het serviceproces meldingen te kunnen ontvangen, registreren, opvolgen en af te sluiten (na oplossing), waarbij de volgende eisen gelden:

1. Opdrachtnemer dient meldingen die telefonisch, per e-mail, per automatische meldingapplicatie of via een meldingenregistratiesysteem worden doorgegeven aan te nemen, te registreren en af te handelen. De meldwijze heeft geen invloed op de servicetijden van de Opdrachtnemer.
2. Behandelaars van ontvangen meldingen dienen in staat te zijn meldingen te analyseren, oorzaken vast te stellen, de meldingen zelfstandig op te lossen dan wel deskundig te participeren in oplosgroepen.
3. De voertaal in alle (opvolgende) contacten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is Nederlands in woord en geschrift op HBO/MBO-niveau.

Eis SVB VO (24) Serviceniveau van de servicedesk

De Opdrachtnemer dient meldingen conform de servicematrix in het document IT-dienstbeschrijving V&O (Bijlage O) af te handelen.

Eis SVB VO (25) Communicatie gedurende de afhandeling van meldingen

De behandelaar van de Opdrachtnemer dient gedurende het afhandelen van de melding naar noodzaak en behoefte rechtstreeks (telefonisch en/of e-mail) contact te onderhouden met contactpersoon en/of actief te participeren in een oplosgroep. De communicatiestructuur van de Opdrachtgever is leidend, de Opdrachtnemer dient zich hieraan te conformeren. Een en ander wordt vastgelegd in de DAP.

4.2.2 Eisen bij in behandeling nemen van meldingen

Eis SVB VO (26) In behandeling nemen van meldingen

De Opdrachtnemer heeft bij het in behandeling nemen van meldingen de volgende verplichtingen:

1. Meldingen die tot het taakgebied van de Opdrachtnemer behoren handelt de Opdrachtnemer integraal en zelfstandig af. Integraal afhandelen betekent dat de Opdrachtnemer alle handelingen en werkzaamheden verricht, die noodzakelijk zijn om de melding af te handelen, inclusief samenwerking en afstemming omtrent mogelijke oplossingen met eventuele andere beheerpartijen in de oplosgroep, met contactpersonen van de Opdrachtgever en de aansturing van derden indien dat noodzakelijk is. De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor een juiste en tijdige oplevering van de resultaten conform de overeengekomen procedures.
2. Bij meldingen waarvoor een inhoudelijke bijdrage van de expertise van de Opdrachtnemer in een oplosgroep noodzakelijk is voor analyse en oplossing (ook indien niet binnen de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer valt), dient de Opdrachtnemer in samenspraak met de andere beheerders in de oplosgroep, actief bij te dragen aan de analyse en oplossing van de melding. Dit heeft ook betrekking op incidenten die worden veroorzaakt in de relatie met belendende systemen niet vallende onder het domein van Opdrachtnemer, betrokken hardware, database, netwerk, infrastructuur of anderszins.

Toelichting: De Opdrachtnemer voert in het kader van het beheer verschillende werkzaamheden uit gericht op het behalen van resultaten. De Opdrachtnemer werkt hiervoor in beginsel op de OT-omgeving. Indien noodzakelijk voor de te behalen resultaten of uit te voeren werkzaamheden (bijvoorbeeld analyse of debugging), kan de Opdrachtnemer toegang krijgen tot de P-omgeving van de Opdrachtgever. Deze toegang wordt (tijdelijk) door de Opdrachtgever verleend binnen de hierbij geldende (security)voorwaarden van de Opdrachtgever, maar kan door de Opdrachtnemer niet als voorwaarde gesteld worden om aan haar verplichtingen te kunnen voldoen.

Eis SVB VO (27) Soorten meldingen

De Opdrachtgever kan de volgende meldingen indienen bij de servicedesk die de Opdrachtnemer in behandeling moet nemen en moet afhandelen:

1. Incidenten
2. Vraag: request for information (RFI)
3. Wijzigingsverzoeken (RFC)
4. Ad-hoc verzoeken
5. Database correctie verzoeken

Ad 4: Dit betreft alle exploitatie aanvragen die niet zijn opgenomen in de reguliere jaar- of weekplanning. Een goed voorbeeld is het op aanvraag draaien van collectieve mutaties. Dit betreft alleen exploitatie aanvragen van al bestaande programmatuur/scripts, er wordt geen nieuwe programmatuur ontwikkeld en er worden geen scripts gewijzigd (alleen inputparameters mogen gewijzigd worden). Andere aanpassingen dienen als RFC te worden ingediend.

Ad 5. Database-correctie verzoeken kunnen in een aantal verschillende situaties gewenst zijn:

- Indien het een Oracle-tabel betreft waarvoor een reguliere invoerfunctie ontbreekt.
- Indien een gebruiker een onjuiste waarde heeft ingevoerd en dit niet te herstellen is middels de applicatie.
- Indien het gevolg is van een softwarefout (bijv. een foutcasus).

Eis SVB VO (28) Prioriteit van een melding

De Opdrachtgever geeft de melding inclusief prioriteit door aan de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer kan de gekozen prioriteit alleen achteraf ter discussie brengen. Het Incident dient volledig afgehandeld te worden conform de initieel meegegeven prioriteit, tenzij deze door de Opdrachtgever zelf wordt aangepast op basis van nieuwe inzichten.

Eis SVB VO (29) Informeren van de (servicedesk van de) Opdrachtgever over voortgang en resultaat

De Opdrachtnemer dient meldingen, voortgang en resultaat te registreren in haar meldingenregistratiesysteem en gelijktijdig ook de informatie door te geven aan de (servicedesk van de) Opdrachtgever. Daarbij gelden de volgende eisen:

1. De Opdrachtnemer dient iedere status wijziging door te geven. Dit voorzien van het registratienummer. In de huidige situatie gebeurt dit middels een e-mailbericht. De Opdrachtnemer kan echter met een voorstel komen om hiervoor een efficiëntere oplossing in te richten bijvoorbeeld door een koppeling in te richten tussen beide meldingensystemen.
2. Het afsluiten van een melding kan enkel na aantoonbare acceptatie van de gemandateerd contactpersoon van de Opdrachtgever.

Toelichting: Het meldingensysteem van de Opdrachtgever is leidend. Dit houdt in zolang de melding als open staat in het systeem van de Opdrachtgever, de melding niet afgerond/afgesloten is, ook al staat in het systeem van de Opdrachtnemer dat de melding is afgesloten. Uiteraard heeft ook de Opdrachtgever de verantwoordelijkheid statussen tijdig bij te werken in zijn meldingensysteem.

4.2.3 Afhandelen incidenten

Het afhandelen van meldingen van het type "Incident" doorloopt een vast proces. De beschrijving hiervan is terug te vinden in paragraaf 3.2 van het DAP.

4.2.4 Afhandelen melding "vraag" (RFI)

Eis SVB VO (30) Werkwijze bij melding "vraag"

De behandelaar van de Opdrachtnemer zal bij ontvangst van een vraag de volgende acties uitvoeren:

1. Na ontvangst van een vraag zal de Opdrachtnemer een analyse/beoordeling van de vraag maken en deze vervolgens afhandelen binnen de gestelde servicetermijn.
2. De resultaten worden teruggekoppeld aan de juiste contactpersoon van de Opdrachtgever. Dit kan van alles zijn waaronder een antwoord op een vraag, een document toezenden, een kortdurende instructie/ondersteuning.
3. Acceptatie van het resultaat is ter beoordeling van de indiener. Na Acceptatie kan de melding worden afgesloten en stopt de afhandeltijd.

