

# Model Nadere Overeenkomst Agile bij de Raamovereenkomst voor resultaatverplichte ICT/IV-opdrachten voor [Deelnemers] met TenderNed-kenmerk

## De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de [bewindspersoon van deelnemer], namens deze [functienaam] van [dienstonderdeel], de heer/mevrouw [naam ondertekenaar], hierna te noemen: "Opdrachtgever",

en

2. [volledige naam en rechtsvorm Opdrachtnemer], (statutair) gevestigd te [plaats], te dezen vertegenwoordigd door [functienaam], de heer/mevrouw [naam ondertekenaar], hierna te noemen: "Opdrachtnemer",

## Overwegende:

- dat Opdrachtgever wenst [onderwerp/doel/titel van de opdracht];
- dat [vrije invulling voor eventuele nadere duiding van kenmerkende aspecten van de opdracht, het onderwerp of doorlopen proces tot deze Nadere Overeenkomst, die van belang kunnen zijn bij de uitleg van een of meer bepalingen in deze Nadere Overeenkomst];
- <OPTIONEEL: dat het onderhavige programma zich kenmerkt door begrenzingen in tijd, geld en reikwijdte en primair is gezocht naar een partnership met commitment om binnen deze begrenzingen in ieder geval een minimale hoeveelheid functionaliteit (Minimal Viable Product) in een nieuw werkend systeem te realiseren ultimo [datum] / voortzetting te realiseren van het (door)ontwikkelproces (inclusief het onderhoud) van het bestaande systeem [aanduiding/naam systeem/systemen]; >
- dat Opdrachtgever voor dit project gekozen heeft voor een Agile ontwikkelingsmethode / voor een uitvoering in de vorm van DevOps;
- dat Opdrachtgever daartoe een Aanvraag heeft gedaan bij de partijen bij de raamovereenkomst [titel], teneinde uit hen een partner voor het onderhavige opdracht te kiezen;
- dat Opdrachtgever een evenwichtige samenwerking beoogt, waarin Opdrachtgever en de gekozen partner ten aanzien van de onderhavige opdracht taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden delen;
- <OPTIONEEL: dat de vernieuwing en vervanging plaatsvindt onder het motto 'de winkel blijft open'>;
- <OPTIONEEL: dat Opdrachtgever het nieuwe / bestaande systeem zo volledig als mogelijk zelf wil kunnen beheren en onderhouden en te dien aanzien eigen medewerkers in het ontwikkelteam/DevOps-team wil laten meedraaien, opdat de partner ook over die capaciteit beschikt en hen kan opleiden / door de gekozen partner wil laten beheren, onderhouden en door ontwikkelen / ....>
- dat [vrije invulling voor eventuele zaken die van belang kunnen zijn bij de uitleg van een of meer bepalingen in deze Nadere Overeenkomst...].

## **Inhoud Nadere Overeenkomst**

- 1 Begrippen
- 2 Voorwerp van de Overeenkomst
- 3 Methode software ontwikkeling/Sprints
- 4 Contactpersonen, rapportage en locatie werkzaamheden
- 5 Ingangsdatum en looptijd
- 6 Vergoeding
- 7 Facturering en betaling
- 8 Vervallen
- 9 Overige bepalingen

## Komen overeen:

### Artikel 1 Begrippen

In deze Nadere Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de Voorwaarden, de Raamovereenkomst (zie Bijlage 1 Begrippen en rollen) dan wel in het bijbehorende aanbestedingsdocument, hierna te noemen 'Aanbestedingsdocument' dat onderdeel uitmaakt van de Raamovereenkomst dan wel de aanvullende begrippenlijst bij deze Overeenkomst.

Opdrachtgever in het kader van deze Nadere Overeenkomst, is de Deelnemer in het kader van de Raamovereenkomst.

### Artikel 2 Voorwerp van de Nadere Overeenkomst

- 2.1 De opdracht behelst in hoofdzaak het ontwikkelen <OPTIONEEL: en beheren> van het systeem / de applicatie(s) / de module(s) ter ondersteuning van (het proces van)

....:  
....:  
....:

Een en ander teneinde Opdrachtgever in staat te stellen daarvan het Overeengekomen gebruik te maken zoals nader is omschreven in de Aanvraag met kenmerk \_\_[kenmerk]\_\_ d.d. \_\_[datum]\_\_ en/of het Programma van Eisen met kenmerk \_\_[kenmerk]\_\_ d.d. \_\_[datum]\_\_.

<OPTIONEEL: De opdracht is opgedeeld in <2/3> delen:

- a. Deel I: het uitvoeren van de Voorfase, met name het (mede) opstellen van de benodigde documenten als genoemd in Bijlage 7 (Dossier Afspraken en Procedures) B3.2 teneinde de uitgangssituatie te bewerkstelligen voor de realisatie;
  - b. Deel II: de Realisatiefase, het ontwikkelen <en migreren> van software, inclusief ondersteuning bij productieproblemen gedurende het project;>
  - c. <OPTIONEEL: Deel III: de Beheerfase, het technisch onderhouden van de werkende software in de productieomgeving, waaronder fouthertest, herstel van gebreken, aanpassingen, verbeteringen en overigens doorontwikkelen van de software (OPs-deel van DevOps), migratie, ondersteuning bij de implementatie en gebruikersondersteuning.>
- <OPTIONEEL: Deel III zal worden uitgevoerd volgens bij de ter zake onderwerpen passende voorwaarden en methoden die in de Voorfase worden overeengekomen, tenzij en voor zover de aard of voorspelbaarheid zich daartegen verzetten. In dat geval is de intentie tot (het betreffende deel van) die overeenkomst onderdeel van het Projectplan. Daarin is aangegeven welk aspecten of onderwerpen het betreft en wanneer deze uiterlijk worden overeengekomen.>

- 2.2 <OPTIONEEL: Opdrachtnemer levert hierbij de Prestatie conform de daaraan gestelde vereisten zoals genoemd in Bijlage 3 (Dienstbeschrijving).

Opdrachtnemer levert de Prestatie ten minste conform de voorwaarden die blijken uit Bijlage 4 (Dienstenniveaus). Aanvullingen of expliciet toegestane afwijkingen hierop komen Partijen overeen in de Bijlage 7 (Dossier Afspraken en Procedures).

Dit geheel tegen de in artikel 6 bedoelde vergoeding.>

- 2.3 De Overeenkomst omvat tevens haar bijlagen als ware deze hierin letterlijk opgenomen, waarbij een eerdergenoemde document prevaleert boven een later genoemd document en een nieuw overeengekomen versie prevaleert boven oudere versies.

|              |                                                                     |
|--------------|---------------------------------------------------------------------|
| Overeenkomst | Deze Nadere overeenkomst                                            |
| Bijlage 1    | Begrippen en rollen                                                 |
| Bijlage 2    | Verwerkersovereenkomst (indien van toepassing, let op de nummering) |
| Bijlage 3    | Dienstbeschrijving                                                  |
| Bijlage 4    | Dienstenniveaus                                                     |

Model Nadere Overeenkomst Agile bij de Raamovereenkomst RVICTO [deelnemers] referentie [...]

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bijlage 5  | Projectdocument <OPTIONEEL: Voorfase><br>Bijlage bij Projectdocument 5A <OPTIONEEL: Product Visie><br>Bijlage bij Projectdocument 5B <OPTIONEEL: Projectplan<br>Realisatiefase><br>Bijlage bij Projectdocument 5C <OPTIONEEL: Project Start<br>Architectuur><br>Bijlage bij Projectdocument 5D <OPTIONEEL: Definition of Done><br>Bijlage bij Projectdocument 5E <OPTIONEEL: Migratieplan><br>Bijlage bij Projectdocument 5F <OPTIONEEL: Implementatie-<br>/beheerplan> |
| Bijlage 6  | Acceptatieprocedure                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Bijlage 7  | Dossier Afspraken en Procedures                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Bijlage 8  | Dossier Financiële Afspraken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Bijlage 9  | Ontmanteling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Bijlage 10 | <OPTIONEEL: Way of work bij Opdrachtgever>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Bijlage 11 | <OPTIONEEL: Informatiebeveiliging, risicobeheersing en<br>compliance>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Bijlage 12 | Nota van Inlichtingen d.d. ____ [datum] ____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Bijlage 13 | Nadere offerteaanvraag/Programma van Eisen d.d.<br>____ [datum] ____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Bijlage 14 | Nadere offerte ____ [kenmerk] ____ d.d. ____ [datum] ____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.4        | <OPTIONEEL: Tussen deze Nadere overeenkomst en <titel en kenmerk Overeenkomst><br>bestaat samenhang als bedoeld in artikel 30.5 van de Voorwaarden.>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

### Artikel 3      Methode softwareontwikkeling / Sprints

- 3.1 De softwareontwikkeling wordt volgens de Agile ontwikkelmethode uitgevoerd <OPTIONEEL: in een DevOps omgeving> volgens de methode [Scrum / anders:... ] (<https://.....nl>).  
<OPTIONEEL: In aanvulling hierop geldt dat Partijen bij de uitvoering van de opdracht zich conformeren aan de manier van werken in de organisatie van Opdrachtgever, in het bijzonder gericht op de softwareontwikkeling. Opdrachtgever kan dit nader beschrijven in bijlage xx "Way of Work".>
- 3.2 De Tussenresultaten zullen worden ontwikkeld en opgeleverd binnen de Program Increments periode van [aantal] weken. Deze hebben elk [aantal] Sprints van [aantal] weken per Sprint.  
<OPTIONEEL> Het Project wordt uitgevoerd door middel van <aantal> Sprints.  
OF  
<OPTIONEEL: Het aantal beoogde Sprints wordt opgenomen in het Projectdocument (Bijlage 5).>  
OF  
<OPTIONEEL: Het aantal Sprints wordt begrensd door de duur van deze Nadere Overeenkomst (zie artikel 5).>
- 3.3 Wijziging van het aantal Sprints en/of het aantal weken per Sprint wordt schriftelijk overeengekomen als wijziging op lid 1 van dit artikel.
- 3.4 Op basis van de meest recente door de Product Owner vastgestelde Product Back Log bepalen Partijen gezamenlijk de inhoud van iedere Sprint in een Sprint Backlog, waarin voor iedere Sprint de uiteindelijke concrete en haalbare inhoud wordt vastgelegd. Aan het begin van elke Sprint wordt vastgesteld wat de beoogde Tussenresultaten zijn van de Sprint op basis van User Stories. De Product Owner bepaalt bij uitsluiting van ieder ander dat een overeengekomen Sprint Backlog daadwerkelijk wordt uitgevoerd en stelt de Sprint Backlog vast. Het akkoord van de Product Owner laat onverlet de verantwoordelijkheid van het Team voor de inhoud, kwaliteit en omvang van de Sprint Backlog, waaronder de beoogde productiviteit zowel in de Sprint, als over Sprints heen. Het Team levert technische ondersteuning/advisering aan de Product Owner zodat deze een weloverwogen besluit kan nemen gericht op prioritering in de (Product/Sprint) Backlog.
- 3.5 De kwaliteit van de softwareontwikkeling, als onderdeel van de Prestatie, wordt gemeten per Sprint en over Sprints.
- 3.6 Iedere Sprint levert werkende <OPTIONEEL: en volgens de Acceptatieprocedure (zie bijlage 6) geteste software.
- 3.7 De kwaliteit van per Sprint opgeleverde software wordt gemeten aan de functionele eisen en wensen, relevante ontwikkelstandaarden en de eigenschappen die daarvan als professionele software verwacht mogen worden (o.a. onderhoudbaarheid en testbaarheid). De hiervoor te gebruiken en overeengekomen instrumenten c.q. 'tools' staan vermeld in [keuze: een door Opdrachtnemer en Opdrachtgever opgesteld Projectplan]
- 3.8 Aan het einde van elke Sprint wordt een Sprint Review en een Retrospective gehouden waarbij in elk geval wordt:  
(a) bepaald of het Tussenresultaat kan worden Goedgekeurd;  
(b) bepaald hoe de bestede tijd zich verhoudt tot de Vergoeding of het resterende gedeelte van de Vergoeding;  
(c) geïnventariseerd of er mogelijkheden zijn tot verbetering van de werkprocessen;  
(d) bepaald of het Project bijsturing behoeft.  
Tevens wordt indien van toepassing voor een volgende Sprint een Sprint Planning gemaakt waarin wordt:  
(e) bepaald wat het doel van de Sprint is;  
(f) bepaald (op basis van de Backlog en het doel van de Sprint) welke onderwerpen bij de volgende Sprint aan de orde komen en hoe het werk wordt uitgevoerd.

- 3.9 Maatregelen ter verbetering van de softwarekwaliteit die zijn overeengekomen in een Sprint Review of Retrospective worden in de eerstvolgende Sprint geïmplementeerd c.q. toegepast. De effectiviteit van deze verbetering is onderwerp van de eerstvolgende Sprint review of Retrospective.
- 3.10 Het Team is gericht op continue verbetering. Maatregelen ter verbetering van de productiviteit die zijn overeengekomen in een Retrospective worden in de eerstvolgende Sprint geïmplementeerd c.q. toegepast. De effectiviteit van deze verbetering is onderwerp van de eerstvolgende Retrospective. Maatregelen in de zin van het vorige lid die een beroep doen op de tijds capaciteit van het Team worden in de Backlog met prioriteit opgenomen.
- 3.11 **<Na de laatste Sprint>** OF **<Na <aantal> Sprints>** vindt **<binnen x aantal dagen>** Oplevering plaats en verklaart Opdrachtgever of de Prestatie wordt geaccepteerd.
- 3.12 Opdrachtgever hanteert hierbij de Acceptatieprocedure zoals nader uitgewerkt in Bijlage 6.
- 3.13** Bij het doen van de verklaring op grond van artikel 3.5 houdt Opdrachtgever rekening met:  
(a) de tijdens de Sprints uitgevoerde testen;  
(b) tussentijdse Goedkeuring tijdens de Sprints; en  
(c) bijsturing van het Project die gedurende het Project heeft plaatsgevonden.

#### **Artikel 4      Contactpersonen, rapportage en locatie werkzaamheden**

- 4.1 In bijlage 7 (Dossier Afspraken en Procedures) zijn de contactpersonen opgenomen die de contacten onderhouden over de uitvoering van deze Nadere Overeenkomst.
- 4.2 Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever over de voortgang van de Prestatie en de conformiteit aan de Dienstbeschrijving en Dienstenniveaus (bijlagen 3 en 4). Regels betreffende rapportages zijn vastgelegd in bijlage 7 (Dossier Afspraken en Procedures).
- 4.3 Het Team voert haar werkzaamheden in beginsel uit [**locatie ON/OP/anders**].
- 4.4 **<OPTIONEEL: Indien werkzaamheden (ook) op locatie van Opdrachtgever worden uitgevoerd: Opdrachtgever verleent de leden van het Team toegang en verzorgt de benodigde faciliteiten en spant zich in het Team zo veel als mogelijk in één ruimte bij elkaar te laten werken.>**
- 4.5 **<OPTIONEEL: In de Voorfase en vooraf de Realisatiefase wordt de locatie van werkzaamheden of verdeling over verschillende locaties definitief overeengekomen, alsmede daarbij geldende voorwaarden.>**

## Artikel 5 Ingangsdatum en looptijd

- 5.1 Deze Nadere Overeenkomst gaat in op [datum] voor een periode van [periode] en heeft derhalve als einddatum [datum].

