

Bijlage Conformiteitenlijst

Nr.	Algemene eisen
1.	Met het indienen van een Inschrijving verklaart Opdrachtnemer volledig en onvoorwaardelijk te zullen voldoen aan alle hieronder en elders in de Aanbestedingsstukken opgenomen eisen, waaronder Service-levels, aan de uitvoering van de Opdracht.
2.	Opdrachtnemer garandeert dat hij over de middelen en capaciteiten beschikt om gedurende de looptijd van de Overeenkomst alle diensten zoals overeengekomen te verrichten. Indien er gedurende de looptijd van de Overeenkomst een daadwerkelijke of potentiële situatie ontstaat die de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer zou kunnen verhinderen, dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover onverwijld te informeren, inclusief de mogelijke impact van deze situatie en de mitigerende maatregelen die Opdrachtnemer neemt, met dien verstande dat dit onverlet laat dat Opdrachtnemer dient na te komen.
3.	Alle meldingen en rapportage en communicatie anderszins vanuit Opdrachtgever naar Opdrachtnemer of derden, zoals Instrumenthouders, moeten in de Nederlandse taal geschieden. Opdrachtnemer waarborgt dat al het Personeel dat contact heeft of kan hebben met (medewerkers van) Opdrachtgever de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift goed beheerst.
4.	Alle communicatie, hoegenaamd en in welke vorm dan ook, met derde partijen kan slechts na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever gebeuren.
5.	Opdrachtnemer is verplicht om tijdens de looptijd van de Overeenkomst eventuele (potentiële) belangenconflicten inzichtelijk te maken aan Opdrachtgever, inclusief de maatregelen die genomen worden om te waarborgen dat keuzes bij de uitvoering van de dienstverlening genomen niet ingegeven zijn door andere belangen dan die van Opdrachtgever.
6.	Opdrachtnemer dient tijdens minimaal één keer kwartaal tactisch-strategisch overleg te hebben met Opdrachtgever en zijn prestaties te evalueren, tenzij uitdrukkelijk anders nader overeengekomen. Indien Opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet, vindt op eerste verzoek van Opdrachtgever kosteloos additioneel overleg plaats op locatie van Opdrachtgever. Dit zal altijd in overleg gaan tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
7.	Minimaal zeven werkdagen voorafgaand aan het overleg op tactisch-strategisch niveau, rapporteert Opdrachtnemer digitaal aan Opdrachtgever over de achterliggende periode. De inhoud van de rapportage wordt nader vastgesteld tussen Partijen.
8.	Opdrachtnemer wijst voor Opdrachtgever één Single Point of Contact en een vaste vervanger aan met wie Opdrachtgever op tactisch-strategisch niveau contact over de dienstverlening onderhoudt. Het SPOC dient voor Opdrachtgever beschikbaar te blijven zolang Opdrachtnemer over deze SPOC kan beschikken, tenzij Opdrachtgever om vervanging van de SPOC verzoekt, in welk geval Opdrachtnemer verplicht is een nieuwe SPOC voor te stellen.
Nr.	Preventief onderhoud en hackpogingen signaleren
9.	Opdrachtnemer verricht tijdig al het benodigde Preventieve onderhoud teneinde het goede functioneren van de NMD te waarborgen. Hieronder wordt door Partijen in ieder geval begrepen: installeren verbeterde versies, bijhouden Linux-omgeving, installatie security updates, monitoring van NMD-servers op resourcegebruik en maatregelen om bugs en hackpogingen te signaleren.
Nr.	Het eenmalig ontwikkelen en vervolgens structureel beheren van SQL -scripts
10.	Opdrachtnemer dient deze nieuwe functionaliteit uiterlijk binnen drie maanden na ingangsdatum Overeenkomst Op te leveren met Documentatie en eventueel broncode en implementatie op de NMD systemen. Na Oplevering en Acceptatie van deze nieuwe functionaliteit dienen de volgende werkzaamheden te worden uitgevoerd: technische Documentatie online plaatsen voor de Instrumenthouders mocht dit nodig zijn, toelichten in Instrumenthouders overleg mocht dit nodig zijn van de nieuwe functionaliteit. In de Inschrijving dient Inschrijver uit te gaan van SQL-scripts voor de volgende processen: 1. Maken van backups van het gehele systeem 2. Rapportage gebruik database (van welk land/gebied/welke kaarten) 3. Gebruikersbeheer 4. Rapportage houbaarheid kaarten De eenmalige ontwikkeling van deze scripts moet in de prijs per maand worden verdisconteerd, evenals Onderhouds- en beheeracties daarna. Andere scripts in de toekomst worden beschouwd als doorontwikkeling (<i>change</i>).