4.2.5 Afhandelen wijzigingsverzoek

Een wijzigingsvoorstel (of RFC) betreft de wens om nieuwe functionaliteit of aanpassing van bestaande functionaliteit, die niet is gespecificeerd binnen de bestaande Dienstverlening. Het wijzigingsvoorstel beschrijft zo nauwkeurig mogelijk de gewenste functionaliteit en de relevante niet-functionele vereisten. Indien van toepassing dient ook aangegeven te worden wanneer iets gereed dient te zijn en waarom het op die datum gereed dient te zijn, bijvoorbeeld als gevolg van gewijzigde wetgeving. Opdrachtgever beslist of een ingediend RFC in behandeling genomen wordt (i.c. impactanalyse opstellen). De Opdrachtnemer geeft aan bij de Opdrachtgever zodra het RFC gereed is.

Eis SVB VO (31) Administreren wijzigingsverzoeken (RFC)

Opdrachtnemer registreert in een zelf beheerd registratiesysteem alle ontvangen RFC's inclusief bijbehorende gegevens zoals applicatie, status, datum van indienen, indiener, prioriteit en beschrijving van het RFC. Opdrachtnemer onderhoudt deze gegevens gedurende de looptijd van het RFC. Opdrachtgever kan deze administratie raadplegen bijvoorbeeld doordat hiervoor inlogaccounts beschikbaar zijn gesteld.

Eis SVB VO (32) Bespreken RFC's

Opdrachtnemer neemt samen met de Opdrachtgever deel aan een overleg waarin onder meer het RFC-overzicht, de impactanalyses, prioritering en de releaseplanning besproken wordt. Opdrachtnemer levert voor aanvang van het periodieke overleg een volledig of applicatie specifiek overzicht van alle RFC's.

4.3 Configuratiebeheer

Configuratiebeheer zijn de activiteiten rondom het registreren en bijhouden van informatie over het gebruik van objecten behorend bij de applicatie. In paragraaf 3.5 van het DAP wordt nader ingegaan op de rol van de Opdrachtnemer met betrekking tot dit beheerproces.

Eis SVB VO (33) Reconstructie operationele en voorgaande release

Opdrachtnemer zal zijn configuratiebeheer en opslag van releases zodanig inrichten dat hij in staat is om eenvoudig de operationele release en de voorafgaande twee releases van een applicatie inclusief de bijbehorende documentatie, testuitvoering etc. te reconstrueren uit de onder configuratiebeheer vastgelegde ontwikkelcomponenten en randobjecten waarmee de applicatie samenwerkt, en aan te leveren.

Eis SVB VO (34) Actieve rol bij uitvoering configuratie-audit

De Opdrachtgever kan een keer per half jaar een configuratie-audit (laten) uitvoeren. Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de audit een actieve rol te spelen en input leveren aan de derde partij. De werkzaamheden van de Opdrachtnemer omvatten minimaal op eerste verzoek verstrekken van de documenten en eventueel aanpassen aan de laatste stand van zaken ten behoeve van controle op de correctheid ervan en alle overige relevante en logischerwijs aan Opdrachtnemer toekomende activiteiten en opleveringen om de audit mogelijk te maken.

4.4 Operationele ICT-sturing

De Operationele ICT-sturing bestaat uit Beschikbaarheidsbeheer en Capaciteitsbeheer. Beide processen hebben raakvlakken (gebrek aan computercapaciteit kan bij een (gebrekkige) opzet leiden tot beschikbaarheid problemen: "als de capaciteit niet genoeg is, heb je ook problemen met de beschikbaarheid"). Tevens zijn de wijze van sturen en de parameters waarop wordt gestuurd en gerapporteerd vergelijkbaar. Het is aan de Opdrachtnemer om beide processen in de juiste samenhang uit te werken en uit te voeren. Dit binnen de ASL2 kaders van de operationele ICT-sturing.

4.4.1 Beschikbaarheidsbeheer

Beschikbaarheid heeft betrekking op de mate waarin de applicatie gebruikt kan worden op een bepaald tijdstip. Betrouwbaarheid heeft betrekking op de mate waarin een applicatie de gewenste functionaliteit biedt gedurende een periode.

Eis SVB VO (35) Diensten met betrekking tot beschikbaarheidsbeheer

De Opdrachtnemer levert diensten met betrekking tot beschikbaarheidsbeheer, waarbij geldt dat de Opdrachtnemer:

1. bewaking inregelt ten aanzien van de Beschikbaarheid van de applicaties, zodat kan worden ingegrepen zodra deze niet voldoet aan de gestelde eisen en hierover gerapporteerd kan worden;
2. adequate activiteiten (onderzoek, analyse e.d.) onderneemt om de in beheer zijnde applicaties structureel te verbeteren (nader uitgewerkt in de volgende eis);
3. een proces uitwerkt en rapportages oplevert met betrekking tot zijn activiteiten in het kader van Beschikbaarheid en betrouwbaarheid, waaruit blijkt dat de Opdrachtnemer een actieve houding aanneemt in dit proces;
4. de rapportages worden ingebracht en besproken in het daarvoor bestemde overleg (vast te leggen in de DAP).

4.4.2 Capaciteitsbeheer

De middelen die een applicatie gebruikt zoals geheugenruimte, diskruimte en CPU-vermogen moeten optimaal worden ingezet.

Eis SVB VO (36) Werkzaamheden in het kader van capaciteitsbeheer

Opdrachtnemer adviseert de Opdrachtgever actief en onderbouwt op de optimale inzet van middelen, waarbij geldt dat Opdrachtnemer:

1. op regelmatige en herhaalde basis metingen verricht aan middelen ten aanzien van de gevraagde en beschikbare capaciteit van applicaties in scope, deze metingen analyseert en hierover rapporteert, zodanig dat het gehele applicatieportfolio in scope minimaal 1x per jaar doorlopen wordt;
2. naar aanleiding van de metingen en analyses maatregelen voorstelt om het capaciteitsbeslag te optimaliseren, waaronder het verschuiven of opdelen van verwerkingen, vergroten van de capaciteit en het optimaliseren van de prestaties;
3. deze maatregelen bespreekt met de Opdrachtgever en deze activiteiten en maatregelen vastlegt in een capaciteitsplan dat per jaar wordt geactualiseerd.

4.5 Continuïteitsbeheer

Het doel van continuïteitsbeheer is het treffen van maatregelen om de continuïteit van de uitvoering en de ondersteuning op langere termijn te verzorgen / waarborgen. Alle maatregelen die moeten zorgen dat de applicaties en de Dienstverlening ook op langere termijn kunnen blijven functioneren, vallen onder continuïteitsbeheer. Er dient tegen diverse bedreigingen beveiligd te worden. Het gaat om bedreigingen zoals: virussen, hackers, fraude, stroomstoring, brand, overstroming. Ook dient men rekening te houden met het wegvallen van leveranciers van wie men afhankelijk is. Deze activiteiten en maatregelen worden in een continuïteitsplan vastgelegd.