<OPTIONEEL: duur van het project: Deze Nadere Overeenkomst gaat in op [datum] voor de duur van het project, zoals nader gespecificeerd in de Aanvraag. Deze Nadere Overeenkomst eindigt, als [benoem de aspecten/criteria waarop het project door Opdrachtgever als afgerond wordt/worden beschouwd/of verwijst naar de Aanvraag als het daar is benoemd], door middel van een schriftelijke mededeling aan Opdrachtnemer.>

<OPTIONEEL: Naar verwachting eindigt deze Nadere Overeenkomst uiterlijk op einddatum [...]. Deze datum is enkel ter indicatie, waaraan Opdrachtnemer verder geen rechten kan ontleen>

- 5.2 <OPTIONEEL: Deze Nadere Overeenkomst kan onder dezelfde voorwaarden eenzijdig door Opdrachtgever [aantal] maal worden verlengd met [steeds] een periode van [aantal] jaar/maanden, mits Opdrachtgever daarvan uiterlijk <aantal weken/maanden> voor het verstrijken van de dan geldende looptijd schriftelijk kennis heeft gegeven aan Opdrachtnemer.>

## Artikel 6 Vergoeding

- 6.1 Partijen zijn de volgende Vergoeding overeengekomen:

| Volgnr. | Onderwerp | Prijs (excl.btw) | Prijs (incl.btw) |
|---------|-----------|------------------|------------------|
|         |           |                  |                  |
|         |           |                  |                  |

- 6.2 Nadere afspraken met betrekking tot de vergoeding van Opdrachtnemer zijn vastgelegd in Bijlage 8 Dossier Financiële Afspraken (DFA). Alle genoemde bedragen zijn all-in en omvatten ook de kosten van derden die door Opdrachtnemer zijn ingeschakeld, tenzij in de DFA uitdrukkelijk wordt afgeweken.

<OPTIONEEL: Eenheidsprijzen voor uitvoering van migratie, implementatie, beheer en gebruikersondersteuning zijn vast en worden in de Voorfase gefinaliseerd.>

- 6.3 Alle prijzen vermeld zijn exclusief btw, inclusief vermelding van het bijbehorend btw-tarief.

- 6.4 Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever onverwijld in kennis te stellen van omstandigheden die een kostenverhogend effect (kunnen) hebben, dan wel onvermijdelijk tot hogere kosten voor de Opdrachtgever (kunnen) leiden. Kosten waartoe Opdrachtgever niet uitdrukkelijk en schriftelijk heeft besloten komen nimmer voor verrekening in aanmerking.

- 6.5 <OPTIONEEL: Als er geen maximale Vergoeding is bepaald, kunnen de uurtarieven na <datum> éénmaal per jaar per <datum> worden bijgesteld met een percentage tot maximaal het 'CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie M-N Zakelijke dienstverlening' (2010 = 100).>

- 6.6 <OPTIONEEL: Indien de opgeleverde Prestatie door Opdrachtgever wordt afgekeurd, wordt een bedrag van <bedrag> gekort op de Vergoeding voor elke dag dat herstel van de geconstateerde Gebreken uitblijft, tot een maximum van <bedrag>, onverminderd alle overige rechten van Opdrachtgever voortvloeiende uit deze Nadere overeenkomst.>

- 6.7 <OPTIONEEL: Indien Opdrachtgever het Tussenresultaat Goedkeurt of de Prestatie Accepteert ondanks de aanwezigheid van één of meer Gebreken houdt Opdrachtgever een bedrag in van <bedrag> op de Vergoeding totdat de Gebreken zijn hersteld.>

## **Artikel 7      Facturering en betaling**

7.1 Opdrachtnemer dient de facturen elektronisch te zenden naar:

[Naam Opdrachtgever];

Overheidsidentificatienummer (OIN): [nummer];

T.a.v. [naam eigen financiële administratie].

Opdrachtnemer dient op de factuur het verplichtingnummer/inkoopordernummer [nummer (aan te leveren door Opdrachtgever)] en bovengenoemd OIN te vermelden.

Facturen dienen via een van onderstaande manieren te worden verzonden:

- Factuurportaal (via Leveranciersportaal) van de Rijksoverheid;
- E-factureren vanuit uw (boekhoud)softwarepakket via Peppol (voorheen: Simplerinvoicing);
- E-factureren via een dienstverlener.

Met vragen over e-factureren kan Opdrachtnemer zich wenden tot helpdesk-efactureren.nl of [e-mailadres Opdrachtgever].

7.2 Indien een factuur niet aan bovenvermelde eisen voldoet of niet via de vermelde wijze wordt verzonden, kan dit ertoe leiden dat deze niet in behandeling wordt genomen of dat de betalingstermijn wordt verlengd.

7.3 Aanvullende factuurafspraken, afspraken met betrekking tot tarieven, betaling(schema) en betalingscondities worden, na wederzijdse instemming van partijen, vastgelegd in het DFA.

## **Artikel 8      Vervallen**

## **Artikel 9      Overige bepalingen**

### **Kennisgevingen**

9.1 In aanvulling op artikel 3 ARBIT-2022 ("Status van mededelingen") geldt het volgende:

9.1.1 Kennisgevingen, meldingen en overig contact tussen Partijen vindt plaats op de wijze als in het Dossier Afspraken en Procedures bepaald en omschreven.

9.1.2 Partijen dienen zwaarwegende, ernstige, dan wel spoedeisende constatering direct na constatering eerst mondeling en vervolgens schriftelijk aan elkaar te melden.

### **Vervanging personen**

9.2 In aanvulling op artikel 22 ARBIT-2022 ("Vervanging Personeel") geldt het volgende:

9.2.1 Opdrachtgever zal, zolang dat redelijkerwijs van hem gevergd kan worden, de door hem in het kader van deze opdracht toegewezen medewerkers niet zonder reden vervangen en hierin streven naar een grootst mogelijke continuïteit.

### **Garantie**

9.3 In aanvulling op artikel 12 ARBIT-2022 ("Garanties") gelden een aantal aanvullingen.

9.3.1 Artikel 12 leden 1, 2 en 3: "garandeert" wordt vervangen door "staat er voor in".

9.3.2 Opdrachtnemer staat ervoor in dat het ontwerp, de bouw en wijziging van de software zo wordt ingericht, dat beheer en onderhoud door derden mogelijk is, zonder obstakels buiten normale technische en economische randvoorwaarden.

9.3.3 Opdrachtnemer staat ervoor in dat de ontwikkelde software geen andere beveiligingsmaatregelen of -functies bevatten dan die welke is gedocumenteerd.

9.3.4 Opdrachtnemer staat ervoor in dat de ontwikkelde software en de uitvoering van de

**Model** Nadere Overeenkomst Agile bij de Raamovereenkomst RVICTO [deelnemers] referentie [...]

opdracht voldoet aan wet- en regelgeving, alsmede aan de op Opdrachtgever rustende zorg voor (informatie-)beveiliging en privacy ,<OPTIONEEL: inclusief nakoming van de voorwaarden zoals vermeld in bijlage x (informatiebeveiliging, risicobeheersing en compliance)>. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever te dien aanzien. Keuzes van de Product Owner raken deze verantwoordelijkheid nimmer. Het is aan Opdrachtnemer om uit hoofde van deze zorg de Product Owner bij te staan in zijn keuzes en prioriteiten en zo nodig daarin sturend op te treden.

- 9.3.5 <OPTIONEEL: Opdrachtnemer garandeert dat de software voldoet aan de kwaliteitseisen van ISO/IEC 25010:2011 zoals hij deze in de Voorfase naar de onderhavige opdracht heeft gemodereerd en nader uitgewerkt of zoals deze in een aparte bijlage nader zijn uitgewerkt.>

## Gebruiksrechten

- 9.4 In aanvulling op artikel 42 t/m 47 ARBIT-2022 ("Bijzondere bepalingen gebruiksrechten") geldt het volgende:
- 9.4.1 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over de in het kader van deze overeenkomst benodigde gebruiksrechten c.q. licenties en verzorgt deze desgevraagd.
- 9.4.2 Indien Opdrachtnemer het gebruik van software adviseert, dan wel nodig acht in de uitvoering van deze overeenkomst, waarvan de intellectuele eigendom bij Opdrachtnemer, haar moederbedrijf, zusterbedrijf of dochterbedrijf ligt, zal Opdrachtnemer een onbeperkte en niet-overdraagbare licentie verlenen of van het betreffende bedrijfsonderdeel leveren, welke licentie niet gedurende de Nadere Overeenkomst, noch daarna ter zake kosten voor Opdrachtgever met zich meebrengt, anders dan in de Nadere offerte al opgenomen. Dit laatste uitgezonderd voor gevallen die daadwerkelijk niet konden worden voorzien, alsmede expliciete keuzes van Opdrachtgever, waarbij Opdrachtgever heeft gekozen uit meerdere door Opdrachtnemer voorgedragen gelijkwaardige alternatieven.
- 9.4.3 Indien Opdrachtnemer het gebruik van software adviseert, dan wel nodig acht in de uitvoering van deze overeenkomst, omvat het ter zake advies de reikwijdte van het mogelijke gebruik; de beperkingen in gebruik en de gevolgen van deze beperkingen voor Opdrachtgever in het project en daarna; het risico van vendor lock in; (het ontbreken van) gelijkwaardige alternatieven; en een schriftelijk gedetailleerde onderbouwing waarmee een zakelijke afweging door Opdrachtgever mogelijk wordt gemaakt voor de uitvoering van de Nadere Overeenkomst tot een ter zake realistische doch genoegzame life cycle.

## Gebruik van zaken van Partijen

- 9.5 Opdrachtnemer kan in het kader van de uitvoering van deze Nadere Overeenkomst gebruik maken van zaken die eigendom zijn van Opdrachtgever, waaronder begrepen: materialen en onderdelen, modellen, specificaties, tekeningen, software en informatiedragers, en die voor dat doel aan Opdrachtnemer in bruikleen worden gegeven. Aan deze bruikleen kunnen voorwaarden worden verbonden.
- 9.6 Zolang de Opdrachtnemer zaken van Opdrachtgever onder zich houdt, is het risico van beschadiging, tenietgaan of diefstal voor rekening van Opdrachtnemer.
- 9.7 Zolang de Opdrachtnemer de zaken van Opdrachtgever onder zich houdt, is hij gehouden de betreffende zaken op te slaan als herkenbaar eigendom van Opdrachtgever.
- 9.8 De eigendom van informatiedragers, die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever beschikbaar stelt, blijft berusten bij Opdrachtnemer, tenzij op basis van de Overeenkomst de Opdrachtnemer verplicht is zijn informatiedragers door bezitsverschaffing aan Opdrachtgever in eigendom over te dragen.

## Projectgronden voor Beëindiging

- 9.9 In aanvulling op artikel 30 ARBIT-2022 ("Ontbinding en opzegging") geldt het volgende:
- 9.9.1 Het onderhavige project kent diverse momenten waarop tot voortzetten of stoppen kan worden besloten, waarbij Partijen over en weer niet gehouden zijn tot schadevergoeding als gevolg van de keuze op die momenten om te stoppen. Stoppen in de zin van dit artikel impliceert het met wederzijds goedvinden beëindigen van de Nadere Overeenkomst en alle daarop voortbouwende overeenkomsten, met dien verstande dat wat verschuldigd is wordt afgerekend en wat vooraf c.q. onverschuldigd is betaald wordt terugbetaald.
- 9.9.2 Beëindiging in de zin van dit artikel laat onverlet de uit te voeren acties in het kader van de ontmanteling van het project, waartoe beide Partijen zich verplichten. De Partij die op

**Model** Nadere Overeenkomst Agile bij de Raamovereenkomst RVICTO [deelnemers] referentie [...]

grond van dit artikel de Nadere Overeenkomst eenzijdig wenst te beëindigen, draagt in beginsel de kosten die de andere Partij maakt in het kader van de ontmanteling, voor zover deze kosten gerechtvaardigd en in redelijkheid zijn gemaakt en niet (gedeeltelijk) ongedaan kunnen worden gemaakt, een en ander met in acht name van hetgeen is bepaald in artikel 30 ARBIT 2022. Bij wederzijds goedvinden dragen beide Partijen de eigen kosten in het kader van de ontmanteling. Wederzijds goedvinden wordt niet uit de feiten of het verloop herleidt, doch vergt te allen tijde de uitdrukkelijke vermelding van wederzijds goedvinden bij het besluit tot beëindigen, ongeacht welke Partij dit besluit neemt of aan de ander meedeelt. De ontmanteling is uitgewerkt in Bijlage 9 (Ontmanteling) en wordt in voorkomend geval uitgevoerd.

- 9.9.3 Opdrachtgever kan bezwaar maken tegen de samenstelling van het Team, de inzet van een specifiek teamlid, dan wel de vervanging van teamleden. In voorkomend geval treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg. Komen Partijen niet binnen de geldende lengte van één Sprint na het bericht van bezwaar tot overeenstemming in dezen, dan levert dat voor beide Partijen een projectgrond op om de Nadere Overeenkomst te beëindigen.
- 9.9.4 Partijen kunnen beide bezwaar maken tegen de keuze van de andere Partij voor vervulling van de rol van Scrum Master, dan wel zijn vervanging. In voorkomend geval treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg. Komen Partijen niet binnen de geldende lengte van één Sprint na het bericht van bezwaar tot overeenstemming in dezen, dan levert dat voor beide Partijen een projectgrond op om de Overeenkomst te beëindigen.
- 9.9.5 Opdrachtgever kan per Sprint besluiten de Nadere overeenkomst te beëindigen, als ze verdere ontwikkeling op de huidige wijze en/of in de huidige samenstelling om haar moverende reden niet zinvol acht. Een tekortkoming van de Prestatie van Opdrachtnemer, zoals onder meer kan blijken uit een ernstige, meervoudige of zich herhalende tekortkoming in de realisatie van overeengekomen Dienstenniveaus, kan hiertoe aanleiding geven.
- 9.9.6 Opdrachtnemer kan per ieder in de productieomgeving van Opdrachtgever succesvol gemigreerd en geïmplementeerd deel software besluiten de verdere ontwikkeling te staken als ze verdere ontwikkeling om haar moverende reden niet zinvol acht.
- 9.9.7 <OPTIONEEL: Opdrachtgever kan besluiten de Nadere Overeenkomst te beëindigen, indien blijkt dat Opdrachtnemer de informatiebeveiliging, risicobeheersing en conformiteit van de Prestatie aan toepasselijke wet- en regelgeving (waaronder de AVG) gedurende de uitvoering van de opdracht niet conform de uitwerking in Bijlage x (informatiebeveiliging, risicobeheersing en compliance) van deze Nadere Overeenkomst borgt.>
- 9.9.8 Geheimhouding  
Onder geheimhouding als bepaald in artikel 17 van de Arbit-2022 valt geen informatie over (de voortgang van) de Opdracht die Opdrachtgever dient aan te leveren voor het Rijks ICT-dashboard.
- 9.10 Aansprakelijkheid  
Artikel 18 lid 1 tot en met 3 ARBIT 2022 moet als volgt worden gelezen:  
18.1. Onverminderd het bepaalde in dit artikel en artikel 8, gebruikt de Opdrachtnemer de door de Opdrachtgever verstrekte, en de op basis daarvan in opdracht van de Opdrachtgever gegenereerde, gegevens uitsluitend voor het verrichten van de Prestatie en slechts voor zover dit gebruik noodzakelijk en proportioneel is voor deze Prestatie, tenzij er sprake is van andersluidende wettelijke voorschriften of door de Opdrachtgever rechtmatige verstrekte instructies.  
18.2. Voor zover de Opdrachtnemer, als verwerker, in het kader van deze Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de Opdrachtgever, die de verwerkingsverantwoordelijke is, houdt hij zich aan de geldende wet- en regelgeving op het terrein van het beschermen van persoonsgegevens. De Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens in voorkomend geval uitsluitend in opdracht en op basis van schriftelijke instructies van de Opdrachtgever, als verwerkingsverantwoordelijke, tenzij er sprake is van andersluidende wettelijke voorschriften.  
18.3. Partijen regelen de verwerking van persoonsgegevens door de Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdrachtgever bij een separate Verwerkingsovereenkomst.  
18.4 Blijft ongewijzigd.

Artikel 26.4 ARBIT 2022 wordt als volgt aangepast:

De in artikel 26.2 en 26.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen:

**Model** Nadere Overeenkomst Agile bij de Raamovereenkomst RVICTO [deelnemers] referentie [...]

- a. Ongewijzigd
- b. Ongewijzigd
- c. Ongewijzigd

"in geval van aanspraken op schadevergoeding door derden ten gevolge van de door Opdrachtnemer als verwerker, of een door de Opdrachtnemer rechtmatig ingeschakelde subverwerker buiten of in strijd handelt met de wet- en regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens, dan wel ten gevolge van de door Opdrachtnemer, als verwerker, onderscheidenlijk de door hem rechtmatig ingeschakelde subverwerker buiten of in strijd handelt met de door de Opdrachtgever, als verwerkingsverantwoordelijke, gegeven rechtmatige instructies. Onder schade wordt hier mede begrepen een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete.