Nr. Reactie- en Functiehersteltijden in geval van Storingen en verzoeken om Ondersteuning				
11.	Opdrachtnemer richt op operationeel niveau maatregelen in om bugs actief te signaleren en daarnaast een ticketing systeem waar medewerkers van Opdrachtgever 24/7 en alle kalenderdagen meldingen ten aanzien van Storingen en/of verzoeken om Ondersteuning kunnen doen. Alle meldingen worden geregistreerd.			
12.	Opdrachtgever eist minimaal Servicedesk tijden op Werkdagen van 8u30-17u00 uur.			
13.	In het geval van Storingen en meldingen met een verzoek tot Ondersteuning voor zover de aard van het verzoek zich hiertoe leent, wordt een onderscheid gemaakt tussen HOOG, MIDDEN of LAAG, conform onderstaande tabel:			
	Prioriteit	Voorbeelden toepasselijkheid	Maximale Reactietijd	Maximale Functiehersteltijd
	Hoog	Totale applicatie is niet beschikbaar, of productieomgeving is niet beschikbaar of de verwerking van de productieomgeving is verstoord.	Binnen Servicedesk-tijden: 15 min Buiten Servicedesk-tijden: 1 uur	Binnen 4 uur ongeacht Servicedesk tijden
	Midden	Één of meerdere andere onderdelen dan de productieomgeving zijn niet beschikbaar of de verwerking is verstoord.	Binnen Servicedesk-tijden: 1 uur Buiten Servicedesk-tijden: binnen 1 Service-uur van de eerstvolgende Servicedesk dag	Binnen 5 Werkdagen
	Laag	Overige Storingen	Binnen Servicedesk tijden: 4 uur Buiten Servicedesk tijden: binnen 4 Service-uren van de eerstvolgende Servicedesk dag	Binnen 10 Werkdagen
De Prioriteit van een Storing wordt uitsluitend bepaald door Opdrachtgever.				
Nr. OTAP en beperkingen technische oplossing				
14.	Opdrachtnemer waarborgt dat er op elk moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst minimaal logisch gescheiden systemen voor Ontwikkeling, Test en/of Acceptatie en Productie (OTAP). De systemen en applicaties in deze zones beïnvloeden systemen en applicaties in andere zones niet. Gebruikers hebben gescheiden gebruiksprofielen voor Ontwikkeling, Test en/of Acceptatie en Productiesystemen om het risico van fouten te verminderen. Het moet duidelijk zichtbaar zijn in welk systeem gewerkt wordt.			
15.	De oplossingen zijn webbased en wordt als webservice aangeboden. Op de infrastructuur hoeven geen applicaties te worden geïmplementeerd, hooguit van zeer geringe aard noodzakelijk om koppelingen te laten functioneren en de beveiliging te garanderen.			
16.	De technische oplossing wordt door Opdrachtnemer zodanig gekozen dat de Opdrachtnemer effectief zelf in staat is om Correctief onderhoud te plegen et cetera, zonder afhankelijk te zijn van derden. Een geautomatiseerd cloud based system die beperkingen voor Opdrachtnemer oplevert ten aanzien van het kunnen uitvoeren van noodzakelijk Onderhoud in eigen beheer, is nadrukkelijk niet toegestaan.			
Nr. Back up en data-integriteit				
17.	Van alle servers wordt dagelijks een back-up gemaakt, dit gebeurt gedurende de nacht op verschillende tijdstippen. Een en ander afhankelijk van het type server. Een back-up van een server zal niet voor 19:00 uur CET starten en is in de regel voor 07:00 uur CET zijn afgerond.			
18.	Naast deze standaard back-up zal voor de Opdrachtgever eens per vier uur een snapshot gemaakt worden met een retentie van 24 uur.			
19.	De Nationale Milieudatabase moet beschikken over automatische back-ups en snapshots van de database servers en de applicatieservers.			
20.	Opdrachtnemer waarborgt dat de retentietijd van alle back ups minimaal 30 kalenderdagen is.			
21.	Opdrachtnemer waarborgt dat op de databases van de productieomgeving en de acceptatieomgeving minstens 1 x per week een full back up van de databases (.BAK) plaatsvindt.			