Eis SVB VO (37) Opstellen continuïteitsplan

De Opdrachtnemer stelt een continuïteitsplan op voor de applicaties onder zijn beheer. Dit plan wordt minimaal eenmaal per jaar gereviewed en aangepast in nauwe samenwerking met Opdrachtgever.

Toelichting: De uitvoering van de baseline assessment ligt bij de Opdrachtgever. Resultaten zijn betrouwbaarheidseisen in termen van basis beschermingsniveau voor Beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid en continuïteitseisen in termen van RPO, RTO en MTD.

Eis SVB VO (38) Continuïteitsmaatregelen doorvoeren

Eventuele continuïteitsmaatregelen worden door Opdrachtnemer doorgevoerd. Dit op basis van een impactanalyse gemaakt door de Opdrachtnemer en na Acceptatie door de Opdrachtgever.

Eis SVB VO (39) Bewaken ingerichte beveiliging

Opdrachtnemer bewaakt de ingerichte beveiliging en test periodiek zowel de beveiliging en het calamiteitenplan. Minimaal 1x per jaar voert Opdrachtnemer een continuïteitstest uit in samenwerking met de Opdrachtgever waarin ook alle koppelvlakken worden meegenomen.

4.6 Exploitatiebeheer

Met exploitatiebeheer bedoelen we operationele handelingen zoals het draaien van batch-jobs en back-ups, die onder technisch applicatiebeheer vallen. Deze staan niet direct zo benoemd in het ASL-model maar vormen een wezenlijk onderdeel van de Dienstverlening zoals wij die uitvragen.

Eis SVB VO (40) Uitvoeren operationele activiteiten

Opdrachtnemer zal operationele activiteiten uitvoeren conform het door Opdrachtgever opgestelde schema van werkzaamheden. Voor het schema van de huidige operationele activiteiten zie paragraaf 3.1 van de SLA. Een onderdeel hiervan is het planmatig uitvoeren van batchjobs. In paragraaf 3.5 van het DAP wordt nader ingegaan op de rol van de Opdrachtnemer met betrekking tot dit beheerproces.

5 Verbindende processen

5.1 Inleiding

Het doel van de verbindende processen is zorgen voor de afstemming tussen de beheerprocessen en de onderhoud/vernieuwingsprocessen. Er zijn twee verbindende processen:

1. Wijzigingenbeheer: registreert de wijzigingsverzoeken, bepaalt de inhoud van releases en aan welke releases onderhoudsprocessen mogen werken.
2. Programmabeheer en distributie: controleert de status van applicatiecomponenten en bepaalt welke applicatiecomponenten door de beheersprocessen gebruikt mogen worden.

In dit hoofdstuk zijn deze twee verbindende processen beschreven.

5.2 Wijzigingenbeheer

Het wijzigingenproces richt zich op het op gecontroleerde wijze doorvoeren van wijzigingen aan applicaties, zodat deze afgestemd en geprioriteerd kunnen worden om zodoende de geboden functionaliteit van de applicatie te verbeteren. Het proces vormt de verbinding tussen de vraag (vanuit functionele kant, de applicatie kant maar ook vanuit technische kant voor het oplossen van (ver)storingen) en de realisatie van code en systeemconfiguratie in het proces onderhoud/vernieuwing.

De wijzigingen worden verzameld, geclusterd en ingepland in releases of projecten. Het proces werkt nauw samen met impactanalyse.

5.2.1 Releaseplan

In overleg wordt door de Opdrachtgever vastgesteld welke (gebundelde) RFC's worden gerealiseerd in een nieuwe release. De Opdrachtnemer wordt hierbij om advies gevraagd op basis van zijn kennis en rol in zijn Dienstverlening.

Eis SVB VO (41) Adviseren bij samenstellen releases

Opdrachtnemer adviseert de Opdrachtgever bij het samenstellen van releases. Indien door Opdrachtgever noodzakelijk geacht, dient de Opdrachtnemer tijdig notities, argumentatie of anderszins op te leveren die noodzakelijk kunnen zijn voor de besluitvorming over de samengestelde release. Het opstellen van dergelijke notities/argumentaties behoort tot de reguliere werkzaamheden van de Opdrachtnemer.

5.3 Programmabeheer en distributie

Eis SVB VO (42) Taken in programmabeheer en distributie

In het proces programmabeheer en distributie voert de Opdrachtnemer de volgende taken uit:

1. Het opslaan, registeren en bewaren van originelen van configuratie-items in een door Opdrachtnemer verzorgde programmabibliotheek;
2. Het beschikbaar stellen van kopieën van deze items voor onderhoud en vernieuwing;
3. Het beschikbaar stellen van de gewijzigde programmatuuritems in de verschillende testomgevingen;
4. Het beschikbaar stellen van juiste en goedgekeurde versies van (gewijzigde) programmatuuritems op de verschillende omgevingen, bijvoorbeeld op de productieomgeving na Acceptatie door de Opdrachtgever;

5. Zorg dragen voor het versiebeheer waarbij aanpassingen in de programmatuur op de verschillende omgevingen transparant zijn en gecontroleerd worden doorgevoerd;
6. Administreren en rapporteren over documentatie met betrekking tot de programmatuur.

6 Onderhoud/Vernieuwing

6.1 Inleiding

Het doel achter de onderhoudsprocessen is het aanbrengen van wijzigingen (standaard, kleine en/of grote wijzigingen/aanpassingen) in de applicaties teneinde fouten te verwijderen of gewenste functionaliteit toe te voegen. Opdrachtnemer zal deze rol vervullen voor de applicaties onder zijn beheer.

Binnen het cluster onderhoud vallen vijf stappen te benoemen die moeten worden doorlopen om tot een geaccepteerde wijziging te komen:

1. Impactanalyse (en softwareontwikkelingsplan)
2. Ontwerp
3. Realisatie
4. Testen
5. Implementatie

De (onderhoud en) vernieuwing cyclus is in dit hoofdstuk achtereenvolgend uitgewerkt. Deze volgorde is zuiver pragmatisch en houdt daarmee geen rekening met een mogelijk iteratief toepassen van de verschillende stappen van de cyclus, waarbij ontwerp, realisatie en testen elkaar continu aanvullen en verbeteren tot aan de Implementatie.

6.2 Impactanalyse

De Opdrachtgever maakt een keuze uit de bij wijzigingsbeheer ingediende RFC's. Dit gebeurt mede op basis van de bespreking van deze RFC's in een periodiek overleg met de Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft de eindbeslissing over welke RFC's in behandeling worden genomen en voor welke een impactanalyse wordt uitgevraagd.