- 9.11 Op deze Nadere Overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing, de voorwaarden van de Raamovereenkomst [titel], met kenmerk [kenmerk], d.d. [datum].

**Aldus overeengekomen en ondertekend in tweevoud door:**

[Plaats], [datum]

[Plaats], [datum]

De Minister/Staatssecretaris van [naam ministerie/ [naam Opdrachtnemer]  
portefeuille waar budgethouder/Deelnemer onder valt],  
namens deze en in opdracht van [naam en functienaam  
rechtsgeldig bevoegde functionaris van het betreffende  
dienstonderdeel van budgethouder]:

[naam]  
[functie]

[naam]  
[functie]

## Bijlage 1 Begrippen en rollen

| Begrip                          | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Agile</b>                    | Methode van software ontwikkelen dat voldoet aan het Agile Manifesto: Mensen en hun onderlinge interactie boven processen en hulpmiddelen; Werkende software, boven allesomvattende documentatie; Samenwerking met de klant, boven contractonderhandelingen; Inspelen op verandering, boven het volgen van een plan.                                                                                                                                                              |
| <b>Applicatiebeheer</b>         | Op basis van wensen van de gebruikers of foutmeldingen bouwen/programmeren/repareren van (onder)delen van een maatwerkapplicatie (naar: ASL/ITIL).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Artefact</b>                 | Product/resultaat dat voortkomt uit de activiteiten van het Ontwikkelteam.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>(Sprint/Product) Backlog</b> | Werklijst van te ontwikkelen items/functionaliteiten/user stories. Deze lijst is tevens een prioriteitenlijst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Beheer</b>                   | Zie: Applicatiebeheer, Functioneel beheer & Technische beheer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Conciërge Services</b>       | Ter beschikking stellen van kanalen om desgevraagd informatie te krijgen over een bepaald onderwerp of product. Deze service wordt verleend via telefoon, email, online functionaliteiten (en in uitzonderingsgevallen op papier). Tenzij te dien aanzien anders is overeengekomen, voeren de medewerkers van Opdrachtnemer in dit verband geen feitelijke werkzaamheden uit, anders dan het verzorgen van de gevraagde informatie, al dan niet verrijkt met kennis en/of advies. |
| <b>Continuous Exploration</b>   | Het proces van afstemming op wat moet worden gebouwd. Van een idee via analyse en onderzoek tot een Minimum Viable Product (MVP) of beschrijving anderszins gereed voor opname op de Backlog.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Continuous Deployment</b>    | Het proces om de wijzigingen van de test-omgeving in de productie-omgeving te implementeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Continuous Integration</b>   | Het proces om een gebouwd en getest deel software in een volledig systeem of oplossing te brengen (kwaliteit, versiebeheer, end-to-end testen, ca.) in een test-omgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Definition of Done</b>       | Concrete omschrijving wanneer een user story c.q. (deel-)Prestatie 'af' ofwel gereed is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>DevOps</b>                   | Een samentrekking van "development" en "operations". Het heeft tot doel softwareontwikkeling (Dev) en softwareoperaties (Ops) samen te brengen. Operations is breder dan enkel 'technisch beheer' en gaat ook over integratie, uitrollen en infrastructuurmanagement.                                                                                                                                                                                                             |
| <b>DevOps-team</b>              | Het team deskundigen dat de Continuous Delivery Pipeline uitvoert, vanaf de adaptie van nieuwe ideeën tot en met het in productie brengen en beheren van aan eindgebruikers ter beschikking gestelde software in de productieomgeving.                                                                                                                                                                                                                                            |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dienstenniveau</b>         | Het door Partijen overeengekomen niveau met betrekking tot de Prestatie. Dienstenniveaus kunnen worden geoperationaliseerd in een of meerdere (kritische) prestatie indicator(en), met een eigen meetperiode, wijze van meten en norm. Ze geven inzicht het verloop van de Prestatie(s) en mogelijk aanleiding tot bijsturing c.q. verbetering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Epic</b>                   | Een aantal samenhangende User stories.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Functioneel Beheer</b>     | Het ten behoeve van de gebruikersorganisatie beheren van de functionaliteiten van een (standaard-) applicatie (naar: BiSL). Vaak worden in de praktijk werkzaamheden van de functioneel beheerder (ook) door de applicatiebeheerder uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Functionele eisen</b>      | Gewenst gedrag van het systeem ( <i>tegenover niet functionele eisen: kwaliteitseis waaraan het systeem moet voldoen</i> ).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Goedkeuring</b>            | Schriftelijke aan Opdrachtnemer gerichte mededeling waarin Opdrachtgever verklaart geen bezwaar te hebben tegen de Tussenresultaten. Tussenresultaten worden Opgeleverd voor Goedkeuring. Goedkeuring door Opdrachtgever houdt geen Acceptatie in van de Tussenresultaten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Impediments</b>            | Alles wat het Ontwikkelteam vertraagt en op de lijst van Impediments staat die door de Scrum master actief wordt beheerd, beheerst en behandeld. De Scrum master prioriteert de impediments op deze lijst. Impediments die zijn opgelost gaan van de lijst af en nieuwe Impediments kunnen in de lijst worden opgenomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Migratie</b>               | Het geheel aan handelingen en maatregelen nodig om een bestaand systeem of applicatie over te zetten in een nieuwe versie of koppeling met (een nieuwe versie van) nieuwe software                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Niet Functionele eisen</b> | Kwaliteitseis waaraan het systeem moet voldoen ( <i>tegenover functionele eisen: gewenst gedrag van het systeem</i> ).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Ontwikkelteam</b>          | <p>Het Ontwikkelteam of DevOpsteam bestaat uit deskundigen dat de Artefacts maakt waaronder het schrijven/testen van softwarecode, scripts en eventuele documentatie.</p> <p>&lt;OPTIONEEL: DevOps-team&gt;</p> <p>Opdrachtnemer organiseert het Ontwikkelteam / de Ontwikkelteams &lt;OPTIONEEL: het DevOps-team / de DevOps-teams&gt; (hierna: Team / de Teams), het ontwikkelproces &lt;OPTIONEEL: het DevOps-proces&gt; en de kwaliteit van de daaruit komende software en draagt daarvoor de verantwoordelijkheid.</p> <p>&lt;OPTIONEEL Opdrachtnemer borgt dat het Team voorafgaand aan de werkzaamheden een beschrijving in de vorm van een Way of Work-document (Wow-document) oplevert aan Opdrachtgever, waarin staat vermeld hoe het DevOps-team gaat werken en hoe het Team borgt dat aan de kaders wordt voldaan.</p> <p>&lt;OPTIONEEL indien in het Team ook medewerkers van Opdrachtgever zitten&gt; Aan het Team nemen ook medewerkers van Opdrachtgever deel, zoals tussen Partijen wordt overeengekomen. Opdrachtgever garandeert dat de betreffende medewerkers voor de overeengekomen periode en uren per week daadwerkelijk en onbelast beschikbaar zijn voor het Team.</p> |

Opdrachtnemer heeft de zeggenschap over de aan het Team toegevoegde medewerkers van Opdrachtgever voor de duur van hun deelname aan het Team en de daarbij toegezegde c.q. bepaalde inzet van <aantal uur> (per week).

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de sturing, effectiviteit en kwaliteit van het Team.

In Bijlage 7 staat de samenstelling van het Team vermeld, alsmede eventuele daarbij geldende bijzonderheden.

Onverlet de in Bijlage 7 genoemde personen en het in artikel 13.2 ("Vervanging personen") gestelde, kan Opdrachtnemer in een Sprint ten aanzien van specifiek daarin benodigde kennis, onderdelen, aspecten, functionaliteiten ad hoc personen toevoegen of vervangen zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever, mits dit de werking en het proces in het Team niet verstoort en de duur van de betreffende Sprint niet overstijgt. Vervanging of toevoeging in de zin van dit lid heeft geen gevolgen voor Opdrachtgever qua prijs en/of kosten. Opdrachtnemer maakt hiervan in voorkomend geval zo vroeg als mogelijk, doch altijd vooraf melding richting Opdrachtgever onder opgave van redenen. Voor zover niet in de Voorfase in plannen, aanpak of projectbeschrijvingen anderszins reeds is voorzien of anderszins melding van is gemaakt, kan onverminderd lid 5 in uitzonderlijke gevallen sprake zijn van noodzakelijk langdurig opschalen van de teambezetting, dan wel het inzetten van een of meer extra Teams. Partijen treden hieromtrent met elkaar in overleg en komen zulks schriftelijk als wijziging op deze Nadere overeenkomst overeen.

Gegeven het uitgangspunt in de opzet van deze opdracht van het inspelen op veranderingen kwalificeert het op-/afschalen van (de bezetting van) Team(s) niet als wezenlijke wijziging van de opdracht.

## **Product Backlog**

Zie Backlog

## **Product Owner**

Beheerder van de Backlog. Hij stelt daarin de prioriteiten op basis van het klantbelang dat hij vertegenwoordigt. Hij monitort de voortgang en creëert een visie op het te bouwen product, een en ander conform bijlage 7.

<OPTIONEEL: Er kunnen meerdere Product Owners worden benoemd voor specifieke delen van het beoogde systeem. In voorkomend geval worden deze delen concreet bepaald en de onderlinge afstemming, samenloop en afhankelijkheden zijn de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.>

De Product Owner is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en het bepalen van prioriteiten op de Product Backlog en gedurende het project voor ook alle revisies van de Product Back Log, het her-prioriteren van Product Back Log items en accorderen van de in samenwerking met Opdrachtnemer opgestelde Definition of Done.

De Product Owner neemt voor Opdrachtgever deel aan diverse overleggen rond planning en toetsing zoals uitgewerkt in Bijlage 7.

De Product Owner beantwoordt de uit het Team aan hem/haar geadresseerde vragen. Deze beantwoording geschiedt zo spoedig als mogelijk.

De Product Owner accordeert de door het Team aan het begin van iedere Sprint opgestelde Sprint Backlog, waarmee de inhoud van de Prestatie voor die Sprint vaststaat en geldt als tussen

Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen. Het akkoord betreft enkel de vaststelling en impliceert geen instemming met de gevolgen voor algemene productiviteit of KPI's anderszins over Sprints heen of verantwoordelijkheid van de Product Owner voor de inhoud van de Sprint Backlog.

De Product Owner vertegenwoordigt Opdrachtgever en maakt formeel geen onderdeel uit van het Ontwikkelteam.

|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Program Increment (PI)</b>                                                              | [Aantal] weken planningsperiode waarbinnen resultaten geleverd worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Projectdocument</b>                                                                     | Een plan van aanpak waarin belangrijke onderdelen en aspecten van het Project worden beschreven zoals omschreven in artikel 2.2., althans een schematische weergave van verschillende documenten en hun afhankelijkheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Project Start Architectuur</b>                                                          | Beschrijving van de bestaande situatie/architectuur/vertrekpunt voor het project c.q. de software ontwikkeling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Product Visie</b>                                                                       | (De weg/wijze naar de) Te bereiken doelen van/met het beoogde systeem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Realisatiefase</b>                                                                      | De fase waarin het Ontwikkelteam in Sprints ontwikkelt, oplevert en eventueel onderhoud pleegt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Release On Demand</b>                                                                   | De mogelijkheid voor Opdrachtgever om te bepalen of een nieuwe set aan functionaliteiten in één keer aan eindgebruikers beschikbaar wordt gesteld, dan wel gespreid over de tijd in (gekozen) delen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Retrospective</b>                                                                       | Terugblik aan het einde van een Sprint, waarin het Ontwikkelteam reflecteert op de processen en werkwijze binnen het team en de onderlinge relaties, met als doel te kijken hoe deze verbeterd kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Scrum</b>                                                                               | Agile methode van software ontwikkeling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Scrummaster</b><br>(of vergelijkbare functie in andere systematiek 'by any other name') | <p>De gecertificeerde Scrum Master ondersteunt de Product Owner en het team.</p> <p>De Scrum Master zorgt dat de afgesproken methode en processen worden gevolgd, organiseert/geeft eventuele trainingen en regelt alle overlegvormen in het ontwikkelproces. De Scrum Master is niet verantwoordelijk voor de resultaten van het Team.</p> <p>De Scrum Master ondersteunt de Product Owner in het onderhouden van de Product Backlog en faciliteert het overleg tussen de Product Owner en het Team.</p> |
| <b>Software Architecture Beschrijving</b>                                                  | Beschrijving van de beoogde situatie / architectuur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Sprint</b>                                                                              | Tijdsduur c.q. tijdsblok in de Realisatiefase waarin werkende software wordt opgeleverd (meestal 2 tot 4 weken)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Sprint review</b>                                                                       | De Sprint Review is een sessie aan het einde van een Sprint die is bedoeld te kijken welk werk van de Product Backlog de afgelopen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | Sprint is opgeleverd en wordt geaccepteerd of niet. Het Team presenteert het werk aan de belanghebbenden.                                                                                                                                                                              |
| <b>Storypoint</b>       | Een meeteenheid die een beeld geeft van de omvang van een User Story.                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Team</b>             | Zie Ontwikkelteam of DevOps-team, afhankelijk van de werkwijze bij Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Technisch Beheer</b> | Verantwoordelijk voor de infrastructuur waarin de software/applicatie opereert, dus verantwoordelijk voor de software/applicatie zelf. Dit is hoofdzakelijk aan de orde bij on-premise applicaties. Bij een SaaS-applicatie is de leverancier/Opdrachtnemer al de technisch beheerder. |
| <b>Transitie</b>        | Het geheel aan handelingen en maatregelen nodig om bestaande programmatuur c.q. systeem over te zetten naar een nieuwe technische omgeving.                                                                                                                                            |
| <b>Tussenresultaat</b>  | Elk deel van de prestatie dat gedurende of aan het einde van een Sprint in het kader van de opdracht wordt bereikt.                                                                                                                                                                    |
| <b>User Story</b>       | Een volledige beschrijving van de eisen en wensen van een Tussenresultaat waaronder de functionele acceptatiecriteria, beschreven vanuit het oogpunt van de eindgebruiker.                                                                                                             |
| <b>Velocity</b>         | Eenheid van productie c.q. opgeleverd resultaten afgezet tegen de daarvoor bestede tijd.                                                                                                                                                                                               |
| <b>Voorfase</b>         | Vorbereidingsfase waarin Opdrachtgever en Opdrachtnemer toewerken naar het door Opdrachtgever te accepteren en door Opdrachtnemer te aanvaarden beginpunt waarop de Realisatiefase kan worden gestart.                                                                                 |
| <b>Way of Work</b>      | Een beschrijving of raamwerk van de manier van (Agile) werken van een Team in de organisatie van Opdrachtgever                                                                                                                                                                         |

## **Bijlage 2 Verwerkersovereenkomst (indien van toepassing)**

## Bijlage 3 Dienstbeschrijving

<ONDERSTAANDE DIENSTBESCHRIJVINGEN ZIJN VOORBEELDEN. AANPASSEN PER NADERE OVEREENKOMST>

### Deel I Voorfase

#### Vorbereidingsdiensten

| ID | Onderwerp                      | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Projectdocument                | <ul style="list-style-type: none"><li>- Opdrachtnemer begint in Sprint 0, direct na ondertekening van de Nadere overeenkomst door Opdrachtgever, met de Vorbereidingsdiensten, door het Projectdocument in overleg met Opdrachtgever in meerdere iteraties uit te werken tot een definitieve versie;</li><li>- Opdrachtnemer dient binnen [termijn] na start van de Nadere overeenkomst het definitieve Projectplan ter goedkeuring aan te bieden aan Opdrachtgever;</li><li>- Het uiteindelijke Projectplan borgt alle werkzaamheden benodigd om de Vorbereidingsdiensten uit te voeren zodanig dat de volgende fasen operationeel succesvol geleverd kunnen worden.</li></ul> |
|    | Overige startdocumenten        | <ul style="list-style-type: none"><li>- Opdrachtnemer levert de startdocumenten op zoals benoemd in het Projectplan, conform het hierin opgenomen schema en planning</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|    | Acceptatie van startdocumenten | Acceptatie van de diverse startdocumenten door Opdrachtgever dient plaats te vinden binnen [termijn] na ingangsdatum van de Nadere overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|    |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