22.	Opdrachtnemer waarborgt dat op de databases van de productieomgeving en de acceptatieomgeving minstens elke dag differentieel back ups plaatsvinden, behalve op de dag van de full back up databases.
23.	Opdrachtnemer waarborgt dat op de databases van de productieomgeving en de acceptatieomgeving minstens elk kwartaal een back up van de transactielog (.TRN) plaatsvindt.
24.	Opdrachtnemer waarborgt dat de applicatieservers van de productieomgeving en de acceptatieomgeving minstens elke dag een volledige back up hebben.
25.	Opdrachtnemer waarborgt dat applicatieservers van de productieomgeving en de acceptatieomgeving minstens elke uur een snapshot hebben.
26.	Opdrachtnemer waarborgt dat alle back ups binnen de Servicedesk tijden worden teruggezet na akkoord van Opdrachtgever.
27.	Opdrachtnemer waarborgt dat voor alle back ups een off site back up wordt bewaard (dus buiten de datacenters, wel verder conform eisen die aan de datacenters en opslag gesteld zijn).
28.	Opdrachtnemer waarborgt dat alle back-ups compressed zijn.
29.	Van alle servers wordt dagelijks een back-up gemaakt, dit gebeurt gedurende de nacht op verschillende tijdstippen. Een en ander afhankelijk van het type server. Een back-up van een server zal niet voor 19:00 uur CET starten en is in de regel voor 07:00 uur CET afgerond.
30.	Opdrachtnemer onderkent en waarborgt door te treffen organisatorische maatregelen dat nooit en onder geen enkel beding data uit de omgeving wordt verwijderd zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van een door Opdrachtgever daartoe aangewezen geautoriseerd persoon.
Nr.	Eisen intellectueel eigendom, voorkomen vendor lock-in, Exit-plan en Documentatie
31.	Opdrachtnemer erkent dat door toedoen of nalaten van Opdrachtnemer nimmer een vendor lock-in aan de zijde van Opdrachtgever mag ontstaan. Dit betekent in ieder geval dat Opdrachtnemer Opdrachtgever op elk moment zowel juridisch als praktisch effectief in staat stelt om de door Opdrachtnemer op enig moment op basis van onderhavige Overeenkomst verleende diensten bij het (gedeeltelijk) beëindigen van de Overeenkomst zelf terug over te nemen of over te dragen aan een derde, zonder dat de tussenkomst van Opdrachtnemer voor barrières zorgt en zonder dat aan de NMD en aanverwanten door Opdrachtgever door Opdrachtnemer enige beperking wordt gesteld. Binnen twee maanden na ingangsdatum Overeenkomst dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter goedkeuring een plan voor te leggen waaruit alle adequate maatregelen blijken die borgen dat aan deze eis wordt voldaan. Het moet voor Opdrachtgever dus zowel juridisch als praktisch mogelijk zijn om (het beheer, het Onderhoud en de doorontwikkeling van) de database op elk moment zelf geheel over te nemen dan wel over te dragen aan een andere derde, waarbij dus geen afhankelijkheid van specifieke (software)leveranciers is ontstaan, en ook niet van de nu te contracteren Opdrachtnemer.
32.	Opdrachtnemer moet binnen twee maanden na ondertekening van de Overeenkomst een model-Exitplan opleveren ter goedkeuring aan Opdrachtgever waarin wordt beschreven op welke wijze Opdrachtnemer waarborgt dat bij de beëindiging van de Overeenkomst en de migratie naar een andere, verkrijgende leverancier, de NMD volledig beschikbaar blijft en welke inspanningen Opdrachtnemer zal leveren om een effectieve en efficiënte migratie te bevorderen. Opdrachtnemer zal zich bij een daadwerkelijke migratie inspannen conform de verplichtingen die voortvloeien uit het door Opdrachtgever goedgekeurde model-Exitplan.
33.	De Opdrachtnemer moet gedurende de gehele contractperiode verplicht meewerken aan audits voor IT en Accountancy en eventuele bevindingen oplossen.
34.	Opdrachtnemer is op voorhand bereid en conformeert zich aan de verplichting om de dienstverlening tegen gelijkblijvende voorwaarden te continueren op het moment dat de situatie zich voordoet dat de Overeenkomst beëindigd is, althans van rechtswege zou zijn, terwijl Opdrachtgever nog niet over een nieuwe Overeenkomst beschikt voor soortgelijke diensten, waardoor de beschikbaarheid van de omgeving voor Opdrachtgever niet gegarandeerd zou zijn als Opdrachtnemer zijn dienstverlening zou staken. Deze verplichting geldt in ieder geval gedurende 12 maanden na de einddatum van de Overeenkomst.
35.	Opdrachtnemer garandeert dat sprake is en blijft van een opensourceoplossing waarbij de Bron- en Object code na elke wijziging direct overgedragen moet worden aan Opdrachtgever. De Broncode mag door derden wel gebruikt worden, maar niet aangepast. Aan het gebruik en aanpassingen van de Bron- en Objectcode door Opdrachtgever, mag door Opdrachtnemer geen enkele beperkingen worden gesteld, praktisch noch juridisch noch financieel. Opdrachtgever is eigenaar van alle data en alle aan de database gerelateerde programmatuur en toebehoren.

Conformiteitenlijst Raamovereenkomst Strategische ICT-partner doorontwikkeling, onderhoud en beheer, incl. ondersteuning Nationale Milieudatabase | Stichting Nationale Milieudatabase

36.	Opdrachtnemer garandeert dat de meest actuele Bron- en Objectcode telkens wordt opgeslagen in GitHub in de NMD-omgeving. Tevens wordt bij de Bron- en Objectcode in de Nederlandse taal technische Documentatie meegeleverd. Deze Documentatie dient zo opgesteld te worden dat bij het om welke reden dan ook wegvallen van Opdrachtnemer, werkzaamheden overgenomen kunnen worden door een derde.
37.	Opdrachtnemer garandeert dat data door Opdrachtnemer wordt opgeslagen en behandeld conform de Data Act van de Europese Commissie. Data wordt nooit opgeslagen buiten de Europese Economische Ruimte (EER).