6.2.1 Impactanalyse n.a.v. een of meer RFC('s)

Eis SVB VO (43) Werkwijze bij aanvraag impactanalyse

Opdrachtnemer dient na opdracht hiertoe een impactanalyse (IA) van een (set van) RFC('s) op te stellen en het resultaat hiervan op te leveren in rapportvorm. Het IA-rapport dient minimaal de volgende onderwerpen te behandelen:

1. Naam en korte beschrijving van de (set van) RFC('s) en de oorsprong (correctief of adaptief). Bij correctieve RFC's n.a.v. incidenten tevens het melding-registratienummer van het incident.
2. Beschrijving van het RFC, achtergrond (bij incidenten is dit de analyse van de oorzaak) en de uitgangspunten waarop de IA is gebaseerd.
3. De overwogen alternatieven voor aanpak en oplossing (indien relevant) binnen de gestelde randvoorwaarden (Architectuur, performance etc.).
4. De uitwerking van het gekozen oplossingsalternatief waarbij tenminste gedetailleerd beschreven wordt:
 - a. De door te voeren wijzigingen;
 - b. Onderbouwing hoe de voorgestelde oplossing voldoet aan de gestelde eisen;
 - c. Impact van de oplossing (en de invoering/installatie daarvan op de productie-omgeving) op de performance en beschikbaarheid;
 - d. Indien relevant, de benodigde opleidingen en/of (cursus)handleidingen;
 - e. De noodzakelijke aanpassingen aan documentatie (alle documenten zoals gebruikershandleiding/online help, procesontwerp, systeem documentatie (zoals een technisch en/of functioneel ontwerp), testprotocollen/scripts die aangepast moeten worden);

- f. De impact op de AP-omgeving (technische architectuur en infrastructuur);
 - g. De geschatte installatietijd van de oplossing;
 - h. Beschrijving van de impact op interfaces (intern en extern) en noodzakelijke aanpassingen aan gekoppelde applicaties, systemen en procesketens.
5. Risico's van de oplossing (en niet oplossen), waarbij de risicoclassificatie van Opdrachtgever op basis van een risico-analyse (zie IBP-3.2.1) (waardering: Hoog, Midden of Laag) wordt toegepast (zie paragraaf 3.2 van Bijlage G2).
 6. (Globale) planning van de realisatie (doorlooptijd en mijlpalen).
 7. (Globale) kosteninschatting.

Toelichting: De Opdrachtnemer blijft altijd verantwoordelijk voor de kwaliteit van de IA. Mocht tijdens de realisatie van een RFC blijken dat aannames uit de IA niet kloppen dan dient de Opdrachtnemer hier melding van te maken, zodat bijsturen eventueel mogelijk is.

6.2.2 Opstellen softwareontwikkelingsplan

In het geval van meerwerk (zie par. 2.7) kan de Opdrachtgever de Opdrachtnemer vragen de offerte te baseren op een softwareontwikkelingsplan.

Eis SVB VO (44) Opstellen softwareontwikkelingsplan

De Opdrachtnemer stelt voor specifieke softwareontwikkelingen (trajecten die buiten jaarplanningen om lopen) bestaande uit (een set van) RFC('s) een softwareontwikkelingsplan op. De inhoud van het ontwikkelingsplan wordt in overleg met Opdrachtgever toegesneden op de specifieke situatie. Voor het softwareontwikkelingsplan geldt dat het:

1. opgeleverd dient te worden binnen maximaal 10 Werkdagen na aanvraag hiertoe, tenzij anders overeengekomen is;
2. alle relevante aspecten (werkzaamheden, faseringen en opleveringen) van het ontwikkelproject beslaat, overeenkomstig de eisen die hieraan in de aanbestedingsstukken en eventueel aanvullend hieraan in de aanvraag voor het ontwikkelingsproject gesteld zijn;
3. een planning bevat die aan de gestelde eisen voldoet (hoofdstuk: algemene eisen), waarbij levering binnen het geldende serviceniveau altijd wordt uitgevoerd;
4. een definitieve kostenopgave bevat conform de hieraan gestelde eisen;
5. aan de eisen voldoet die aan offertes worden gesteld (hoofdstuk: algemene eisen) en in lijn moet zijn met de impactanalyse zoals eerder is opgeleverd, met name op het punt van de hierin opgenomen kosten en planning.

Toelichting: Ieder softwareontwikkelingsplan wordt beschouwd als het uitbrengen van een offerte voor de uit te voeren ontwikkeling. Er zijn voor de Opdrachtgever derhalve geen kosten verbonden aan het opstellen van het softwareontwikkelingsplan. In voorkomende gevallen, na Acceptatie hiervoor door de Opdrachtgever, kan een (bijgewerkte) impactanalyse als softwareontwikkelingsplan dienst doen, bijvoorbeeld in het geval van realisatie van een enkele RFC of van een set van RFC waarvoor al in onderlinge samenhang een impactanalyse is opgesteld.

Toelichting: De planning dient door Opdrachtnemer afgestemd te worden met Opdrachtgever. De overeengekomen planning wordt gezien als afspraken over

servicetermijnen (SLA-afspraken) voor het project en worden op deze wijze ook behandeld indien de planning niet gehaald wordt.

6.3 Ontwerpfase

In deze fase wordt het functioneel en technisch- en programmaontwerp gemaakt of aangepast. De Opdrachtnemer is hier verantwoordelijk voor. Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen, ook nadat het ontwerp is opgeleverd kan ervoor gekozen worden dit niet uit te voeren. Opdrachtgever is vrij om het functioneel ontwerp via enig andere weg (door derden) te laten opstellen. Het niet inschakelen van de Opdrachtnemer zal door de Opdrachtgever niet beargumenteerd of onderbouwd worden.

Eis SVB VO (45) Opstellen van een functioneel ontwerp

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van een functioneel ontwerp (FO), of om bestaande functionele ontwerpen aan te passen, voor te ontwikkelen applicatiecode (release/change), waarvoor geldt dat:

1. het functioneel ontwerp tegemoet moet komen aan de functionele vraag/requirements zoals aangeleverd door de Opdrachtgever en/of haar Opdrachtgever(s);
2. voldaan wordt aan de kwaliteitseisen die gesteld worden aan een functioneel ontwerp;
3. het ontwerp rekening houdt met alle op te stellen (Acceptatie)testeisen.

Toelichting: Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor inzet van werknemers met de juiste kennis waaronder ook met kennis van business- en informatieanalyse en relevante kennis en ervaring van de business van de Opdrachtgever en zijn Opdrachtgevers. De Opdrachtgever kan ook besluiten om zelf een functioneel ontwerp op te stellen met deskundige ondersteuning van een informatie/business analist of functioneel ontwerper van de Opdrachtnemer.

Toelichting: Indien er gekozen wordt voor een iteratief ontwikkelproces is er geen FO beschikbaar bij de start van het ontwikkelproces. Het FO dient echter wel gaandeweg de sprints opgesteld en uitgebouwd te worden. Aan het einde van iedere sprint dient een nieuwe versie van het FO opgeleverd te worden en bij afsluiting van het project het definitieve FO, dit conform de normstelling voor FO. Het opstellen van het FO behoort bij iteratief ontwikkelen en is dus de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en een vereiste oplevering.

6.4 Realisatie

Na positieve validatie wordt toestemming gegeven voor de realisatie, of – in geval van iteratieve ontwikkeling – na een positieve reactie op basis van de eerste sprintreview.