### Deel II Realisatiefase

#### Ontwikkeldiensten

| ID | Onderwerp                | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Realiseren programmatuur | <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ontwerpen, ontwikkelen, opleveren, testen (conform de teststrategie van Opdrachtgever), en gecontroleerd in productie nemen van de nieuwe Programmatuur conform de door Opdrachtgever geaccepteerde backlogitems;</li><li>- Het uitvoeren van- en ondersteunen bij (keten)testen met Opdrachtgever, afnemers en gebruikers. Tijdens ontwikkelactiviteiten worden zowel bedrijfsfunctionaliteiten als beveiligingsfunctionaliteiten getest;</li><li>- Het ondersteunen van Opdrachtgever bij de Acceptatie;</li><li>- Programmatuur wordt altijd opgeleverd in de vorm van zowel de objectcode als de broncode alsmede alle documentatie en eventuele andere artefacten;</li><li>- De kwaliteit van de opgeleverde Programmatuur wordt gemeten aan de functionele en niet functionele eisen en wensen, relevante ontwikkelstandaarden en de eigenschappen die daarvan als professionele software verwacht worden (onder andere onderhoudbaarheid en testbaarheid). Bij de ontwikkeling wordt informatiebeveiliging, privacy en bescherming van persoonsgegevens wordt, voor zover van toepassing direct gewaarborgd te worden (privacy/security by design);</li></ul> <p>Overeengekomen maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de Programmatuur worden in beginsel in de eerstvolgende sprint geïmplementeerd c.q. toegepast. De effectiviteit van deze maatregelen kan onderwerp zijn van nadere evaluatie;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- In samenwerking met Opdrachtgever, het continu bijwerken en geactualiseerd houden van Product Backlog, inclusief relevante</li></ul> |

Model Nadere Overeenkomst Agile bij de Raamovereenkomst RVICTO [deelnemers] referentie [...]

|  |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                    | documentatie voor de Programmatuur op de kennismanagementsystemen van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  | Gebruik platform en infrastructuur | <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het realiseren en beheren van de Programmatuur op een door Opdrachtgever geleverd (doel)platform technologie en infrastructuur. De specificaties hiervan zijn weergegeven in &lt;bijlage xxx&gt;;</li> <li>- Het inrichten en beheren van systemen en (deel)componenten van het (doel)platform indien deze niet door Opdrachtgever zijn ingericht en worden beheerd en welke Opdrachtnemer inzet om de Programmatuur te realiseren en te beheren;</li> <li>- Het leveren, realiseren, beheren en doorontwikkelen van systemen en (deel)componenten op het (doel)platform die Opdrachtgever niet vanuit het (doel)platform of de infrastructuur (generiek) beschikbaar stelt, maar die wel benodigd zijn voor het realiseren en beheren van de Programmatuur;</li> <li>- Het ondersteunen van Opdrachtgever bij het beheren en doorontwikkelen van het (doel)platform systemen, (deel)componenten en de onderliggende infrastructuur.</li> </ul> <p>Gebruik van platform en infrastructuur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het gebruik van het door Opdrachtgever aangewezen en beschikbaar gestelde (doel)platform en infrastructuur (inclusief de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde systemen en (deel)componenten) is voor rekening van Opdrachtgever. Aanvragen en bestellingen van Opdrachtnemer in relatie tot het (doel)platform en de infrastructuur dienen in beginsel goedgekeurd te worden door Opdrachtgever.</li> <li>- Partijen kunnen tijdens de uitvoering van de Nadere overeenkomst het gebruik van een alternatief platform overeenkomen onder voorbehoud van goedkeuring door Opdrachtgever.</li> <li>- Het gebruik van platform en infrastructuur oplossingen van Opdrachtnemer is in beginsel uitgesloten. Uitzondering hierop zijn uitsluitend toegestaan indien voldoende onderbouwd en vooraf schriftelijke goedgekeurd door Opdrachtgever. Indien en voor zover hier sprake van is, draagt Opdrachtnemer hier zelf de kosten voor tenzij anders overeengekomen door Partijen.</li> </ul> |
|  |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

#### Migratiediensten

| ID | Onderwerp | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Migratie  | <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het plannen, voorbereiden en uitvoeren van de migratiewerkzaamheden in samenwerking met de latende partijen, Afnemers en Opdrachtgever, van de huidige oplossingen [xxx] naar de nieuwe oplossing [xxx], waaronder datamigratie en migratie van aangesloten partijen conform het Migratieplan;</li> <li>- Het verder afstemmen, uitwerken en concretiseren van een Migratieplan in samenwerking met de latende partijen, Afnemers en Opdrachtgever op basis van &lt;bijlage Migratieplan/migratiestrategie&gt;;</li> <li>- Acceptatie van het definitieve Migratieplan gebeurt voor de start van de Migratiefase. Opdrachtgever kan als onderdeel van het Migratieplan voorwaarden en kwaliteitseisen stellen aan de migratie. Het definitieve Migratieplan dient gedragen te worden door Opdrachtgever en betrokken partijen (inclusief Afnemers). Communicatie is een belangrijk onderdeel van het Migratieplan;</li> <li>- Het (in overleg met Opdrachtgever) uitvoeren c.q. ondersteunen van communicatiewerkzaamheden richting betrokken partijen;</li> </ul> |

|  |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                       | - Het monitoren van risico's en proactief voorstellen en uitvoeren van mitigerende maatregelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|  | Aansluitondersteuning | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het ondersteunen en begeleiden van Afnemers bij het aansluiten op de nieuwe Programmatuur, inclusief het tijdig opstellen, delen en toelichten van ontwerp- en aansluitdocumentatie voor de nieuwe Programmatuur;</li> <li>- Het ondersteunen en begeleiden van Afnemers bij het realiseren van technische zaken gericht op koppelvlak en berichtverkeer (maar niet op software ontwikkeling);</li> <li>- Het ondersteunen van Afnemers en andere teams van Opdrachtgever bij het testen en aansluiten op [naam applicatie].</li> </ul> De volgende vormen van ondersteuning worden onderscheiden: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Opstellen aansluitpakket: in de documentatie set is naast een gedetailleerde functionele beschrijving ook technische documentatie opgenomen. Dit laatste is bedoeld om de Afnemers inzicht te geven in de zaken die ontwikkeld c.q. verzorgd dienen te worden. De technische documentatie bevat een overzicht van de diverse services met de beschikbare/gebruikte koppelvlakken. Eventuele specifieke componenten kunnen ook beschikbaar worden gesteld aan Afnemers. Hiervoor dienen gerichte handleidingen in het aansluitpakket te worden opgenomen;</li> <li>o Kennisdeling en communicatie ten behoeve van aansluitondersteuning.</li> </ul> |
|  | Voortgangsbewaking    | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het dagelijks monitoren van, en wekelijks rapporteren over de voortgang van de migratie conform planning en het communiceren richting Opdrachtgever wanneer mijlpalen/deadlines niet gehaald dreigen te worden;</li> <li>- Op basis van de door Opdrachtnemer verstrekte informatie en in samenwerking met Opdrachtnemer, draagt Opdrachtgever zorg voor de communicatie naar Afnemers;</li> <li>- Het &lt;frequentie, b.v. wekelijks&gt; rapporteren gedurende de migratie over: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Voortgang versus planning;</li> <li>o Issues/risico's en voorgestelde maatregelen;</li> <li>o Kansen en verbetervoorstellen, en vertaling daarvan naar acties;</li> <li>o Vorige week uitgevoerde activiteiten;</li> <li>o Komende week uit te voeren activiteiten.</li> </ul> </li> <li>- Het op verzoek van Opdrachtgever deelnemen aan overleggen met betrokken partijen (inclusief Afnemers en latende partijen).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

### Deel III Beheerfase

#### Beheer-/doorontwikkel diensten

| ID | Onderwerp                    | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Beheer- en ontwikkeldiensten | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het beheren en doorontwikkelen van de Programmatuur, inclusief samenhangende systemen, tools en informatie conform de Product Visie en Product Backlog;</li> <li>- De kwaliteit van de opgeleverde Programmatuur wordt gemeten aan de functionele en niet functionele eisen en wensen, relevante ontwikkelstandaarden en de eigenschappen die daarvan als professionele software verwacht worden (onder andere onderhoudbaarheid en testbaarheid). Overeengekomen maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de Programmatuur worden in beginsel in de eerstvolgende sprint geïmplementeerd c.q. toegepast. De effectiviteit van deze maatregelen kan onderwerp zijn van nadere evaluatie;</li> </ul> |

|  |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- wijzigingen in of aanvullingen van Programmatuur wordt altijd door Opdrachtnemer getest (conform een vooraf vastgesteld testplan en acceptatieprocedure) voordat zij in productieomgeving wordt gebracht, tenzij Opdrachtgever voorafgaande goedkeuring heeft gegeven hiervan af te wijken.</li> <li>- Programmatuur wordt altijd opgeleverd in de vorm van zowel de Objectcode als de Broncode alsmede alle documentatie en eventuele andere artefacten;</li> <li>- Het ondersteunen en begeleiden van Afnemers bij het aansluiten op de nieuwe Programmatuur, inclusief het tijdig opstellen, delen en toelichten van ontwerp- en aansluitdocumentatie voor de nieuwe Programmatuur;</li> <li>- Het uitvoeren van migratiewerkzaamheden voor toekomstige migraties.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|  | Applicatiebeheer | <p>Programmatuur conform de beheerafspraken zoals opgenomen in Bijlage xx (Dienstenniveaus).<br/>De volgende beheerprocessen maken onderdeel uit van Applicatiebeheer:</p> <p><b>B-1.1. Behoeftemanagement</b><br/>Doel van het proces behoeftemanagement is het eenduidig gestructureerd registreren, oppakken en beantwoorden van gebruikerswensen en wensen van Opdrachtgever en Afnemers ten aanzien van bestaande en nieuwe oplossingen. Hierbij wordt zoveel mogelijk aangesloten op de SAFe-werkwijze van Opdrachtgever.</p> <p><b>B-1.2. Architectuurbeheer</b><br/>Het doel van architectuurbeheer is het definiëren en bewaken van de architectuur van de oplossing, inclusief het bijwerken en actualiseren van architectuurdocumenten zoals de Solution Intent en Solution Architectuur. Opdrachtnemer werkt samen met Opdrachtgever om de architectuur te definiëren, bewaken en verbeteren.</p> <p><b>B-1.3. Kwaliteitsbeheer</b><br/>Het doel van kwaliteitsbeheer is het geheel van maatregelen om het beleid en de doelstellingen op het vlak van kwaliteit vast te stellen en de gedefinieerde doelstellingen effectief te behalen. Dit behelst onder meer plannen, implementeren, bewaken en corrigeren. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het toezien op de kwaliteit van de processen en Programmatuur en neemt proactief maatregelen indien de kwaliteit onvoldoende is. Opdrachtnemer rapporteert over de issues en genomen maatregelen aan Opdrachtgever.</p> <p><b>B-1.4. Meldingenbeheer</b><br/>Meldingenbeheer heeft tot doel Meldingen van Opdrachtgever, Afnemers en Gebruikers af te handelen. Onder meldingenbeheer vallen vragen en serviceverzoeken. Opdrachtgever draagt hierbij zorg voor het aannemen, registreren en doorzetten van Meldingen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van tweedelijns dan wel derdelijns ondersteuning. Een Incident is een specifiek type Melding die in de volgende paragraaf behandeld wordt. Meldingen worden vastgelegd, bijgewerkt en behandeld in het Ticketsysteem van Opdrachtgever.</p> <p><b>B-1.5. Incidentbeheer</b><br/>Incidentbeheer heeft tot doel (dreigende) verstoringen in de Dienstverlening zo snel mogelijk te verhelpen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het oplossen van dergelijke (dreigende) verstoringen in de dienstverlening en het registreren en</p> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>bijwerken van verstoringen in het Ticketsysteem van Opdrachtgever.</p> <p><b>B-1.6. Probleembeheer</b><br/> Het doel van probleembeheer is (i) het structureel oplossen van de oorzaak van terugkerende Incidenten en (ii) het voorkomen van Incidenten. Opdrachtnemer voert proactief probleembeheer uit door het analyseren van events en/of het uitvoeren van een trendanalyse op Incidenten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het registreren van geïdentificeerde Problemen in het Ticketsysteem van Opdrachtgever.</p> <p><b>B-1.7. Klachtenbeheer</b><br/> Een Klacht is een Melding waarbij Afnemers of Gebruikers expliciet aangeven niet tevreden te zijn. Indien een Klacht van toepassing is op [applicatie], werkt Opdrachtnemer samen met Opdrachtgever voor het adequaat reageren op en het analyseren van een Klacht, inclusief het formuleren van een aanpak en het onderzoeken van mogelijke verbeteringen binnen de eventueel daarvoor afgesproken tijd. Opdrachtnemer dient de Klachten en de bijbehorende afspraken met de juiste professionaliteit en attentie af te handelen en te bewaken dat de gemaakte afspraken worden uitgevoerd binnen de eventueel daarvoor afgesproken tijd.</p> <p><b>B-1.8. Configuratiebeheer</b><br/> Het doel van configuratiebeheer is het betrouwbaar registreren van gegevens over het gebruik van de Infrastructuur, Programmatuur, Documentatie (configuratie items) en de relaties/Koppelvlakken daarvan inclusief het kunnen verschaffen van accurate informatie daarover ter ondersteuning van alle andere beheerprocessen. Opdrachtnemer legt in de Configuratie Management Database (CMDB) van Opdrachtgever de gegevens vast van de configuratie items, zodanig dat deze juist en volledig zijn en blijven.</p> <p><b>B-1.9. Wijzigingsbeheer</b><br/> Het doel van wijzigingsbeheer is het planmatig en gecontroleerd, via gestandaardiseerde en geformaliseerde methoden, doorvoeren van tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen Wijzigingen op de Programmatuur, op een zodanige manier dat aan Wijzigingen gerelateerde Incidenten worden voorkomen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanpassen van alle onder zijn beheer vallende Documentatie in het kader van de Wijziging. Documentatie is mede onderwerp van acceptatietesten door Opdrachtgever.</p> <p><b>B-1.10. Releasebeheer</b><br/> Het doel van releasebeheer is het gestructureerd en gecontroleerd volgens een geformaliseerd proces in productie nemen van nieuwe Releases van de Programmatuur.</p> <p><b>B-1.11. Certificatenbeheer/sleutelbeheer</b><br/> Het doel van certificatenbeheer/sleutelbeheer is het beheren van de levenscyclus van certificaten/sleutels.</p> <p><b>B-1.12. Patch management</b><br/> Het doel van patch management is tweeledig:<br/> 1. Het inzichtelijk maken van de actuele stand van kwetsbaarheden en toegepaste patches binnen de beheerde informatievoorziening;</p> |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>2. Het op een zo efficiënt mogelijke wijze en met zo min mogelijk verstoringen creëren van een stabiele (veilige) informatievoorziening.</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het effectief en efficiënt uitvoeren van de Patch management processen, conform het beleid van Opdrachtgever, voor ingezette systemen en (deel)componenten, indien deze door Opdrachtnemer worden beheerd. Opdrachtnemer maakt hierbij onder meer gebruik van informatie uit relevante externe bibliotheken over technische kwetsbaarheden, zodat tijdig de laatste patches kunnen worden geïnstalleerd.</p> <p><b>B-1.13. Licentiebeheer</b><br/> Het doel van licentiebeheer is het continu bijhouden van licenties en waarborgen dat Opdrachtgever voldoet aan de licentievoorwaarden. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de licenties op het platform en de infrastructuur, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruiken van de software conform de licentievoorwaarden van de betreffende software en het proactief adviseren van Opdrachtgever over het optimale gebruik van licenties. Alle voor de Prestatie benodigde programmatuur, licenties en backend hardware (servers, netwerkcomponenten, opslagvoorzieningen, etc.) die de opdrachtnemer voor het leveren van de dienstverlening inzet naast, de door Opdrachtgever beschikbaar te stellen middelen, zijn onderdeel van de geleverde Prestatie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de benodigde licenties (en onderhoud) die hij voor het uitvoeren van de Prestatie nodig heeft, en garandeert het behoud hiervan gedurende de gehele looptijd van de nadere overeenkomst.</p> <p><b>B-1.14. Capaciteitsbeheer</b><br/> Het doel van capaciteitsbeheer is het tijdig vaststellen en leveren van de juiste capaciteit zodat de kwaliteit van BBO voldoet aan de met de Opdrachtgever overeengekomen Dienstenniveaus.</p> <p><b>B-1.15. Beschikbaarheidsbeheer</b><br/> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor beschikbaarheidsbeheer met als doel om ervoor te zorgen dat BBO beschikbaar is en blijft voor Opdrachtgever, Afnemers en Gebruikers conform de Dienstenniveaus en door middel van controle en preventie.</p> <p><b>B-1.16. Continuïteitsbeheer</b><br/> Het doel van continuïteitsbeheer is:<br/> - Het verminderen van het effect van een grootschalige verstoring (Calamiteit) op [applicatie] en/of de werkzaamheden van Opdrachtnemer;<br/> - Het zekerstellen dat [applicatie] en/of de werkzaamheden van Opdrachtnemer na een Calamiteit zo snel mogelijk worden hersteld;<br/> - Het voorkomen van Calamiteiten door het op regelmatige basis uitvoeren van een risico assessment gericht op het inventariseren van potentiële bedreigingen en door het treffen van noodzakelijke preventieve maatregelen;<br/> - Het onderhouden van de maatregelen voor de afgestemde uitwijkmogelijkheden in geval van verstoringen op de primaire productieomgeving, bijvoorbeeld in de vorm van een periodieke uitwijktest.<br/> Opdrachtnemer conformeert zich aan werkwijze en processen van Opdrachtgever rondom continuïteitsbeheer en calamiteiten.</p> <p><b>B-1.17. Beveiligingsbeheer</b></p> |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                          | <p>Het doel van beveiligingsbeheer is het voldoen aan de overeengekomen beveiligingseisen en het realiseren van een voldoende beveiligingsniveaus om de Programmatuur te beschermen tegen onbevoegd gebruik. Opdrachtnemer draagt hiervoor zorg en stelt op basis van logging, monitoring/detectie en testen eventuele kwetsbaarheden en ongeoorloofde en/of onjuiste activiteiten vast, op basis waarvan hij mitigerende maatregelen neemt.</p> <p><b>B-1.18. Dienstenniveaubeheer</b><br/>Het doel van dienstenniveaubeheer is het monitoren, bewaken en realiseren van de overeengekomen Dienstenniveaus. Opdrachtnemer conformeert zich aan de Dienstenniveaus die opgenomen zijn in Bijlage &lt;xxx&gt; (Dienstenniveaus).</p> <p><b>B-1.19. Monitoring</b><br/>Het doel van monitoring is het voortdurend monitoren van alle meetbare of waarneembare gebeurtenissen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het observeren, opsporen en analyseren van alle meetbare of waarneembare gebeurtenissen die impact (zouden kunnen) hebben op [applicatie].</p> <p><b>B-1.20. Toegangsbeheer</b><br/>Het doel van toegangsbeheer is om de gegevens te beschermen tegen toegang door onbevoegde gebruikers. Dit is uiterst belangrijk voor Opdrachtgever, aangezien kritieke gegevens die in verkeerde handen vallen, onomkeerbare schade kunnen toebrengen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de processen rondom toegangsbeheer.</p> <p><b>B-1.21 Life Cycle Management</b><br/>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het lifecycle management van functionaliteiten en andere middelen welke niet automatisch worden geupdatet. Opdrachtnemer adviseert de opdrachtgever proactief over nieuw uitgebrachte versies door leverancier en of deze van belang zijn om, aldan niet op termijn, uit te voeren.</p> |
|  | Onderhoud                | <p>Wederpartij is verantwoordelijk voor het Onderhoud van de ontwikkelde en beheerde Programmatuur. Hierbij gaat het onder andere om de volgende processen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preventief onderhoud Programmatuur;</li> <li>- Correctief onderhoud Programmatuur;</li> <li>- Adaptief onderhoud Programmatuur;</li> <li>- Additief onderhoud Programmatuur;</li> <li>- Perfectief onderhoud Programmatuur.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|  | Aansluitondersteuning    | <p>In aanvulling op hetgeen beschreven bij [verwijzing naar ID Aansluitondersteuning bij Migratiedienst] is Wederpartij verantwoordelijk voor ondersteuning van Gebruikers/Afnemers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indien een Afnemer is aangesloten op de voorziening en er berichtverkeer plaatsvindt op de productie omgeving dan kan er een verstoring optreden. Indien er iets in de configuratie en/of technische zaken rondom het berichtverkeer mis zijn, dan dient er gebruikersondersteuning gegeven worden. Daarbij wordt samen met de Afnemer gezorgd dat de aansluiting weer naar behoren functioneert. Er wordt geen support geleverd op de software van Afnemers (welke niet door of namens Opdrachtgever is geleverd).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|  | Consignatiediensten      | <p>Er is sprake van 7x24 dienstverlening. Consignatiediensten zijn van toepassing. Wederpartij is verantwoordelijk om deze uit te voeren en hieraan medewerking te verlenen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|  | Service Level Rapportage | <p>Opdrachtnemer levert maandelijks een Service Level Rapportage (SLR) op met daarin ten minste de verantwoording gericht op de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|  |  |                                                                                                                                                                                          |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | service level afspraken, een overzicht van de release levels van de dienstverlening, het huidige release level en de afwijking hiertoe en eventuele verklaringen voor deze afwijking op. |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Adviesdiensten