Eis SVB VO (46) Bouw van de softwarecode

Opdrachtnemer zal de realisatie van de applicatie/release uitvoeren conform het gevalideerde technische ontwerp (en in geval van iteratief ontwikkelen conform het afgesproken sprintdoel), waarbij geldt dat:

1. het gebruik van de softwarepakketten en ICT-infrastructuur consistent is met, indien van toepassing, eventuele voorgaande releases, tenzij anders overeengekomen;
2. de realisatie moet binnen de O-omgeving en T-omgeving plaatsvinden en aan de hierbij gestelde eisen;
3. de realisatie voldoet aan voorwaarden en richtlijnen uit de Overeenkomst en zoals eventueel additioneel gesteld zijn bij de offerteaanvraag;

4. de realisatie voldoet aan standaarden en normen zoals aangegeven in deze aanbesteding en haar Bijlagen, dan wel aanvullend verstrekt zijn in de offerteaanvraag voor de realisatie/project;
5. De realisatie plaats moet vinden conform het geaccepteerde softwareontwikkelingsplan(indien van toepassing);
6. Indien een gegevensconversie noodzakelijk is behoort dit altijd tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer, onder meer het ontwerpen van de conversie, het schrijven van conversiescripts en het uitvoeren van conversietests en een data-regressietest en terugdraaitesten.

Eis SVB VO (47) Kwaliteit van de gemaakte softwarecode

Alle door Opdrachtnemer op te leveren softwarecode dient te voldoen aan eisen op het gebied van onderhoudbaarheid van de code, zoals vastgelegd in de internationale norm ISO/IEC 9126-1:2001 of de opvolger hiervan, ISO/IEC 25010:2011 resulterend in een TÜVIT4-sterren score, tenzij in een specifieke opdracht anders overeengekomen wordt.

Toelichting: Opdrachtgever kan op ieder moment, ook na oplevering en Acceptatie van een stuk softwarecode (bijvoorbeeld change/release/nieuwe applicatie), de geleverde softwarecode (laten) controleren op de bovengenoemde kwaliteitseisen. Opdrachtnemer zal zonder meerkosten medewerking geven aan alle activiteiten (bijvoorbeeld overleg, uploaden van sources e.d.) om een dergelijke toets uit te kunnen (laten) voeren. Indien er een afwijking met de gestelde norm is, dient Opdrachtnemer de getoetste softwarecode voor eigen rekening en risico te herstellen/herbouwen zodat wel aan de normstelling voldaan wordt.

6.4.1 Gebruik van maatwerkcomponenten

Eis SVB VO (48) Gebruik van Opdrachtnemer gebonden maatwerkcode

Indien de Opdrachtnemer bij de ontwikkeling van nieuwe functionaliteit gebruik maakt van (al dan niet) door hem ontwikkelde maatwerkcode of componenten, die daarmee onderdeel en noodzakelijk worden voor het functioneren van de op te leveren functionaliteit in de breedste zin, dan gelden hierbij de volgende eisen:

1. Opdrachtnemer mag geen gebruik maken van maatwerkcode of componenten waar door de Opdrachtnemer rechten op gevestigd zijn of (zouden kunnen) worden waardoor de Opdrachtgever in het gebruik van dergelijke maatwerkcode en componenten wordt beperkt of zou kunnen worden beperkt, tenzij en voor zover voor het gebruik hiervan uitdrukkelijk en aantoonbaar van te voren schriftelijke toestemming is verkregen van de Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever zal uitsluitend toestemming geven voor gebruik van bovengenoemde maatwerkcode en componenten indien Opdrachtgever kosteloos de volledige, onbeperkte en eeuwigdurende gebruiksrechten, het recht om de maatwerkcode of componenten te mogen (laten) wijzigen, aanpassen en verder te ontwikkelen en hiervoor ook alle intellectuele eigendomsrechten krijgt. Hieronder ook begrepen volledige overdracht na afloop van de Opdracht of Overeenkomst van alle relevante rechten en toebehoren (waaronder, doch niet limitatief, de volledige configuratie/broncode en bijbehorende documentatie) gericht op verdere (door)ontwikkeling en het beheer van de maatwerkcode of componenten, zowel door de Opdrachtgever zelf als door hem ingeschakelde derden. Het is aan de Opdrachtnemer deze kosteloze Overdracht van rechten te verzorgen en te realiseren (zie Hoofdstuk 9).
3. Acceptatie voor gebruik van maatwerkcode of componenten betekent niet dat Opdrachtgever impliciet de technische en functionele werking

accepteert van de betreffende maatwerkcode of bevestigt dat toepassing van de maatwerkcode of component voldoet aan de opdracht, architectuurrichtlijnen of voorschriften en eisen anderszins. Het is aan de Opdrachtnemer de werking en conformiteit aan alle eisen in het gebruikelijke testtraject bij oplevering aan te tonen.

4. Garantieclaims op de ingezette maatwerkcode of componenten komen volledig voor rekening en risico van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer blijft altijd volledig verantwoordelijk.

Toelichting: indien Opdrachtnemer uit gaat van maatwerkcode of componenten zoals boven bedoeld, dan dient hij dit (in de offerte of anderszins) expliciet aan te geven, zodanig dat de Opdrachtgever kan beoordelen of aan de eisen wordt voldaan. Indien niet gemeld wordt of niet aan de bovenstaande eis wordt voldaan, dan komen alle kosten die samenhangen met het ongedaan maken van het gebruik van bedoelde maatwerkcode of componenten voor rekening en risico van de Opdrachtnemer, ook indien dit pas bij implementatie, in productie, bij Overdracht na einde Overeenkomst of enig later moment wordt vastgesteld (dus ook na afloop van de formele Overeenkomst met Opdrachtnemer). Een opgeleverd product bevattende maatwerkcode of componenten die niet vooraf zijn goedgekeurd, wordt als niet tijdig geleverd beschouwd, tenzij alsnog aan alle eisen voldaan wordt.

Toelichting: Opdrachtgever is vrij in het al dan niet accepteren van bedoelde maatwerk of componenten, ook indien aan alle gestelde eisen is voldaan.

Eis SVB VO (49) Controle mogelijkheid bouwfase (Audit)

De Opdrachtnemer dient rekening te houden met audits (gepland en ongepland) op de ontwikkel/processen van lopende projecten.

6.5 Testen

6.5.1 Algemene testeisen

Eis SVB VO (50) Verslaglegging uitgevoerde testen

Opdrachtnemer test, op basis van in de markt gangbare testmethodieken, de doorgevoerde wijzigingen en levert bij iedere oplevering van gewijzigde componenten verslagen op waaruit blijkt:

- Dat de geplande functionaliteit geleverd wordt;
- Welke testgevallen met welk resultaat de werking van de functionaliteit aantonen als ook de impact op niet-functionele eisen (performance, Beschikbaarheid etc.).

6.5.2 Herstelwerkzaamheden

Indien tijdens de testen die Opdrachtgever uitvoert fouten of problemen optreden, vindt geen Acceptatie plaats maar dienen herstelwerkzaamheden plaats te vinden. De release wordt in feite terugverwezen naar de realisatiefase waar de problemen hersteld worden.