| ID | Onderwerp                        | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Architectuur-adviesdiensten      | Naast de reguliere diensten kan Opdrachtnemer op afroep van opdrachtgever architectuur adviesdiensten leveren, gerelateerd aan de basisactiviteiten van de opdracht. Deze diensten worden op nacalculatiebasis verrekend conform DFA. Deze activiteiten moeten gezien worden als uitbreiding op de basisactiviteiten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|    | Informatieanalyse-adviesdiensten | Naast de reguliere diensten kan Opdrachtnemer op afroep van opdrachtgever informatieanalyse adviesdiensten leveren, gerelateerd aan de basisactiviteiten van de opdracht. Deze diensten worden op nacalculatiebasis verrekend conform DFA. Deze activiteiten moeten gezien worden als uitbreiding op de basisactiviteiten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|    | Trainingsdiensten                | Wederpartij is verantwoordelijk voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het in samenwerking met Opdrachtgever trainen, begeleiden en ondersteunen van [functionarissen] van Opdrachtgever om vragen en issues van Afnemers zo effectief mogelijk te beantwoorden en/of door te sturen naar de juiste technische of functionele tweedelijns ondersteuning;</li> <li>- De ondersteuning door Wederpartij omvat ook het opstellen en/of aanpassen van communicatie scripts om [functionarissen] te ondersteunen bij het correct doorzetten van vragen en issues;</li> <li>- Het in samenwerking met Opdrachtgever trainen, begeleiden en ondersteunen van [functionarissen] van Opdrachtgever over de functionele werking van de nieuwe Programmatuur om zodoende de functionele tweedelijns ondersteuning optimaal te kunnen uitvoeren;</li> <li>- Het beschikbaar stellen van trainingsmateriaal voor training en begeleiding van [functionarissen] van Opdrachtgever.</li> </ul> |

#### Gebruikersondersteuningsdiensten

| ID | Onderwerp | Eis |
|----|-----------|-----|
|    |           |     |
|    |           |     |
|    |           |     |

#### Exitfase/Ontmantelingsdiensten

| ID | Onderwerp                        | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Ontmantelingsplan actueel houden | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het ten minste jaarlijks actualiseren van het Ontmantelingsplan;</li> <li>- Het actualiseren van het Ontmantelingsplan bij grote wijzigingen in de Prestatie;</li> <li>- Opdrachtgever dient het Ontmantelingsplan te accepteren;</li> <li>- Het bespreken van het Ontmantelingsplan met Opdrachtgever in het tactisch overleg</li> </ul> |
|    | Ontmantelingsdiensten            | Wederpartij is verantwoordelijk voor ten minste het: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitvoeren van de exit-/ontmantelingsdiensten op basis van het door Opdrachtgever goedgekeurde en Wederpartij opgestelde en continu bijgewerkte Ontmantelingsplan (zie Bijlage xxx Ontmanteling voor een eerste versie).</li> </ul>                                                                                           |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>De volgende doelstellingen dienen tijdens de ontmanteling behaald te worden door inzet van de ontmantelingsdiensten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Succesvolle en storingsvrije overdracht van de beheer- en onderhoudsactiviteiten naar de ontvangende partij voor de in scope zijnde Programmatuur, waarbij de continuïteit van de dienstverlening wordt gegarandeerd.</li> <li>▪ Persoonlijke overdracht naar en goede samenwerking met een volledig ingerichte beheerorganisatie van de ontvangende partij, inclusief bemensing, test- en ontwikkelsystemen, backup- en recoverydiensten, securitymanagement et cetera, die in staat is de gevraagde diensten voor de in scope zijnde applicatie of systeem uit te voeren conform de geldende eisen/SLA's.</li> <li>▪ Optimale kennisoverdracht van het latende Team naar de ontvangende partij, zodanig dat voldoende kennis beschikbaar is om de werkzaamheden na transitie (conform de gestelde eisen en de gewenste dienstverlening) uit te voeren. Inclusief eventuele nazorg en Concierge Services.</li> <li>▪ Overgedragen projectadministratie w.o. SLA's, DAP en DFA met aangepaste en verbeteringen op ingerichte beheerprocessen zodanig ingericht dat de werkzaamheden voldoen aan de gestelde eisen.</li> <li>▪ Optimale borging en overdracht van specifieke klant- en domeinkennis naar de ontvangende partij.</li> <li>▪ Optimale datamigratie naar de ontvangende partij.</li> </ul> <p>Noodzakelijke verwijdering van nader te bepalen data, configuratiegegevens, backups en de-activatie van (toegangs)rechten na succesvolle migratie (af te stemmen met Opdrachtgever/ontvangende partij)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sturing/regie op afronding van de ontmanteling binnen afgesproken tijd en afgegeven prijs, onder eenduidige aansturing van een verantwoordelijk persoon van Opdrachtnemer.</li> </ul> |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Generieke diensten

| ID | Onderwerp             | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Financieel management | <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het uitvoeren van de verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer zoals beschreven in Bijlage &lt;xx&gt; (Dossier Financiële Afspraken);</li> <li>- Het bieden van ondersteuning ten aanzien van financieel beheer, financiële planning en kosten toewijzing;</li> <li>- Het opstellen en opleveren van correcte en volledige informatie en cijfers waarmee Opdrachtgever kan sturen op het niveau van onder andere afnemers en technische omgevingen;</li> <li>- Het opleveren van informatie om factureringsgeschillen te beslechten;</li> <li>- Het opstellen en opleveren van financiële analyses en (management)rapportages. Het voldoen aan de richtlijnen rondom financieel management uit het BiSL-raamwerk;</li> <li>- Het proactief aanleveren van verbetervoorstellen aan Opdrachtgever rondom efficiëntieverbeteringen en kostenreductie;</li> <li>- Het aanleveren van informatie die Opdrachtgever in staat stelt om de totale business case van de Prestatie en Programmatuur te beheren.</li> </ul> |
|    | Kennismanagement      | <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor ten minste de volgende werkzaamheden en kennismanagement processen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het gebruik en overbrengen van standaarddefinities en woordgebruik;</li> <li>- Het beschikbaar stellen van data en informatie gerelateerd aan de Prestatie;</li> <li>- Samenwerking met Opdrachtgever en kennisborging via centrale kennisportalen van Opdrachtgever;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Model Nadere Overeenkomst Agile bij de Raamovereenkomst RVICTO [deelnemers] referentie [...]

|  |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zorgen voor periodiek overleg met Opdrachtgever om ontwikkelingen in de dienstverlening, expertise en technische levering te bespreken en te delen;</li> <li>- Op verzoek van Opdrachtgever het organiseren en actief participeren aan kennissessies gerelateerd aan de Prestatie.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|  | Documentatie, Broncode en Objectcode                  | <p>Wederpartij is verantwoordelijk voor ten minste de volgende werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het opstellen, onderhouden, verbeteren en continu bijhouden van Documentatie gerelateerd aan de Prestatie;</li> <li>- Het actualiseren van Documentatie zodat de Documentatie te allen tijde een juiste beschrijving geeft van de Prestatie en de eigenschappen daarvan;</li> <li>- Het uitvoeren van versiebeheer zodat te allen tijde de laatste versies beschikbaar en toegankelijk zijn voor Opdrachtgever;</li> <li>- Het continu bijhouden van Broncode en Objectcode in een door Opdrachtgever aangewezen repository. Toegang tot deze code/repository dient door Opdrachtnemer te worden beperkt.</li> </ul> |
|  | Risicomanagement, compliancy en informatiebeveiliging | <p>Wederpartij is verantwoordelijk voor het naleven van de eisen zoals gesteld in Bijlage xxx (Informatiebeveiliging, risicobeheersing en compliancy);</p> <p>De Opdrachtnemer dient conform een met Opdrachtgever af te stemmen frequentie een door een onafhankelijke auditor opgestelde rapportage in bij Opdrachtgever, waaruit blijkt dat aan de eisen zoals hiervoor gesteld voldaan wordt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|  |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|  |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|  |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|  |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## Bijlage 4 Dienstenniveaus

<ONDERSTAANDE DIENSTENNIVEAUS ZIJN VOORBEELDEN. AANPASSEN PER NADERE OVEREENKOMST>

Algemeen

| Nr.   | Onderwerp       | Beschrijving |
|-------|-----------------|--------------|
| <...> | Inleiding       |              |
|       | Meetperiode     |              |
|       | Wijze van meten |              |
|       | Norm            |              |

<OPTIONEEL: Dienstenniveau – KPI Tevredenheid>

| Nr.   | Onderwerp       | Beschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <...> | Inleiding       | <p>&lt;VOORBEELD&gt;</p> <p>De tevredenheid van Opdrachtgever over het Team wordt gemeten op ten minste de volgende onderwerpen:</p> <p>a) Businesswaarde, te weten de toegevoegde waarde voor belanghebbenden waaronder Opdrachtgever en haar afnemers. Voorbeelden van indicatoren voor businesswaarde zijn realisatie van het product, opvolgen van prioriteitstelling, time-to-market en continuïteit.</p> <p>b) Functioneren: te weten het functioneren van het Agile team, zowel binnen het team als met de omgeving. Voorbeelden van indicatoren voor het functioneren van het Team zijn samenwerking, transparantie en wendbaarheid.</p> <p>De bovengenoemde onderwerpen (a en b) worden beoordeeld door de meest betrokken functionarissen van Opdrachtgever. Deze functionarissen worden op het niveau van de Nadere overeenkomst vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures. Denk hierbij aan de volgende rollen:</p> <p>a) Businesswaarde: &lt;product manager, product owner&gt; en/of een andere door Opdrachtgever gemandateerde functionaris.</p> <p>b) Functioneren: &lt;release train engineer, Scrum master&gt; en/of een andere door Opdrachtgever gemandateerde functionaris.</p> |
|       | Meetperiode     | <p>&lt;VOORBEELD&gt;</p> <p>Program increment / &lt;aantal&gt; Sprints</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|       | Wijze van meten | <p>&lt;VOORBEELD&gt;</p> <p>1. Na afloop van de meetperiode worden de functionarissen van Opdrachtgever middels een enquête gevraagd naar hun tevredenheid.</p> <p>2. De enquête bestaat uit ten minste twee onderdelen:</p> <p>a. Businesswaarde;</p> <p>b. Functioneren.</p> <p>3. De tevredenheid op bovengenoemde onderwerpen wordt gemeten middels een vragenlijst.</p> <p>4. Verantwoordelijk voor het uitvoeren van de enquête is Opdrachtnemer.</p> <p>5. Opdrachtnemer doet voorafgaand aan het uitvoeren van de eerste enquête een voorstel op de volgende onderwerpen:</p> <p>a. de aanpak (inclusief tijdslijnen) voor het uitvoeren van de enquête;</p> <p>b. de vragenlijst (inclusief weging van vragen) die gebruik wordt voor de enquête;</p> <p>c. de functionarissen van Opdrachtgever die bevroegd worden voor de enquête.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Model Nadere Overeenkomst Agile bij de Raamovereenkomst RVICTO [deelnemers] referentie [...]

|  |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |      | <p>6. Het voorstel van Opdrachtnemer wordt voor akkoord ingediend bij Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft het recht om voorschrijvend te zijn in de aanpak, vragenlijst en de bevroagde functionarissen.</p> <p>7. Aanpassingen in de aanpak, vragenlijst en de bevroagde functionarissen zijn onderhevig aan akkoord van Opdrachtgever. Ook heeft Opdrachtgever het recht om zelf aanpassingen te initiëren.</p> <p>8. Functionarissen van Opdrachtgever worden gevraagd om per vraag een rapportcijfer te geven op een schaal van één (1) tot tien (10).</p> <p>9. Functionarissen van Opdrachtgever beantwoorden alleen de vragen die op hen van toepassing zijn.</p> <p>10. Het uitvoeren van de enquête en het verwerken van de uitkomsten wordt traceerbaar en herleidbaar uitgevoerd en dient in lijn te zijn met van toepassing zijnde wet- en regelgeving, zoals de AVG.</p> |
|  | Norm | <p>&lt;VOORBEELD&gt;</p> <p>a) Businesswaarde: de tevredenheid van functionarissen van Opdrachtgever is gemiddeld een zeven (exact 7,0) of hoger op een schaal van één (1) tot tien (10);</p> <p>b) Functioneren: de tevredenheid van functionarissen van Opdrachtgever is gemiddeld een zeven (exact 7,0) of hoger op een schaal van één (1) tot tien (10).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

<OPTIONEEL: Dienstenniveau – KPI Team stabiliteit en inzet>

| Nr.   | Onderwerp       | Beschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <...> | Inleiding       | <p>&lt;VOORBEELD&gt;</p> <p>Team stabiliteit wordt beoordeeld op basis van het aantal wisselingen van Personeel van Opdrachtnemer in het Team in een meetperiode.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|       | Meetperiode     | <...>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|       | Wijze van meten | <p>&lt;VOORBEELD&gt;</p> <p>1. Het percentage wisselingen (%) wordt bepaald op basis van het aantal wisselingen van medewerkers van Opdrachtnemer in het Team tijdens de meetperiode en het aantal rollen van Opdrachtnemer in het Team.</p> <p>2. Het aantal rollen van Opdrachtnemer in het team wordt vastgesteld door Opdrachtgever op basis van de eerste dag van de meetperiode.</p> <p>3. Er is sprake van een wisseling wanneer een medewerker van Opdrachtnemer die een rol in het Team vervult het team verlaat en wordt vervangen door een andere medewerker.</p> <p>o Voor het vaststellen van het moment van wisseling wordt de daadwerkelijke start van de kennisoverdracht naar de nieuwe medewerker gehanteerd.</p> <p>4. Wisselingen veroorzaakt door de volgende omstandigheden worden niet meegeteld in de berekening van het percentage wisselingen (%):</p> <p>o Wisselingen als gevolg van &lt;ziekte, staking, regulier of bijzonder verlof, ...&gt;</p> <p>5. Na afloop van de meetperiode wordt op basis van de onderstaande formule vastgesteld welk percentage wisselingen (%) is gerealiseerd.</p> <p>o <math>\text{Percentage wisselingen (\%)} = (\text{aantal wisselingen van medewerkers van Opdrachtnemer in het Team}) / (\text{aantal rollen van Opdrachtnemer in het Team})</math>.</p> <p>o Het aantal wisselingen is gebaseerd op het aantal medewerkers van Opdrachtnemer dat gewisseld is tijdens de meetperiode (teller).</p> |

|  |      |                                                                                                                                |
|--|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |      | o Het aantal vastgestelde rollen in het Team van Opdrachtnemer wordt op de eerste dag van de meetperiode vastgesteld (noemer). |
|  | Norm | Het percentage wisselingen is niet hoger dan 20%.                                                                              |

<OPTIONEEL: Dienstenniveau – KPI Team samenwerking / volwassenheid>

| Nr.   | Onderwerp       | Beschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <...> | Inleiding       | <...><br>Het door Opdrachtnemer ingezette Team voert na afloop van iedere meetperiode een team-selfassessment uit op team performance, conform <...verwijzing naar methode....>                                                                                                                                        |
|       | Meetperiode     | <VOORBEELD><br>Program increment / <aantal> Sprints                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|       | Wijze van meten | <VOORBEELD><br>Opdrachtnemer voldoet aan de norm indien na afloop van de meetperiode het team-selfassessment is uitgevoerd conform <...>.<br>- Wanneer Opdrachtnemer zonder voorafgaande goedkeuring van Opdrachtgever afwijkt van de eerdergenoemde eis, wordt het team-selfassessment als niet uitgevoerd beschouwd. |
|       | Norm            | <...><br>- Het Team heeft na afloop van de meetperiode een team-selfassessment uitgevoerd op team performance conform <...>.<br>- Het Team heeft de verbeteracties voortkomend uit het team-selfassessment over de vorige meetperiode naar behoren uitgevoerd.                                                         |

<OPTIONEEL: Dienstenniveau – KPI Kwaliteit>

| Nr.   | Onderwerp       | Beschrijving                                                                                                                                                                                                                              |
|-------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <...> | Inleiding       | <VOORBEELD><br>Met behulp van tooling (in beginsel SonarQube) wordt de kwaliteit van opgeleverde Programmatuur continu geïnspecteerd op diverse eigenschappen (onder andere betrouwbaarheid, security en technische schuld).              |
|       | Meetperiode     | Sprint / doorlopend                                                                                                                                                                                                                       |
|       | Wijze van meten | <VOORBEELD><br>- Middels geautomatiseerde tooling (in beginsel SonarQube).<br>- De bevindingen worden gecategoriseerd op basis van 'impact' en 'waarschijnlijkheid': Blocker, Critical, Major en Minor.                                   |
|       | Norm            | <VOORBEELD><br>Eigenschappen<br>- Dekkingsgraad unittest = ><percentage>%<br>- Code duplicatie = < <percentage> %<br>- Technische schuld: < <aantal> Werkdagen<br>Bevindingen<br>- Blockers = 0<br>- Critical = 0<br>- Major = < <aantal> |

| Nr.   | Onderwerp | Beschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <...> | Inleiding | <VOORBEELD><br>De onderhoudbaarheid en overdraagbaarheid van het door het Agile team opgeleverde Programmatuur en documentatie wordt periodiek onderzocht door een onafhankelijke derde partij.<br>- Opdrachtgever draagt de kosten van de onafhankelijke partij voor de uitvoering van het onderzoek.<br>- Opdrachtnemer verleent zijn medewerking aan het onderzoek en participeert in werksessies om de bevindingen van het onderzoek te valideren. |

Model Nadere Overeenkomst Agile bij de Raamovereenkomst RVICTO [deelnemers] referentie [...]

|  |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Werkzaamheden van het Team ten behoeve van het onderzoek mogen opgenomen worden op de backlog van het Team.</li> <li>- Overeengekomen maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de Programmatuur en documentatie worden in beginsel opgenomen op de backlog van het Team.</li> </ul>                                              |
|  | Meetperiode     | <VOORBEELD><br>Jaarlijks of een andere door Opdrachtgever te bepalen frequentie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|  | Wijze van meten | <VOORBEELD><br>Conform de (geautomatiseerde) werkwijze van de onafhankelijke derde partij. Voor onderzoeken uitgevoerd door deze onafhankelijke derde partij geldt in beginsel het door deze derde in samenwerking met het TÜViT ontwikkelde en gecertificeerde model voor onderhoudbaarheid. Dit model is ontwikkeld op basis van de ISO 25010 standaard voor softwarekwaliteit. |
|  | Norm            | <VOORBEELD><br>Vier (4) sterren op de SIG/TÜViT schaal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Nr.   | Onderwerp       | Beschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <...> | Inleiding       | <VOORBEELD><br>Oplevering van gecommitteerde Artefacts moet voldoen aan de Definition of Done                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|       | Meetperiode     | <VOORBEELD><br>Sprint                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|       | Wijze van meten | <VOORBEELD><br>In de Definition of Done staan de normen beschreven waaraan het Artefact moet voldoen en de te vervaardigen onderdelen voordat acceptatie door de Product Owner kan plaatsvinden. De afzonderlijke Artefacts waaraan gewerkt is tijdens de Sprint zullen door de Product Owner worden beoordeeld door middel van een formele aftekening op de resultaten. |
|       | Norm            | <VOORBEELD><br>[xxx%] van de gecommitteerde en opgeleverde Artefacts voldoet de eerste keer aan Definition of Done.                                                                                                                                                                                                                                                      |

#### <OPTIONEEL: Dienstenniveau – KPI Voorspelbaarheid>

| Nr.   | Onderwerp       | Beschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <...> | Inleiding       | Voorspelbaarheid wordt gemeten op basis van de mate waarin de gecommitteerde features en enablers in de meetperiode zijn opgeleverd en geaccepteerd door Opdrachtgever. Hierbij verwijst 'geaccepteerd' naar acceptatie door Opdrachtgever conform de acceptatieprocedure en -methoden (zoals onder andere de DoD)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|       | Meetperiode     | <VOORBEELD><br>Program increment / <aantal> Sprints                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|       | Wijze van meten | <...><br>1. De verantwoordelijkheid voor de acceptatie van de features en enablers ligt bij Opdrachtgever.<br>2. Voor acceptatie door Opdrachtgever geldt in beginsel de SAFe-werkwijze. De persoonsgegevens van de persoon verantwoordelijk voor acceptatie namens Opdrachtgever worden opgenomen in het Dossier Afspraken en Procedures.<br>3. Bij aanvang van de meetperiode committeert het Team zich aan de geplande features en enablers.<br>4. De geplande features en enablers worden geprioriteerd en opgepakt door het Team.<br>5. Na afloop van de meetperiode wordt op basis van de onderstaande formule vastgesteld welk percentage van de gecommitteerde features en enablers is opgeleverd en geaccepteerd door Opdrachtgever. |

|  |      |                                                                                                                                                                     |
|--|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |      | a. Percentage (%) = (aantal features en enablers geaccepteerd door Opdrachtgever binnen de meetperiode) / (gecommitteerde features en enablers voor de meetperiode) |
|  | Norm | <VOORBEELD><br>Ten minste <percentage> % van de gecommitteerde features en enablers worden binnen de meetperiode geaccepteerd door Opdrachtgever.                   |

<OPTIONEEL>

| Nr.   | Onderwerp       | Beschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <...> | Inleiding       | De productiviteit van het Team wordt gemeten in [keuze: het aantal geleverde storypoints per Sprint (Velocity) en mandagen per storypoint, waarbij de 'normaal' wordt vastgesteld in de eerste 2 tot 4 Sprints / OF: ....]. Deze 'normaal' is daarna het uitgangspunt voor het aantal functionaliteiten waarvan de Product Owner kan uitgaan dat ze in één Sprint kunnen worden ontwikkeld. Afwijkingen (zowel mee- als tegenvallers) worden expliciet benoemd en beargumenteerd in de Sprint Planning, alsmede in de Sprint review. |
|       | Meetperiode     | Sprint                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|       | Wijze van meten | Opdrachtnemer meet gedurende de gehele ontwikkeling de productiviteit van het Team en rapporteert deze per [invullen] aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|       | Norm            | De 'normaal' zoals vastgesteld na de 4e Sprint / OF: ....]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Bijlage 5 – Projectdocument

In dit document zijn de op te leveren delen van <optioneel> deel I Voorfase, <optioneel> deel II en <optioneel> deel III de fase van het technisch onderhoud verder uitgewerkt.

<OPTIONEEL: DEEL I - Agile software ontwikkelingstraject: Voorfase>

### I Voorfase

1. Het (Tussen)resultaat van de Voorfase (Sprint 0) bestaat uit het gereed komen van een overeengekomen lijst van startdocumenten, alsmede voorbereidingen van alle benodigdheden voor het Ontwikkelteam / DevOps-team (hierna: Team).
2. De Voorfase wordt afgerond bij goedkeuring of afkeuring door de Opdrachtgever van het Projectdocument en de hierin opgenomen lijst startdocumenten, als genoemd in het onderstaande schema 'op te leveren documenten', op de ter zake datum in de met Opdrachtnemer overeengekomen en door de Opdrachtgever goedgekeurde planning voor de Voorfase .

<OPTIONEEL> De Voorfase is begrensd in een overeengekomen termijn van [aantal] weken na ingangsdatum van de Nadere overeenkomst.

OF

<OPTIONEEL> Het resultaat van de Voorfase dient uiterlijk <datum> te zijn opgeleverd voor goedkeuring.

Eventueel uitstel van deze datum wordt verleend door de Opdrachtgever. In het geval van goedkeuring wordt tevens een uitdrukkelijk besluit genomen ten aanzien van het wel of niet aanvangen van de Realisatiefase.

3. Uiterlijk [3] weken voor de geplande datum voor een definitieve goedkeuring neemt Opdrachtgever een voorlopig besluit tot wel of niet goedkeuren van de Tussenresultaten van de Voorfase, mede inhoudende een concreet vooruitzicht op het al dan niet aangaan van de Realisatiefase. Dit voorlopige besluit laat onverlet een definitieve besluit tot goedkeuring of afkeuring.
4. In het geval van een voorlopige goedkeuring zal Opdrachtnemer starten met de benodigde voorbereidingen voor de Realisatiefase, opdat deze direct bij een definitief besluit tot het aangaan van de Realisatiefase kan aanvangen.
5. Indien bij een voorlopige goedkeuring een expliciet voorbehoud wordt gemaakt dat zodanig voorwaardelijk is voor de aanvang van de Realisatiefase, dat deze een risico in zich draagt dat zich buiten het normale ondernemersrisico bevindt, dan stellen Partijen dit vast en kan Opdrachtnemer na deze vaststelling kiezen om de voorbereidingen [van de realisatiefase, zoals het gereed maken van de ontwikkelomgevingen en klaarzetten van het Team. Alles wat 'in de fabriek' nodig is om de eerste Sprint feitelijk te starten] niet reeds op basis van de voorlopige goedkeuring aan te vangen.
6. Indien bij een definitieve goedkeuring besloten wordt de Realisatiefase niet aan te gaan, op grond van een expliciet in de voorlopige goedkeuring gemaakt voorbehoud als in lid 5 bedoeld, zal Opdrachtnemer geen vergoeding voor gemaakte voorbereidingskosten of schade ontvangen.
7. Indien bij een definitieve goedkeuring besloten wordt de Realisatiefase niet aan te gaan, op een grond anders dan in lid 5 bedoeld, zal Opdrachtgever de door Opdrachtnemer noodzakelijk daadwerkelijk gemaakte voorbereidingskosten vergoeden tot maximaal € [bedrag].
8. Leden 6 en 7 zijn enkel van toepassing in het geval het onthouden van het besluit tot het aangaan van de Realisatiefase, dan wel de afkeuring van de Voorfase niet te wijten is aan Opdrachtnemer.

9. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het proces van totstandkoming van de startdocumenten in de Voorfase.
10. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voorzieningen c.q. de ingerichte (o.a. ontwikkel-/test-/acceptatie-/productie-) omgeving en de verdere voorbereiding van de Realisatiefase.
11. Partijen dragen in beginsel een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de startdocumenten, de daarin gebrachte kennis, adviezen en gemaakte keuzes, tenzij dit buiten de eigen invloedssfeer ligt van één der Partijen, dan wel tot een ongebruikelijke of onnatuurlijke rolverdeling leidt.
12. In Bijlage 7 (Dossier Afspraken en Procedures) staat per document wie bij de totstandkoming betrokken is en in welke rol.