Eis SVB VO (51) Herstelwerkzaamheden

Opdrachtnemer dient tijdens het testen door de Opdrachtgever rekening te houden met herstelwerkzaamheden, waarbij:

1. de Opdrachtnemer voldoende deskundige capaciteit beschikbaar houdt om het herstelwerkzaamheden direct aan te vangen en de herstelperiode zo kort mogelijk te houden zodat de overeengekomen opleverdatum niet in gevaar komt;

2. blokkerende bevindingen worden opgelost door herstel/aanpassingen van de softwarecode voordat tot (hernieuwde) Acceptatie overgegaan kan worden en het acceptatieproces vervolgd kan worden;
3. na afronding van het herstelwerk door middel van het herhalen van de relevante testgevallen waarin de bevinding geconstateerd is (of indien noodzakelijk het uitvoeren van aanvullende testgevallen) aangetoond dient te worden dat alle bevindingen opgelost zijn.

6.6 Implementatie

Indien de opleveringen succesvol de testsoorten voor acceptatie hebben doorlopen en alle blokkerende bevindingen uit de systeemtest (uitgevoerd door de Opdrachtnemer) en de Acceptatietesten (uitgevoerd door de Opdrachtgever) zijn opgelost in de daarvoor bestemde herstelronde(n), kan overgegaan worden naar de fase Implementatie.

Eis SVB VO (52) Overgang van Acceptatie naar productie

De set van opleveringen kan niet eerder van Acceptatie naar productie dan nadat:

1. Aan alle eisen van acceptatie zijn voldaan;
2. De oplevering formeel is geaccepteerd door een in het DAP opgenomen vertegenwoordiger van de Opdrachtgever.

Eis SVB VO (53) Kennisoverdracht aan beheer

Opdrachtnemer dient actieve kennisoverdracht te ondernemen over de applicatie/release/change/testtool om daarmee de beheerders van de Opdrachtgever inzicht te geven in de (impact van de) opleveringen, waarbij nadruk gelegd wordt op:

1. De releasenote
2. De doorgevoerde (beheer)technische veranderingen
3. De functionele veranderingen
4. De mogelijke veranderingen voor de beheerders
5. De kennisoverdracht dient plaats te vinden in overleg met de Opdrachtgever.

7 Sturende processen

7.1 Inleiding

Sturing is noodzakelijk om de hierboven genoemde clusters met onderliggende processen optimaal te doen verlopen. Hierbij zijn vier aspecten van belang (op)levertijd, kosten, kwaliteit voor de medewerker en kwaliteit voor de klant. De sturende processen betreffen:

- Contractmanagement (afstemmen van de afspraken en verwachtingen met de Opdrachtgever)
- Planning en control (inschatten en managen van de benodigde ontwikkel- en beheercapaciteit)
- Kwaliteitsmanagement (reviewen en verbeteren van de kwaliteit van de Dienstverlening)
- Financieel management (optimaliseren van kosten)
- Leveranciersmanagement (verzorgen van de inzet van ingekochte middelen en diensten)

7.2 Contractmanagement

Eis SVB VO (54) Taken in contractmanagement

De Opdrachtnemer werkt mee aan het tot stand komen en onderhouden van de Service Level Agreement (SLA) waarin de eisen aan de Dienstverlening staan beschreven en een beschrijving van de operationele werkafspraken in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). De Opdrachtnemer legt verantwoording af voor het realiseren van de Dienstverlening binnen de gestelde eisen van de SLA.

7.3 Planning en control

Eis SVB VO (55) Taken ten aanzien van Planning en control

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ontwikkel- en beheercapaciteit wordt ingepland, zodat changes en releases volgens planning kunnen worden opgeleverd. Opleversnelheid wordt gemonitord en de Opdrachtnemer stuurt hier actief op zodat deze steeds verbetert. Planning en opleversnelheid worden periodiek besproken met de Opdrachtgever, frequentie overeen te komen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

7.4 Kwaliteitsmanagement

7.4.1 Probleembeheer

Opdrachtnemer richt probleembeheer in gericht op het verbeteren dan wel verhelpen van structurele problemen in de applicatie en stelt voorstellen op die leiden tot een verbetering van de applicatie.

Eis SVB VO (56) Opdrachtnemer maakt voorstellen tot verbetering van (onderdelen van) applicaties

Opdrachtnemer stelt als onderdeel van zijn vaste werkzaamheden voorstellen op tot verbetering van (onderdelen van) applicaties (inclusief interfaces) in scope, waarbij geldt dat:

1. de Opdrachtnemer verantwoordelijk is om voorstellen voor verbeteringen te doen die zich richten op:
 - a. Oplossen van structurele problemen. Deze structurele problemen kunnen aangeleverd worden vanuit de Opdrachtgever maar dient de Opdrachtnemer ook nadrukkelijk zelf actief vast te stellen vanuit zijn eigen werkzaamheden

- in het kader van beheer. Dit kan bijvoorbeeld blijken uit een groot aantal (vergelijkbare) storingen (probleembeheer) of lange downtijd door storingen.
- b. Voorstellen om applicaties (inclusief interfaces) in scope efficiënter te laten verlopen (minder of snellere bewerkingen met hetzelfde resultaat of minder foutgevoelig te maken).
 - c. applicaties (inclusief interfaces) in scope aan te passen bij wijzigingen in onderliggende systeemsoftware, hardware configuratie of database(s) in de breedste zin.
2. de voorstellen worden ingebracht en besproken in het daarvoor bestemde overleg (vast te leggen in de DAP).

Toelichting: indien Opdrachtgever besluit tot het uitvoeren van een voorstel zal Opdrachtnemer een RFC aanmaken en deze inschieten conform de werkwijze van het cluster onderhoud/vernieuwing.

7.5 Financieel management

Financieel management betreft de volgende activiteiten:

- Opstellen van begroting
- Bewaken van de realisatie
- Evalueren van de realisatie

Opdrachtgever werkt met jaarlijkse begrotingen. De begroting is opgebouwd uit reguliere vaste onderhoudsbudgetten en jaarlijks wijzigende budgetten voor bijv. groot onderhoud, nieuwbouw en projecten. De begroting maakt onderdeel uit van het jaarplan. Kosten voor het regulier onderhoud worden begroot. Op maandelijkse basis worden begroting en realisatie tegen elkaar afgezet. Hiervoor wordt maandelijks een rapportage opgesteld.

Eis SVB VO (57) Taken in financieel management

In het proces financieel management participeert en draagt de Opdrachtnemer actief bij aan het tot stand komen van de begroting voor het beheer van de V&O informatievoorziening. "Participeren" houdt minimaal in dat de Opdrachtnemer actief meedenkt en taken uitvoert gericht op het opstellen van een begroting t.b.v. jaarplan(nen) en bijdraagt en meewerkt aan de totstandkoming van valide jaarplannen. "Actief bijdragen" houdt in ieder geval in dat Opdrachtnemer uit zichzelf en op verzoek, door Opdrachtgever relevant geachte informatie voor begrotingen in een door Opdrachtgever bepaald formaat aanlevert.

7.6 Leveranciersmanagement

Eis SVB VO (58) Taken ten aanzien van leveranciersmanagement

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de contracten met hardware- en softwareleveranciers, en eventueel andere dienstverleners, die onderdelen of diensten leveren waarvan gebruik wordt gemaakt ten behoeve van de V&O informatievoorziening. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ingekochte systeemonderdelen of diensten (blijven) voldoen aan de gestelde eisen en dat deze optimaal worden ingezet.