#### <OPTIONEEL: DEEL II - Agile software ontwikkelingstraject: Realisatiefase>

### II Realisatiefase

#### II.0. <OPTIONEEL: Voortbrengingsproces DevOps>

1. Het door Opdrachtnemer ingerichte voortbrengingsproces sluit aan op bestaande vooraf geduide Continuous Delivery Pipeline(s) (CDP) en in voorkomend geval ook de daarop aansluitende Agile release Train(s) (ART).
2. Indien er geen CDP of ART is om op aan te sluiten, dan ligt het initiatief om die in te richten bij Opdrachtnemer, in die gevallen waarin die inrichting nodig of aan de orde is, dan wel door Opdrachtgever is gewenst.
3. Een CDP geeft naast het ontwikkelproces sec en de aansluiting op de Way of Work van Opdrachtgever, ook ten minste invulling aan (de opvolging en interactie tussen):  
Continuous Exploration,  
Continuous Integration,  
Continuous Deployment en (indien aan de orde en overeengekomen)  
Release On Demand.  
Een en ander volgens de uitwerking in de "Bijlage 7 Dossier Afspraken en Procedures, Continuous Delivery Pipeline(s)".
4. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de organisatie van benodigde voorzieningen c.q. de ingerichte (o.a. ontwikkel-/test-/acceptatie-/productie-) omgeving en de verdere voorbereiding van de Realisatiefase, inclusief de eventueel vanwege Opdrachtgever ter beschikking gestelde voorzieningen en/of omgevingen (i.e. hosting, en daarmee hardware, OS en in sommige gevallen middleware (database, webserver)).>

<OPTIONEEL: DEEL III migratie, implementatie, beheer, gebruikersondersteuning>  
< alles in Deel III is voor zover binnen de scope van de opdracht is bepaald. Indien niet binnen scope, dan "n.v.t." of de betreffende teksten/koppen weghalen>

#### III.1. Migratie

De migratie wordt uitgevoerd volgens het Migratieplan (Bijlage 5E).

#### III.2. Data-migratie

- 2.2 Voor zover de data-migratie binnen de contractuele verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer valt c.q. Opdrachtnemer data daadwerkelijk migreert of zal migreren, dan wel Opdrachtnemer samen met Opdrachtgever voorwaarden in dat kader aan te migreren data voorwaarden of kwaliteitseisen stelt, geldt:
  - 2.2.1 Het migratieplan (Bijlage 5E) maakt onderscheid in data-migratie en overige migratie.

2.2.2 Met betrekking tot data-migratie geldt de eis dat vooraf aan de migratie reeds bestaande data door het nieuwe systeem correct wordt geïnterpreteerd, tenzij dit technisch of anderszins onmogelijk is.

2.2.3 Ter zake specifieke protocollen worden opgesteld met daarin concreet: interpretatiemarge, voorbehoud en aanname, alsmede een waardebepaling van de door het bestaande te vervangen systeem gegenereerde data in het nieuwe systeem, inclusief de systeemvoorzieningen die een behandelaar hierop wijzen en instructie geven voor gebruik van de data in de verdere behandeling van een transplantatie.

2.2.4 Opdrachtgever draagt zorg voor de koppelingen met data in andere gegevensverzamelingen die buiten de scope van deze overeenkomst zijn. Opdrachtnemer verleent hieraan desgevraagd haar medewerking ten aanzien van de koppelingen c.a. aansluitingen op haar te bouwen systeem.

### III.3. Implementatie

De uitwerking van een plan voor de implementatie vindt zo veel als mogelijk plaats in de Voorfase, inclusief ter zake prijsstellingen, mede in acht nemende de Nadere offerte van Opdrachtnemer d.d. [datum]. De implementatie wordt uitgevoerd volgens het Implementatieplan (Bijlage 5F).

### III.4. Implementatie Extern

#### III.4.1 <OPTIONEEL indien sprake is van implementatie bij of koppeling met systemen van instanties buiten de eigen organisatie van Opdrachtgever>

### III.5. Functioneel Beheer

De uitwerking van het Functioneel Beheer in het Beheerplan vindt zo veel als mogelijk plaats in de Voorfase, inclusief ter zake prijsstellingen, mede in acht nemende de Nadere offerte van Opdrachtnemer d.d. [datum]. Het Functioneel Beheer wordt uitgevoerd volgens het Beheerplan (Bijlage 5F).

### III.6. Applicatiebeheer

De uitwerking van het Applicatiebeheer en de aansluiting op c.q. de samenhang met het ontwikkelproces in het Beheerplan vindt plaats in de Voorfase, inclusief eventuele prijsstellingen, mede in acht nemende de Nadere offerte van Opdrachtnemer d.d. [datum]. (Bij DevOps zit dit mogelijk al in de Offerte). Het Applicatie Beheer wordt uitgevoerd volgens het Beheerplan (Bijlage 5F).

### III.7. Technisch Beheer

De uitwerking c.q. de aansluiting van het Technisch Beheer in het Beheerplan vindt zo veel als mogelijk plaats in de Voorfase, inclusief ter zake prijsstellingen, mede in acht nemende de Nadere offerte van Opdrachtnemer d.d. [datum]. Het Technisch Beheer wordt uitgevoerd volgens het Beheerplan (Bijlage 5F).

### III.8. Gebruikersondersteuning

[LET OP bij gebruik van methoden: zo is in BiSL Gebruikersondersteuning onderdeel van Functioneel Beheer. Oordeel aan de hand van de omstandigheden van het geval of de huidige rolverdeling de gewenste helderheid van afspraken en rollen brengt, dan wel de indeling van een methode wordt gevolgd, in welk geval de koppen III.5-III.8 hierop kunnen worden aangepast.]

De uitwerking van de Gebruikersondersteuning in het Beheerplan vindt zo veel als mogelijk plaats in de Voorfase, inclusief ter zake prijsstellingen, mede in acht nemende de Nadere offerte van Opdrachtnemer d.d. [datum]. De Gebruikersondersteuning wordt uitgevoerd volgens het Beheerplan (Bijlage 5F).

### Op te leveren documenten

Onderstaand schema toont de verschillende documenten en hun afhankelijkheden die moeten worden opgeleverd **<OPTIONEEL: in de Voorfase>**.

Degene die verantwoordelijk is voor de uitvoering, is degene die daadwerkelijk het product realiseert. Verantwoording wordt afgelegd aan de persoon die eindverantwoordelijk is.

Degene die de eindverantwoordelijkheid heeft, is bevoegd en geeft goedkeuring aan het resultaat. Als het erom gaat, moet hij/zij het eindoordeel kunnen vellen, vetorecht hebben.

#### <ONDERSTAAND SCHEMA PER NADERE OVEREENKOMST WAAR GEWENST BIJWERKEN>

| ID  | Document                       | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                               | Wie stelt op (uitvoering) | Wie keurt goed (eind-verantw.) | Opleveren voor datum | Afhankelijkheid van ID |
|-----|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------|----------------------|------------------------|
| A   | Product Visie                  | Bevat o.a. doelen en eisen, procesmodel, persona's en scenario's, datamodel (logisch), business roadmap.                                                                                                                                                                                  | ...                       | ...                            | ...                  | ...                    |
| B   | Projectplan Realisatiefase     | Bevat o.a. project realisatiedoelen, realisatieplan/DevOps, doelen en beoordeling teamvolwassenheid, inrichting ontwikkelomgeving, betrokkenheid stakeholders, risicolijst, issuelijst, Master Test Plan en voortgangsrapportage.                                                         |                           |                                |                      |                        |
| C   | Project Start Architectuur     | Bevat o.a. datamodel (technisch), project start architectuur (PSA), services.                                                                                                                                                                                                             |                           |                                |                      |                        |
| D   | Definition of Done             | Bevat (generieke) acceptatiecriteria/eisen waaraan de op te leveren items of deel(Prestaties) aan moeten voldoen                                                                                                                                                                          |                           |                                |                      |                        |
| E   | Migratieplan                   | Bevat o.a. migratiestrategie                                                                                                                                                                                                                                                              |                           |                                |                      |                        |
| F   | Implementatieplan / Beheerplan | Bevat o.a. het implementatieplan en het beheerplan                                                                                                                                                                                                                                        |                           |                                |                      |                        |
| ... | Product Backlog (initieel)     | Bevat een lijst van items oftewel (deel)Prestaties, inclusief een inschatting door Product Owner van de business waarde, de te leveren inspanning door het Team uitgedrukt in een relatieve waarde ten opzichte van andere items, alsmede de prioriteit ten opzichte van andere items als |                           | Product Owner (Deelnemer)      |                      |                        |

**Model** Nadere Overeenkomst Agile bij de Raamovereenkomst RVICTO [**deelnemers**] referentie [...]

|  |  |                                                                                           |  |  |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  | afgeleide van de business waarde en de te leveren inspanning, conform de MoSCoW-methodiek |  |  |  |  |
|  |  |                                                                                           |  |  |  |  |

Onderstaand schema toont de planning inclusief mijlpalen <OPTIONEEL voor de Voorfase>.

\_\_\_\_\_ [...] \_\_\_\_\_

**Bijlage bij Projectdocument<OPTIONEEL: 5A Product Visie>**

**Bijlage bij Projectdocument<OPTIONEEL: 5B Projectplan Realisatiefase>**

**Bijlage bij Projectdocument <OPTIONEEL: 5C Project start Architectuur>**

**Bijlage bij Projectdocument <OPTIONEEL: 5D Definition of Done>**

**Bijlage bij Projectdocument <OPTIONEEL: 5E Migratieplan>**

**Bijlage bij Projectdocument <OPTIONEEL: 5F Implementatieplan/beheerplan>**

## Bijlage 6 – Acceptatieprocedure

### Artikel 1 Oplevering en acceptatie

1.1 Resultaten van Sprints worden altijd opgeleverd in de vorm van zowel de objectcode als de broncode alsmede alle documentatie en eventuele andere Artefacts.

1.2 Opgeleverde software wordt geaccepteerd als het:

- a. voldoet aan alle meest recente vastgestelde geautomatiseerde en handmatige acceptatie tests, zoals gedefinieerd vooraf de meest recente iteratie;
- b. voldoet aan alle voorgaand uitgevoerde geautomatiseerde en handmatige acceptatie tests, om regressie uit te sluiten;
- c. voldoet aan de geldende Definition of Done;
- d. voldoet aan de vooraf aan de iteratie vastgestelde eigenschappen.

1.3 <OPTIONEEL: In afwijking van artikel 59 ARBIT: acceptatietests zijn onderdeel van het Master Test Plan /OF: de overeengekomen Continuous Delivery Pipeline>. Dit is een dynamisch document en wordt uitgebreid c.q. geactualiseerd per Sprint, waarbij de acceptatietest opnieuw wordt herijkt, gevalideerd en waar nodig aangepast aan de specifieke kenmerken van de betreffende Sprint en de werking van het geheel van tot dusver opgeleverde software.>

1.4 Acceptatietests worden gezamenlijk vormgegeven door zowel Opdrachtgever en Opdrachtnemer, inclusief nader aan te wijzen toekomstige gebruikers van het systeem.

1.5 <OPTIONEEL: indien geen DevOps> Opdrachtgever heeft, nadat haar het definitieve resultaat uit een Sprint is aangeboden, een evaluatieperiode van 10 werkdagen om zich ervan te vergewissen dat het zonder gebreken is.>

1.6 <OPTIONEEL: Alle gebreken of non-conformiteit die Opdrachtgever in de Sprint review schriftelijk aan Opdrachtnemer meldt, worden met prioriteit opgenomen in de Backlog en worden zo spoedig als mogelijk door Opdrachtnemer gecorrigeerd, in ieder geval binnen de geldende lengte van een Sprint. Opdrachtgever heeft, nadat haar het gecorrigeerde resultaat is aangeboden, een verificatie van 10 werkdagen om zich ervan te vergewissen dat de in de Sprint review opgekomen en met Opdrachtnemer gecommuniceerd gebreken zijn verholpen.>

1.7 Acceptatie doet niet het aanvangen van de volgende Sprint wachten.

1.8 <OPTIONEEL: Het herstellen van gebreken in de zin van dit artikel telt niet mee als productiviteit van het Team en leidt niet tot kosten voor Opdrachtgever. Ingezette capaciteit van het Team voor het herstel van gebreken wordt in mindering gebracht op de prijs van de Sprint waarin die capaciteit aan het Team is onttrokken.>

1.9 Nadere invulling van de acceptatietest en het acceptatieproces wordt overeengekomen in Bijlage 7 Dossier Afspraken en Procedures.

<OPTIONEEL: indien DevOps: Beheer

1.10 De inhoud van de artikelen 68 t/m 84 ARBIT moeten worden gelezen in de geest van DevOps en met name worden gelezen in de organisatie van het voortbrengingsproces als omschreven in Bijlage 4 Dossier afspraken en procedures, waarin het onderscheid tussen ontwikkeling en onderhoud als zodanig is opgeheven.

1.11 In afwijking op 71.1 ARBIT worden alle werkzaamheden uitgevoerd op de locatie waar de DevOps-teams werkzaam zijn.

1.12 <Artikel 77 ARBIT is niet van toepassing.>

## Bijlage 7 – Dossier Afspraken en Procedures

### B7.1 Projectmanagement

#### Project team Voorfase

|    |                |                                |                        |
|----|----------------|--------------------------------|------------------------|
| OP | ____[naam]____ | Programmamanager               | naam@Opdrachtgever.org |
| ON | ____[naam]____ | Projectmanager                 | naam@Opdrachtnemer.com |
| 3e | ____[naam]____ | Opdrachtnemer<br>____[rol]____ | naam@derde.com         |

#### Product Owner

|    |                |                |                        |
|----|----------------|----------------|------------------------|
| OP | ____[naam]____ | Proceseigenaar | naam@Opdrachtgever.org |
|----|----------------|----------------|------------------------|

#### Stakeholders

Aanvullend wordt hier (of in B3.4) omschreven, duidelijk gesteld/afgesproken wie voor welke kant welke beslissingen neemt en waarvoor verantwoordelijk is en welke stakeholders het DevOps team heeft. Wie een taak heeft en daarvoor verantwoordelijk is, heeft ook de benodigde bevoegdheden om die verantwoordelijkheid te kunnen dragen en de taak te kunnen uitvoeren.

Beslissingen van beslissingsbevoegde met over welk werk wordt uitgevoerd en de daaruit voortvloeiende financiële gevolgen voor zowel en uitgesplitst in: instandhouding en ontwikkeling. Wat wordt hier bedoeld?

*NB: wijziging van (contact)personen wordt niet beschouwd als inhoudelijke wijziging van de Overeenkomst.*

#### Escalatie

In deze bijlage leggen opdrachtgever en Opdrachtnemer de processen van escalatie vast.

| Opdrachtgever    | Opdrachtnemer                  |
|------------------|--------------------------------|
| Teamleider       | Directie Opdrachtnemer         |
| Delivery Manager | Delivery Manager Opdrachtnemer |
|                  | Scrummaster                    |
|                  | Team                           |

#### Ontmanteling

|    |                |                                |                        |
|----|----------------|--------------------------------|------------------------|
| OP | ____[naam]____ | Programmamanager               | naam@Opdrachtgever.org |
| ON | ____[naam]____ | Projectmanager                 | naam@Opdrachtnemer.com |
| 3e | ____[naam]____ | Opdrachtnemer<br>____[rol]____ | naam@derde.com         |

### B7.2 Documenten Voorfase

De betrokkenen bij de totstandkoming van de producten in de Voorfase zijn nader omschreven de matrix in Bijlage 5. Aanvullend daarop:

<OPTIONEEL: aanvullen>

### B7.3 Scrum Master

| Scrum master   | Email |
|----------------|-------|
| ____[naam]____ |       |

### B7.4 Ontwikkelteam(s) / DevOps-team(s)

De concrete (initiële) bezetting van het team is onderdeel van Bijlage 5 Projectplan.

### B7.5 Overlegstructuur

Model Nadere Overeenkomst Agile bij de Raamovereenkomst RVICTO [deelnemers] referentie [...]

De onderstaande overlegstructuur kan in het verloop van het project of bij momenten afwijken. Het afwijken van de overlegstructuur levert op zichzelf geen wanprestatie op, al sluit dit niet uit dat afwijking causaal verbonden kan zijn met enige tekortkoming in de nakoming.

#### **Project Overleg Voorfase**

Wie: projectteam, projectverantwoordelijke van Opdrachtnemer  
Wanneer: wekelijks  
Onderwerpen: totstandkoming/finaliseren documenten Voorfase

#### **Backlog refinement**

Wie: Product Owner, andere belanghebbenden  
Wanneer: elke Sprint  
Onderwerpen: herprioriteren Backlog, uitwerken epics in User Stories

#### **Sprint Planning**

Wie: Product Owner, Scrum master, ontwikkelteam  
Wanneer: uiterlijk dag 1 van iedere Sprint  
Onderwerpen: bepalen van de te ontwikkelen functionaliteiten in de komende Sprint

Op basis van de Sprint Planning maakt het ontwikkelteam een Sprint Backlog en past eventueel de Definition of Ready en/of de Definition of Done aan.

#### **Dagelijkse afstemming (Daily stand up)**

Wie: ontwikkelteam (inclusief Scrum Master)  
Wanneer: iedere dag, begin van de ochtend  
Onderwerpen: voortgang werkzaamheden, eventuele obstakels en update planning en schattingen (Sprint Burndown chart).

#### **Sprint demo**

Wie: Product owner, ontwikkelteam  
Wanneer: laatste dag Sprint  
Onderwerpen: tonen gerealiseerde User Stories aan de Product Owner. Eventueel te combineren met Sprint Planning.

#### **Sprint review**

Wie: Product Owner, Scrum Master, ontwikkelteam  
Wanneer: einde van iedere Sprint  
Onderwerpen: beoordeling gereed gekomen werk, succes van deze Sprint, eventuele verbeteringen voor volgende Sprints (conform Retrospective), effectiviteit van geïmplementeerde verbeteringen.

#### **Beheeroverleg**

Wie: Scrummaster, DevOpsteam, beheerteam  
Wanneer: maandelijks  
Onderwerpen: beoordeling aansluiting beheer en ontwikkelingsprocessen, beoordeling servicemanagement en incidentafhandeling, effectiviteit van geïmplementeerde verbeteringen.

### **B7.6 Rapportage**

#### **Voortgangsrapportage**

De <deliverymanager van> Opdrachtnemer rapporteert minimaal 1x per maand aan Opdrachtgever over

(a) de voortgang van de uitvoering van de opdracht/werkzaamheden] en financiën voor zowel Dev, als Ops aan de hand van de KPI's rond tijd, geld, kwaliteit en risico's, met als doel het informeren van de opdrachtgever en voorkomen van disputen.

(b) wijzigingen in het Project die tot gevolg hebben dat een langere duur van de samenwerking vereist is; en

(c) de vraag of, en zo ja, op welke wijze de Vergoeding naar de mening van Opdrachtnemer dient te worden bijgesteld;

(d) overeengekomen afwijkingen van de Project Start Architecture, de Referentie-architectuur en/of functionaliteit die eerder was voorzien als onderdeel van de Prestatie; en

(e) <invullen>

### Kwaliteitsrapportage

Opdrachtnemer draagt zorg voor een geautomatiseerde kwaliteitsrapportage die minimaal inzicht geeft in de code kwaliteit, bijvoorbeeld op basis van SonarQube of een vergelijkbaar tool, de testuitvoering (zowel unittests, als functionele tests, als performance tests), de Sprint velocity, de werkvoorraad aan ready user stories, en (andere) niet-functionele eisen die voortkomen uit de Voorfase.

Akkoordbevinding van overeengekomen rapportages houdt niet in dat Opdrachtgever gehoudenheid tot vergoeding van de daaruit voortvloeiende kosten erkent of eventuele vertraging aanvaardt.

### B7.7 Acceptatietest

De uitwerking van Acceptatietesten vindt plaats in het Master Test Plan (onderdeel Bijlage 5B).

### B7.8 Aanvullende Dienstenniveaus

Partijen komen de onderstaande aanvullende Dienstenniveaus overeen, voor zover deze al niet door Partijen zijn overeengekomen in de Nadere Overeenkomst, Bijlage Dienstenniveaus, en een aanvulling of wijziging hierop expliciet is toegestaan. Partijen komen in hun aanvullende Dienstenniveaus ook een wijze van meten (waaronder eventueel in te zetten tooling), meetperiode en norm overeen.

<HIERONDER WORDEN EEN AANTAL VOORBEELDEN GENOEMD. PAS AAN WAAR NODIG OF DUPLICEER TABELLEN ALS ER MEERDERE PRESTATIE-INDICATOREN / METRIEKEN ONDER EEN KPI VALLEN>

<OPTIONEEL: Dienstenniveau – KPI Tevredenheid>

| Nr.   | Onderwerp       | Beschrijving |
|-------|-----------------|--------------|
| <...> | Inleiding       | <...>        |
|       | Meetperiode     | <...>        |
|       | Wijze van meten | <...>        |
|       | Norm            | <...>        |

<OPTIONEEL: Dienstenniveau – KPI Team stabiliteit en inzet>

| Nr.   | Onderwerp       | Beschrijving |
|-------|-----------------|--------------|
| <...> | Inleiding       | <...>        |
|       | Meetperiode     | <...>        |
|       | Wijze van meten | <...>        |
|       | Norm            | <...>        |

<OPTIONEEL: Dienstenniveau – KPI Team samenwerking / volwassenheid>

| Nr.   | Onderwerp       | Beschrijving |
|-------|-----------------|--------------|
| <...> | Inleiding       | <...>        |
|       | Meetperiode     | <...>        |
|       | Wijze van meten | <...>        |
|       | Norm            | <...>        |

<OPTIONEEL: Dienstenniveau – KPI Kwaliteit>

| Nr.   | Onderwerp       | Beschrijving |
|-------|-----------------|--------------|
| <...> | Inleiding       | <...>        |
|       | Meetperiode     | <...>        |
|       | Wijze van meten | <...>        |

Model Nadere Overeenkomst Agile bij de Raamovereenkomst RVICTO [deelnemers] referentie [...]

|  |      |       |
|--|------|-------|
|  | Norm | <...> |
|--|------|-------|

<OPTIONEEL: Dienstenniveau – KPI Voorspelbaarheid>

| Nr.   | Onderwerp       | Beschrijving |
|-------|-----------------|--------------|
| <...> | Inleiding       | <...>        |
|       | Meetperiode     | <...>        |
|       | Wijze van meten | <...>        |
|       | Norm            | <...>        |

## Bijlage 8 – Dossier Financiële Afspraken

### B8.1 Prijs

#### Voorfase

Prijs voor de Voorfase is een vaste/maximum projectprijs ad € [bedrag]. Meer/minderwerk wordt verrekend met het uurtarief in de offerte [kenmerk] d.d. [datum].

#### Realisatiefase

Deze Nadere Overeenkomst kent een vaste prijs in de Realisatiefase ad € [Sprintprijs] per Sprint-week en een minimale functionaliteit van het op te leveren systeem per ontwikkelblok en ultimo aan het einde van het project. (modelleren naar de concrete prijsafpraak). Prijs is de prijs per realisatie Sprintweek (Fixed Price – Variable Scope). De in de offerte genoemde uurtarieven zijn gegeven als onderbouwing en niet bedoeld als contractuele verrekeneenheid voor wijzigingen op de prijs per Sprintweek.

De prijs is gebaseerd op een vooraf nominaal geschat verloop waarbij er wordt gewerkt met een constante pool van gemiddeld x fte van Opdrachtnemer, [waarin binnen de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer eerst met 1 scrumteam wordt gewerkt en Opdrachtnemer experts buiten het scrumteam, dan twee teams en dan weer 1 team volgens onderstaand voorbeeld schema:]

[schema]

#### Beheer

Beheersactiviteiten zijn bij de prijs van het DevOps team begrepen, met uitzondering van onderstaande specifieke beheersactiviteiten:

##### Functioneel beheer

In hoofdzaak bestaande uit de activiteiten:

...

##### Applicatiebeheer

In hoofdzaak bestaande uit de activiteiten:

...

##### Technisch beheer

In hoofdzaak bestaande uit de activiteiten:

...

##### Gebruikersondersteuning

In hoofdzaak bestaande uit de activiteiten:

...

### B8.2 Betalingsschema

#### Voorfase

Betaling van de werkzaamheden in de Voorfase vindt plaats:

- XX% bij aanvang van de Voorfase,
- XX% rond het verstrijken van de helft van de overeengekomen periode voor de Voorfase,
- XX% na goedkeuring van de resultaten uit de Voorfase door Opdrachtgever
- ...

#### Realisatiefase

Betaling van de R1 Softwareontwikkeling vindt plaats:

- XXX% maandelijks,
- overeenkomstig nader overeen te komen "share pain/gain" ex B8.3.

#### Migratie

Nader te bepalen in de Voorfase

#### Implementatie Intern

Nader te bepalen in de Voorfase

Model Nadere Overeenkomst Agile bij de Raamovereenkomst RVICTO [deelnemers] referentie [...]

**Implementatie Extern**

Nader te bepalen in de Voorfase

**Functioneel Beheer**

Nader te bepalen in de Voorfase

**Applicatiebeheer**

Nader te bepalen in de Voorfase

**Technisch Beheer**

Nader te bepalen in de Voorfase

**Gebruikersondersteuning**

Nader te bepalen in de Voorfase

**B8.3. Betaling en controle**

1. Opdrachtgever betaalt de door haar op basis van deze overeenkomst verschuldigde bedragen uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de desbetreffende factuur aan Opdrachtnemer.
2. Indien Opdrachtgever een factuur zonder geldige reden niet binnen het verstrijken van de in het vorige lid genoemde termijn heeft voldaan, is zij van rechtswege de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd. Op de rentevergoeding kan Opdrachtnemer geen aanspraak maken, indien de desbetreffende factuur gebreken bevat (onvolledig, fouten etc.).
3. Opdrachtgever kan de betaling van een factuur of een deel daarvan, waarover tussen Partijen geen overeenstemming bestaat, opschorten. Van deze bevoegdheid maakt Opdrachtgever uitsluitend gebruik, indien bij haar redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de desbetreffende factuur.
4. Overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid daarvan of ingeval van ondeugdelijkheid van het gefactureerde geeft Opdrachtnemer niet het recht rente te vorderen, zijn werkzaamheden op te schorten dan wel zijn werkzaamheden te beëindigen.

**B8.3. Share Pain/Gain**

Een uitgewerkte share pain/gain constructie wordt overeengekomen en uitgewerkt in de Voorfase.

Doel is om tot SMART uitgedrukte KPI's met hun effect in Euro's te komen waarop de voortgang in het project en de kwaliteit in het SCRUM-proces worden gemeten. Hierbij gelden de volgende kaders:

- de Share/Pain is gemaximeerd op 10% van de financiële waarde van de dan actuele stand van het project. *(voor langdurige DevOps situaties een ander specifiek passend maximum duiden)*
- Eerder gesanctioneerde KPI's worden niet geraakt of gemodereerd door latere KPI's of tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst. Dit laat onverlet de mogelijkheid tot trend-KPI's.

- ...

## Bijlage 9 – Ontmanteling

*[voor aanvang van de Realisatiefase qua inhoud bepalen en definitief overeen te komen]*

Deze bijlage betreft de ontmanteling van het project als gevolg van het teniet gaan c.q. eindigen van de Overeenkomst. Het is het geheel aan acties die nodig zijn om;

- het (ontwikkel/DevOps)team te ontmantelen;
- de door Opdrachtnemer bijgewerkte projectadministratie over te dragen;
- resterende activiteiten die nog nodig zijn om het gekozen eindpunt te bereiken;
- overdracht van voorzieningen en eventueel contracten.

Bij ontmanteling wordt alles dat nog onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer valt en eigendom is van Opdrachtgever overgedragen aan Opdrachtgever. De ontmanteling kent een (maximale) duur van \_\_[duur]\_\_ maanden.

### B9.1 Ontmanteling van het team

De ontmanteling van het Team betreft enkel de ontwikkelaars van Opdrachtnemer.

1. Opdrachtgever wijst een werknemer van Opdrachtgever aan die de verantwoordelijk is voor de ontmanteling.
2. Opdrachtnemer wijst een werknemer van Opdrachtnemer aan die de verantwoordelijk is voor de ontmanteling aan Opdrachtnemer-zijde. Zonder deze specifiek aanwijzing is dit de projectmanager van Opdrachtnemer.
3. Iedere Opdrachtnemer ontwikkelaar wijst openstaande JIRA issues toe aan de persoon die verantwoordelijk is voor de ontmanteling. (Assign issue)
4. Iedere Opdrachtnemer ontwikkelaar brengt eventuele lokale git code, tests en documentatie naar de centrale feature branch waar hij/zij nog mee bezig was of naar de development branch, als er geen feature branch is. Dit onder de voorwaarde dat alle unittesten slagen voor de lokale code.
5. Iedere Opdrachtnemer teamlid levert zijn of haar toegangspasje in.
6. De hierboven bedoelde medewerker van Opdrachtgever bevestigt aan Opdrachtnemer wanneer alle code, tests en documentatie aanwezig is en benaderbaar in de Opdrachtgever ontwikkelomgeving.

### B9.2 De ontmanteling van de projectadministratie

1. De scrum master eindigt de Sprint in JIRA.
2. De projectmanager van Opdrachtnemer befrist de lijst van user stories, epics en issues die nog openstaan in een pdf. Deze wordt op Confluence geplaatst. Opdrachtgever kan deze dan verder ontwikkelen.
3. De projectmanager van Opdrachtnemer plaatst alle laatste test- en kwaliteitsrapportages (unittestrapportages, regressietestrapportages, performancetestrapportages, securitytestrapportages, SonarQube rapportage, etc.) in pdf-vorm op Confluence.
4. De projectmanager van Opdrachtnemer voert een evaluatie uit (lessons learned) van het gehele project en deelt het resultaat met Opdrachtgever.
5. De projectmanager van Opdrachtnemer geeft een overzicht van de nog openstaande rekeningen en de vervolgstappen ten aanzien van de meting en berekening van de pain en gain.
6. De projectmanager van Opdrachtnemer verzamelt feedback van Opdrachtgever ten aanzien van de uitvoering van het project en ten aanzien van de individuele resources van Opdrachtnemer.
7. Opdrachtnemer maakt een pdf van de documentatie van de software waar op dat moment aan ontwikkeld wordt op de wiki, om het overdrachtsmoment te markeren.

*[Genoemde programmatuur is enkel als voorbeeld en niet voorschrijvend:*

*JIRA: veel binnen Agile gebruikt volgsysteem van issues (o.a. bugs en Agile projectmanagement) bij softwareontwikkeling. Deze software is van Atlassian.*

*Confluence: samenwerkingssoftware/-platform van Atlassian.*

*SonarQube: opensource platform voor code-kwaliteit inspectie, ontwikkeld door SonarSource.]*

### B9.3 Ontmanteling van interne, externe implementatie en beheer

*[Ook als dat niet aan de orde is is het goed dit te benoemen.]*

Ten aanzien van de overige projecten, is de programma manager van Opdrachtgever verantwoordelijk om deze te ontmantelen. Indien hiervoor activiteiten worden verwacht die geen onderdeel zijn van dit contract zal hiervoor een aparte overeenkomst worden afgesloten.

#### **B9.4 Resterende acties om het gekozen eindpunt te bereiken**

1. Indien het gekozen eindpunt een nieuw in productie te nemen deel van de software betreft, kan een apart Conciërge Services contract afgesloten worden ter ondersteuning van de doorontwikkeling van de code. Dit zal in een apart contract nader worden gespecificeerd. De overdracht van code vindt namelijk gedurende het hele traject plaats doordat er gezamenlijk in een team wordt gewerkt.
2. Indien het gekozen eindpunt conform de huidige planning is, wordt er geen actie ondernomen om het gekozen eindpunt te bereiken.
3. Decharge van Opdrachtnemer door Opdrachtgever.

#### **B9.5. Pain / gain**

De pain/gain wordt berekend conform de afspraken, onafhankelijk van het gekozen eindpunt of de aanleiding om het project te beëindigen.

#### **B9.6 Overdracht van voorzieningen en eventueel contracten**

Er zijn geen voorzieningen of contracten die overgedragen hoeven te worden, alle contracten en voorzieningen zijn al in het bezit van Opdrachtgever.

Boven beschreven ontmanteling zijn bij de in de overeenkomst overeengekomen prijzen inbegrepen en leiden niet tot het over en weer in rekening brengen van kosten voor de in deze bijlage omschreven activiteiten, tenzij dit in deze bijlage uitdrukkelijk is benoemd en concreet is omschreven.