8 Richtinggevende processen

8.1 Inleiding

Dit cluster richt zich op de toekomst en de life cycle van objecten (applicaties) in de informatievoorziening (Applications Cycle Management (ACM)) en de bijbehorende toekomstige Dienstverlening (Organization Cycle Management (OCM)). Hiertoe wordt een duidelijke visie en goed onderbouwde roadmap opgesteld.

8.2 Applications Cycle Management

Juist op dit vlak wil de Opdrachtgever gebruik maken van de kennis en kunde van de Opdrachtnemer om ervoor te zorgen dat de continuïteit van de Dienstverlening volgens de gestelde eisen verzekerd is. Het is van belang dat risicovolle, ingrijpende activiteiten, zoals volledige nieuwbouw van applicaties, worden vermeden door een pro-actief beleid te voeren ten aanzien van onderhoud.

Eis SVB VO (59) Opdrachtnemer onderhoudt een 2-3 jarenplan (roadmap) met voorstellen voor de toekomst van applicaties

Opdrachtnemer onderhoudt een 2-3 jarenplan, of roadmap, waarin op hoog niveau staat beschreven welke verbeteringen en vernieuwing er moet worden doorgevoerd om de Beschikbaarheid en onderhoudbaarheid van applicaties te kunnen realiseren.

1. de Opdrachtnemer is verantwoordelijk ervoor te zorgen dat ook op de langere termijn recente versies van software en hardware worden blijven ingezet die binnen de support van de leveranciers vallen;
2. het onderhoud van applicaties wordt op dusdanige wijze ingepland dat er geen grote, risicovolle aanpassingen in korte tijd doorgevoerd hoeven te worden;
3. het 2-3 jarenplan wordt periodiek, doch minimaal jaarlijks, afgestemd met de Opdrachtgever.

8.3 Organization Cycle Management

Net als voor de applicaties wordt er ook een roadmap voor de Dienstverlening gemaakt, zodat activiteiten om deze aan te passen tijdig kunnen worden opgestart, gewijzigd en/of beëindigd.

Eis SVB VO (60) Opdrachtnemer onderhoudt een 2-3 jarenplan (roadmap) met voorstellen voor de toekomst van de Dienstverlening

Opdrachtnemer onderhoudt een 2-3 jarenplan, of roadmap, waarin op hoog niveau staat beschreven welke verbeteringen ten aanzien van de Dienstverlening en op- of afschaling van ontwikkel- en beheercapaciteit er moeten plaatsvinden zodat deze goed blijft afgestemd op de veranderingen in de behoefte van de Opdrachtgever.

1. de Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afstemmen van de Dienstverlening op de eisen en afspraken zoals die vastliggen in de SLA's en DPA's
2. het 2-3 jarenplan wordt periodiek, doch minimaal jaarlijks, afgestemd met de Opdrachtgever
3. het 2-3 jarenplan voor de toekomst van de Dienstverlening wordt in samenhang gemaakt met het 2-3 jarenplan voor de toekomst van de applicaties.

9 Retransitie/Exit

9.1 Inleiding

Retransitie (of exit) betreft de gecontroleerde overgang van de gecontracteerde levering en Dienstverleningstaken, de daarbij behorende kennis en kunde alsmede nog over te dragen producten door de Opdrachtnemer (dan wel in beheer zijnde producten waarbij het eigendom ligt bij Opdrachtgever) naar de Opdrachtgever en/of door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij(en). Dit vindt plaats aan het einde van de Overeenkomst of indien de Overeenkomst tussentijds wordt beëindigd.

De Retransitie is van toepassing indien (een deel van) de (oude) Dienstverleningsovereenkomst ("Overeenkomst") wordt beëindigd en de verantwoordelijkheden voor de Dienstverlening (geheel of gedeeltelijk) worden overgedragen van de (latende) Opdrachtnemer naar de Opdrachtgever of een nieuwe (door de Opdrachtgever gecontracteerde) Opdrachtnemer.

Dit maakt onder meer noodzakelijk:

1. Overeenstemming tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de Retransitie-activiteiten en verantwoordelijkheden op basis van een compleet en door de Opdrachtgever goed te keuren Retransitieplan, dat de overdracht van de 'end-to-end' verantwoordelijkheid voor Dienstverlening van de Opdrachtnemer naar de Opdrachtgever of nieuwe Opdrachtnemer bevat.
2. Overeenstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over een compleet en definitief transitieplan.
3. Aansluiting tussen het onder 1 bedoelde Retransitieplan en het onder 2 bedoelde transitieplan; bij voorkeur in de vorm van overeenstemming tussen de uitbesteder, de verkrijgende Leverancier en de latende leverancier. De Retransitie van de latende leverancier wordt in samenhang met de transitie van de verkrijgende leverancier binnen één project georganiseerd waarbij tussen partijen overeenstemming bestaat over de tijdsduur en beoogde datum van Overdracht (zonder nadere detaillering uitvoerbaar, bijvoorbeeld in de vorm van een projectplan).
4. Opdrachtnemer zorgt voor het actueel houden van het (hem betreffende) Retransitieplan (inclusief bijbehorende kostenopgave), minimaal eenmaal per jaar, of zoveel vaker als nodig indien de Dienstverlening wijzigt.
5. Opdrachtnemer zal de benodigde Retransitie activiteiten op verzoek van Opdrachtgever aanpassen en operationeel afstemmen met een eventuele nieuwe opvolgende Opdrachtnemer.
6. De Opdrachtgever verkrijgt de voor een soepele overdracht van de Dienstverlening noodzakelijke data, informatie en middelen van de Opdrachtnemer.
7. Overeenstemming tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de periode van nazorg en ondersteuning (op basis van inspanningsverplichting) na afronding van de Retransitie.

Als de Opdrachtnemer een aparte bijdrage wenst van de Opdrachtgever of een opvolgende opdrachtnemer dan regelt de Opdrachtnemer dat in het Retransitieplan in het kader van de beëindiging van de Overeenkomst.

De belanghebbenden borgen dat er geen blokkerende constructies in de levering en Dienstverlening worden gehanteerd die een succesvolle Implementatie en Retransitie in de weg kunnen staan en dat informatie en middelen zoveel mogelijk tussen de partijen vrij overdraagbaar is en gebruikt mag worden.

9.2 Uit te voeren activiteiten Opdrachtnemer

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.

Eis SVB VO (61) Taken Retransitie

De volgende werkzaamheden worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer bij (tussentijdse) beëindiging van de Overeenkomst:

1. gecontroleerde overdracht van Dienstverleningstaken en daarbij behorende kennis en kunde;
2. gecontroleerde overdracht van nog over te dragen producten (dan wel in beheer zijnde producten waarbij het eigendom ligt bij Opdrachtgever);
3. advies en ondersteuning;
4. in alle gevallen geldt dat de Overdracht, werkzaamheden en opleveringen, advies en ondersteuning plaats kunnen vinden aan de Opdrachtgever en/of rechtstreeks aan door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij(en), een eventuele opvolgende opdrachtnemer.

Toelichting: De werkzaamheden voor Retransitie starten voordat de formele beëindiging een feit is. De termijnen waarbinnen de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden staan in het Retransitieplan vermeld.

9.2.1 Retransitieplan

Eis SVB VO (62) Opstellen Retransitieplan

De Opdrachtnemer dient na de gunning een definitief Retransitieplan op te stellen (op basis van het concept dat voor deze aanbesteding is ingediend, zie SGC-K4) voor overdracht van de Dienstverleningstaken en daarbij behorende kennis en kunde alsmede nog over te dragen producten (dan wel in beheer zijnde producten waarbij het eigendom ligt bij Opdrachtgever). Het Retransitieplan beschrijft de feitelijke uitvoering van alle noodzakelijke werkzaamheden, opleveringen incl. de benodigde goedkeuring en Acceptatie van de geëiste opleveringen. Er gelden de volgende eisen:

- de Opdrachtgever stelt de uitgangspunten en randvoorwaarden van de Retransitie vast (waaronder een planning en prioriteit van Retransitie). De Opdrachtnemer stelt een plan van aanpak op die daar op aansluit;
- de beschrijving van de benodigde procedures en protocollen;
- de in te richten Retransitieorganisatie;
- een gedetailleerde planning van de overdrachtsfase conform de algemene eisen van planningen;
- een gedetailleerde asset lijst van alle over te dragen hardware en software;
- de benodigde inzet van Opdrachtgever en/of aan door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij(en);
- de te maken kosten worden begroot.

Eis SVB VO (63) Termijnen opstellen definitief Retransitieplan

De termijnen omvatten:

1. zodra (tussentijdse) ontbinding van het contract is aangezegd, dient binnen 1 maand het Retransitieplan definitief opgesteld te worden door Opdrachtnemer waarbij rekening gehouden wordt met de ervaringen van de afgeronde en geaccepteerde implementatie;

2. het Retransitieplan dient binnen 20 Werkdagen in concept ter review te worden voorgelegd aan Opdrachtgever;
3. Opdrachtgever zal binnen 20 Werkdagen het concept voorzien van commentaar;
4. Opdrachtnemer dient binnen 20 Werkdagen het aangeleverde commentaar te hebben verwerkt en aan te bieden aan Opdrachtgever.
5. het Retransitieplan wordt vastgesteld in het daartoe geëigende overleg;
6. jaarlijks wordt door Opdrachtnemer en na afstemming met Opdrachtgever het Retransitieplan, indien noodzakelijk, geactualiseerd en opnieuw ter vaststelling aangeboden in het daartoe geëigende overleg;
7. ten minste 12 maanden voor het einde van de Overeenkomst of uiterlijk 10 Werkdagen na eerste aanzegging van ontbinding, dient de uitvoering van het Retransitieplan opgestart te worden.

Goedkeuring Retransitieplan

Het Retransitieplan dient door de Opdrachtnemer ter goedkeuring voorgelegd te worden aan de Opdrachtgever.

9.2.2 Uitvoering van de Retransitie

Eis SVB VO (64) Uitvoeren van de Retransitie

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het opdrachtnemersdeel van de Retransitie, waarvoor geldt dat:

- de Retransitie dient plaats te vinden conform het goedgekeurde Retransitieplan;
- alle fysieke dossiers (actueel gevuld met de laatste versies van alle (goedgekeurde) opleveringen/documentatie) dienen feitelijk overgedragen te worden in een wijze en formaat dat eenvoudig en effectief gebruik door een opvolgende Opdrachtnemer mogelijk maakt;
- het digitale archief (documentencentrum) volledig bijgewerkt en actueel is.

Eis SVB VO (65) Continuïteit van de Dienstverlening tijdens Retransitie

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de Dienstverlening 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 Dienstverlening geborgd is tijdens de feitelijke overdracht;
2. de Opdrachtnemer een (pro)actieve rol speelt in de kennisoverdracht naar de Opdrachtgever en/of zijn door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij.

Toelichting : de werkzaamheden die onderdeel zijn van de Dienstverlening in het kader van reguliere Dienstverlening lopen dus door tot het moment dat de Retransitie is voltooid en de Dienstverlening door de Opdrachtgever en/of door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij is overgenomen. De Retransitiwerkzaamheden lopen dus parallel aan de reguliere Dienstverlening.

Eis SVB VO (66) Procedures en protocollen t.b.v. Retransitie

Opdrachtnemer dient procedures en protocollen op te stellen ten behoeve van de overdrachtfase. 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 CMDB audit;

2. het inventariseren en vaststellen van alle (nog) op te leveren en over te dragen (deel)opleveringen en producten;
3. de wijze waarop de feitelijke overdracht en een eventuele verhuizing naar door Opdrachtgever aangewezen locaties plaatsvindt van alle opleveringen (incl. documentatie);
4. de wijze waarop de advies- en ondersteuning zal plaatsvinden aan de ontvangende partij;
5. voorbeelden en sjablonen/templates van inventarisatielijsten en –rapporten die opgeleverd zullen worden tijdens de uitvoering van het Retransitieplan.

9.2.3 Advies en ondersteuning (nazorg) na Retransitie

Eis SVB VO (67) Advies en ondersteuning na Retransitie

Na de Retransitie dient de Opdrachtnemer beschikbaar te zijn voor advies en ondersteuning voor Opdrachtgever en/of door Opdrachtgever aan te wijzen partij(en) de Dienstverlening (al dan niet geheel of gedeeltelijk) overneemt.

Eis SVB VO (68) Termijnen nazorg

1. 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/of door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij(en);
2. Op verzoeken tot advies en ondersteuning dient binnen 2 Werkdagen op deskundige wijze gehoor te worden gegeven.

9.3 Kosten ten behoeve van Retransitie

Eis SVB VO (69) Kosten Retransitie

1. Opdrachtnemer levert de inspanning voor de Retransitie op basis van werkelijk gemaakte kosten, welke worden begroot. Deze begroting is onderdeel van het Retransitieplan van de Opdrachtnemer. Voorwaarden van de oorspronkelijke Overeenkomst blijven tijdens Retransitie van toepassing.
2. Opdrachtgever zal de inspanning van de uiteindelijke Retransitie begroten op basis van op het moment van het opmaken van de offerte marktconforme tarieven.
3. Het opstellen en bijwerken van het Retransitieplan wordt geacht in de afgegeven prijzen inbegrepen te zijn.

9.4 Voortzetting van de Prestatie

Eis SVB VO (70) Voortzetting na beëindigingsdatum

Opdrachtnemer is bereid de Dienstverlening na de beëindigingsdatum voor een redelijke periode te verlengen, indien de werkzaamheden overeenkomstig het Retransitieplan niet tijdig zijn afgerond. Hiervoor zal een vergoeding in rekening worden gebracht, naar rato van de laatst geldende gebruiksvergoedingen, tenzij de niet-tijdige afronding van de Retransitie werkzaamheden toerekenbaar is aan de Opdrachtnemer (de verlenging is dan gratis).

Waarborgen continuïteit

Gelet op de grote afhankelijkheid van Opdrachtnemer alsmede het continuïteitsrisico bij Incidenten en calamiteiten (zoals faillissement), verklaart Opdrachtnemer zich bereid aanvullende afspraken met Opdrachtgever te maken om continuïteitsrisico's te verkleinen.

10 Ondertekening

Ondergetekende verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de in deze Bijlage opgenomen eisen:

Bedrijfsnaam Inschrijver:

Plaats: Datum:.....

Naam ondergetekende: Functie:.....

Handtekening: