



Bijlage 9 – Programma van Eisen

behorende bij

met als onderwerp : **Applicatiebeheer en doorontwikkeling Atlas**

volgens een : **Openbare Europese Aanbesteding**

met referentienummer : **418786**

de datum : **29 juni 2023**

versie : **1.0**



Het Programma van Eisen Applicatiebeheer en -doorontwikkeling Atlas toont de eisen waaraan de dienstverlening minimaal aan moet voldoen. Het niet voldoen aan een van de eisen kan ertoe leiden dat uw Inschrijving terzijde wordt gelegd.

1.	FUNCTIONELE BESCHRIJVING	2
2.	TRANSITIE	2
3.	RANDVOORWAARDEN (RIJKSOVERHEID)	3
4.	SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	5
5.	DOSSIER AFSPRAKEN EN PROCEDURES	6
6.	PERSONEEL	6
7.	BEVEILIGING	6
8.	RAPPORTAGES	7
9.	FACTURATIE	8
10.	DOCUMENTATIE	8
11.	TWEDELIJNS HELPDESK	8
12.	JURIDISCHE EISEN	9
13.	WERKWIJZE	9
14.	ALGEMENE EISEN	9

1. Functionele beschrijving

Inschrijver levert de gevraagde dienstverlening conform de voorwaarden en specificaties zoals beschreven in het Beschrijvend Document, inclusief alle Bijlagen.

De aangeboden applicaties van Inschrijver voorzien in de functionele behoefte, zoals beschreven in Bijlage 1a 'Functionele beschrijving'

De kwaliteit van de code van de software, welke door de Opdrachtnemer ontwikkeld wordt, is minimaal 4 sterren op basis van de SIG-toets (Software Improvement Group) of vergelijkbaar.

2. Transitie

Inschrijver stelt een plan van aanpak waarin hij omschrijft op welke wijze hij het applicatiebeheer van Atlas overneemt (Transitie), zie Subgunningscriterium 4.2.2 van het Beschrijvend Document.

Hoe de Transitie er uit ziet is onder meer afhankelijk van:

- Hoe de huidige diensten en producten door Inschrijver worden voortgezet;
- Welke migratie van huidige software nodig is;
- Hoe de realisatie op basis van eventuele nieuwe producten en aanvullend maatwerk er uit ziet.

De door de Aanbestedende dienst gestelde eisen t.a.v. de Transitie:

- In het transitieplan wordt voorzien in een communicatieplan en een escalatieprocedure.
- Beheersing van het transitieproject wordt geborgd door toepassing van een bewezen projectmethodiek en een project governance waarin de rollen en verantwoordelijkheden van Aanbestedende dienst, Inschrijver en huidige leverancier duidelijk beschreven en toegedeeld zullen worden.
- Décharge voor de transitie wordt door Opdrachtgever verleend, nadat door functioneel beheer (RIVM) middels testen is geconstateerd, dat de applicatie naar behoren functioneert. Met "naar behoren" wordt hier bedoeld zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.
- PoC dient binnen maximaal 4 maanden na start van de Overeenkomst te zijn voltooid, waarna Opdrachtgever 1 maand de tijd heeft om de PoC te beoordelen.
- De periode tussen de gunning van de opdracht en de décharge voor de transitie duurt maximaal 1 jaar.



- De testscripts of testsoftware worden zoveel mogelijk overgenomen door Opdrachtnemer, om te voorkomen dat Opdrachtnemer alle tests opnieuw moet opbouwen. Minimaal moeten de scripts opgenomen kunnen worden in de testtool van Opdrachtnemer.

3. Randvoorwaarden (Rijksoverheid)

Onderstaande randvoorwaarden (eisen) zijn van toepassing op zowel het beheer van de huidige omgeving als op ontwikkelingen die zullen plaatsvinden in de Atlas Leefomgeving.

Op deze opdracht zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

1. Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)

Voor alle overheidsopdrachten is steeds de meeste recente versie van de BIO van kracht. De beveiliging van de applicatie dient te voldoen aan de BIO. Deze is op 23-05-2019 gepubliceerd in de Staatscourant. Op dit moment is versie 1.04 de meest recente versie. Deze vindt u hier: [Staatscourant 2020, 7857 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen \(officielebekendmakingen.nl\)](#).

Inschrijver moet voor deze opdracht minimaal voldoen aan de beveiligingseisen uit de BIO welke van toepassing zijn op het basis beveiligingsniveau 1 (BBN1).

2. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Voor het verwerken van persoonsgegevens door een bewerker (derde) in de zin van de AVG worden een Verwerkersovereenkomst afgesloten. Onder verwerking van persoonsgegevens wordt verstaan: elke handeling of elk geheel van handelingen (o.a. verzamelen, bewaren en vernietigen) met betrekking tot persoonsgegevens. Een persoonsgegeven is elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (bv. NAW-gegevens, foto's van personen, BSN-nummers. IP-nummers).

Een model van de verwerkersovereenkomst is bijgesloten en zal afgesloten worden voor de uitvoering van deze opdracht.

3. Digitoegankelijkheid

Bestaande en nieuwe websites, bestaande en nieuwe intranetten/extranetten en (mobiele) apps van de (semi-)overheid dienen te voldoen aan de richtlijnen voor Digitoegankelijkheid. Via de volgende links zijn de richtlijnen beschikbaar: [www.digitoegankelijk.nl](#) en [Digitoegankelijk \(EN 301 549 met WCAG 2.1\) | Forum Standaardisatie](#)

- De oplossing voldoet aan de toegankelijkheidseisen in de WCAG¹ 2.1 level A + AA (of WCAG 2.2 A + AA indien deze al in werking is en dus verplicht voor overheden).
N.B. Voor zover de website op dit moment nog niet toegankelijk is zal het oplossen van de bevindingen vanuit een digitoegankelijkheidstoets via een separate opdracht voor variabele dienstverlening bij Opdrachtnemer belegd worden.
- De oplossing voldoet bij configuratie en inrichting aan de digitale toegankelijkheidseisen op basis van het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid' (in 2023 geborgd in de wet digitale overheid, Wdo²) volgens de richtlijn WCAG 2.1 A + AA (of WCAG 2.2 A + AA indien

¹ De Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) zijn sinds 1999 de internationale standaard voor digitale toegankelijkheid. De organisatie World Wide Web Consortium (W3C) beheert de standaard.

² [De Wet digitale overheid](#) regelt dat Nederlandse burgers en bedrijven veilig en betrouwbaar kunnen inloggen bij de (semi-)overheid. Daarmee wordt bedoeld dat burgers elektronische identificatiemiddelen (eID) [...] krijgen met een substantiële of hoge mate van betrouwbaarheid. Deze identificatiemiddelen geven publieke dienstverleners meer zekerheid over iemands identiteit. De wet stelt daarnaast open standaarden



deze al in werking is en dus verplicht voor overheden). Inrichting gebeurt in overleg met de Aanbestedende dienst.

- De digitale toegankelijkheid van de oplossing wordt door inschrijver jaarlijks (en tussentijds bij grote wijzigingen) getoetst door een gecertificeerde externe partij. Eventuele bevindingen (afwijking van de op dat moment geldende (voor overheden verplichte) versie van de WCAG) die niet vooraf zijn afgestemd, worden door Inschrijver op eigen kosten weggewerkt. De Aanbestedende dienst kan faciliteren in het leveren van expertise tijdens de realisatie van de oplossing en voor de toets. Aanbestedende dienst laat de digitale toegankelijkheid van de oplossing zelf ook toetsen. Ook hiervoor geldt dat eventuele bevindingen (afwijking van de op dat moment geldende (voor overheden verplichte) versie van de WCAG die niet vooraf zijn afgestemd door Inschrijver op eigen kosten worden weggewerkt.

4. *Artificial Intelligence (AI)*

In geval de Artificial Intelligence deel gaat uitmaken van de oplossing kan de Opdrachtgever een Artificial Intelligence Impact Assessment (AIIA) (doen) uitvoeren om:

- De (maatschappelijke) baten van een AI-toepassing in kaart te brengen.
- De betrouwbaarheid, veiligheid en transparantie van AI-toepassingen te analyseren.
- Waarden en belangen te identificeren die door de toepassing van AI geraakt worden.
- Risico's van de toepassing van AI te identificeren en beperken.
- Verantwoording af te leggen over de keuzes die zijn gemaakt bij het afwegen van waarden en belangen.

Voor nadere info zie: [AI Impact Assessment | Rapport | Rijksoverheid.nl](#)

5. *Open standaarden en Open source programmatuur*

Rijksbreed geldt als regel dat voorafgaand aan de aanschaf van een ICT-dienst of -product, een ICT-dienst of -product wordt gekozen dat gebruikt maakt van een bij het desbetreffende toepassingsgebied gepubliceerde open standaard. De toepassingsgebieden en desbetreffende open standaarden zijn gepubliceerd op de website www.forumstandaardisatie.nl. De lijst met open standaarden van het Forum Standaardisatie en de web standaarden die zijn gedefinieerd door het W3C (<https://www.w3.org/standards/>) en de IETF (<https://www.ietf.org/standards/>).

Voor open source programmatuur geldt dat het gebruik ervan wordt gestimuleerd, maar open source programmatuur is niet de norm. Bij gelijke geschiktheid geldt dat open source programmatuur de voorkeur geniet. Bij nieuw aan te schaffen Standaardprogrammatuur zal steeds een serieuze afweging plaatsvinden ten aanzien van het gebruik van open standaarden en open source programmatuur.

Voor zover van toepassing is het gebruik van in Nederland gebruikte, vigerende open standaarden en open source programmatuur onderdeel van deze aanbesteding. In het bijzonder geldt dit voor de Geo-standaarden (zie [Geo-Standaarden | Forum Standaardisatie](#)) in verband met de afhankelijkheid die Atlas heeft van bronhouders.

Opdrachtgever verwacht in voorkomende gevallen ook nadrukkelijk advies van de Inschrijver over de mogelijkheden van op open standaarden gebaseerde programmatuur en open source programmatuur.

Zie ook: ['Pas toe leg uit' standaarden \(verplicht\) | Forum Standaardisatie](#)

6. *Kwetsbaarheid en controle*

verplicht. Hiermee implementeert Nederland de Europese richtlijn over toegankelijkheid van overheidswebsites en apps.



Indien gewenst moet het mogelijk zijn om een audit uit te (laten) voeren (Art. 5 ARBIT-2022). Dit kan zowel een derde partij audit zijn als een pentest of een Software Improvement Group (SIG)-toets. Het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) is bevoegd om vragen te stellen bij een incident.

4. Service Level Agreement (SLA)

Inschrijver conformeert zich aan de serviceniveaus in dit programma van eisen en de onderdelen waarvan de Wederpartij de eindverantwoordelijkheid draagt.

De volgende KPI's worden ten minste opgenomen in de SLA:

1. Beschikbaarheid:

Inschrijver stelt haar Diensten onder continue monitoring (24 x 7) beschikbaar. De Beschikbaarheid van Diensten is minimaal 99% op jaarbasis, met uitzondering van gepland onderhoud.

Onderhoudswerkzaamheden op de productieomgevingen van Atlas worden buiten kantooruren uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen.

2. Recovery:

Het maximaal toegestane dataverlies blijft beperkt tot een periode van 48 uur. Recovery afspraken worden op deze basis opgenomen in de SLA.

3. Prioritering incidenten:

In de onderstaande tabel zijn de reactie-, terugkoppel- en oplostijden weergegeven van incidenten. Voor Applicatiebeheer is het weliswaar niet mogelijk om een 100% garantie op (definitieve) oplostijden af te geven. Immers, in het geval van een fout in de software waarvoor aanpassing van de code noodzakelijk is, is het niet mogelijk om een definitieve oplossing binnen een aantal uren te realiseren en door de OTAP-sstraat heen te laten gaan. Voor het hanteren van oplostijden moet worden uitgegaan dat een work-around het incident oplost (dienst of functionaliteit is beschikbaar), totdat er een definitieve oplossing via de OTAP-sstraat is doorgevoerd. Als er geen work-around beschikbaar is die zal leiden tot beschikbaarheid dienst of functionaliteit zal de oplostijd worden gemeten op basis van moment van melden tot implementatie van de codewijziging.

Bepaling prioriteit van de aangemelde incidenten:

Impact op aantal gebruikers	Verstoring, echter werken blijft mogelijk	Onbeschikbaar of werken onmogelijk
1 tot 10	Laag	Laag
11 tot 100	Laag	Hoog
Vanaf 101 of alle	Midden	Kritiek

Prioriteit	Reactie – en oplostijden
Kritiek	Reactietijd (= bericht dat melding is ontvangen): 15 minuten Terugkoppeling (=update van de status van het incident): elke 3 werkuren tijdens servicetijden Opleveren oplossing: • 90% in 4 werkuren • 95% in 16 werkuren • 100% in 24 werkuren
Hoog	Reactietijd: 15 minuten Terugkoppeling: 4 werkuren Opleveren oplossing: 90% binnen 8 werkuren



Prioriteit	Reactie – en oplostijden
Midden	Reactietijd: 15 minuten Terugkoppeling: 16 werkuren Opleveren oplossing: 90% binnen 16 werkuren
Laag	Reactietijd: 15 minuten Terugkoppeling: 24 werkuren Opleveren oplossing: 90% binnen 24 werkuren

5. Dossier Afspraken en Procedures

Inschrijver en Opdrachtgever leggen met elkaar de wijze waarop zij invulling geven aan deze overeenkomst vast in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

Inhoud DAP

In de DAP kunnen zaken geregeld worden zoals:

- Wie namens Opdrachtgever bevoegd is dienstverleningsverzoeken in te dienen;
- Hoe dienstverleningsverzoeken aan Inschrijver kenbaar gemaakt moeten worden;
- Welke informatie een dienstverleningsverzoek minimaal moet bevatten;
- Een model voor de dienstverleningsrapportage
- De wijze waarop de KPI's uit de SLA gemeten en gerapporteerd worden
- Een escalatieschema

6. Personeel

Eisen ten aanzien van het personeel:

- Communicatie met Opdrachtgever gebeurt in het Nederlands, zowel schrift als spraak.
- Inschrijver heeft één aanspreekpunt dat verantwoordelijk is voor de invulling van complexe vraagstukken, hiervan de coördinatie regelt, ondersteuning biedt en een adviserende rol heeft. Dit aanspreekpunt is tevens probleemeigenaar en verzorgt alle communicatie en coördinatie tussen alle betrokken partijen. Opdrachtgever blijft altijd eindverantwoordelijk richting derde partijen.
- Gedurende de looptijd van de Overeenkomst garandeert Inschrijver de beschikbaarheid van personeel voor de uitvoering van de gevraagde en ongevraagde werkzaamheden. Opdrachtgever ondervindt geen hinder van eventuele wijzigingen in de samenstelling van het personeel dat Inschrijver inzet. Inschrijver garandeert dat nieuwe medewerkers voldoende zijn ingewerkt en werk zorgvuldig is overgedragen van eventuele vertrekkende collega's.

7. Beveiliging

De volgende minimale eisen ten aanzien van beveiliging gelden:

- Opvolging meldingen: beveiligingsincidenten kunnen gemeld worden bij Inschrijver via standaard contactpersonen en de helpdesk.
- Inschrijver meldt (proactief) beveiligingsincidenten en beveiligingsrisico's direct bij Opdrachtgever en neemt deze tevens op in de maandrapportage.
- Beveiligingsincidenten dienen altijd als 'Kritiek' opgepakt te worden (zie SLA).
- Patches voor informatiebeveiliging worden direct geïnstalleerd en Opdrachtgever wordt hierover geïnformeerd.
- Indien er sprake is van een kwetsbaarheid waar nog geen patch voor beschikbaar is (zero day" kwetsbaarheid) neemt de Opdrachtgever binnen de overeengekomen oplostijd mitigerende maatregelen en wordt Opdrachtgever hierover onmiddellijk geïnformeerd.
- De data wordt binnen de E.U. en/of de Europese Economische Ruimte (E.E.R.) opgeslagen. De aanbieder waar de hosting van de applicatie plaatsvindt valt onder de jurisdictie van de E.U. of de E.E.R., waarbij deze niet tevens valt onder een jurisdictie buiten de E.U. of de E.E.R."



- Inschrijver hanteert het principe van security by design, security by default, privacy by design en privacy by default.
- In geval van een (vermoed) informatiebeveiligingsincident is de bewaartermijn van de gelogde incidentinformatie minimaal drie jaar.

8. Rapportages

Binnen 10 werkdagen na afloop van iedere kalendermaand levert de Inschrijver een dienstverleningsrapportage aan m.b.t. servicelevels inclusief de financiële verantwoording.

Vaste dienstverlening

Er moet verklaard worden dat de Vaste Dienstverlening zoals overeengekomen geleverd is, hierbij dient minimaal aandacht besteed te worden aan het volgende onderwerp:

- Geleverde dienstverlening zoals voor instandhouding beheer en preventief beheer.
- Incidentbeheer (overzicht van calls)
 - Per Call staat de aangemerkte prioriteit, reactietijd en de gerealiseerde oplostijd.
 - norm gehaald of niet, inclusief argumentatie.
 - Nog openstaande incidenten, inclusief de acties die ondernomen zijn en nog worden, teneinde tot een oplossing te komen (inclusief uiterlijke hersteldatum)
- Overzicht aantal verbeterplannen en de genomen maatregelen.

Indien er afwijkingen zijn dienen deze vermeld te worden samen met een beschrijving van de acties die ondernomen worden om de dienstverlening uiterlijk te herstellen.

Variabele dienstverlening

Er moet gerapporteerd worden over:

- Overzicht aantal service requests
 - Per call staat de aangemerkte prioriteit, reactietijd en de gerealiseerde oplostijd
 - Norm gehaald of niet, inclusief argumentatie
- Overzicht innovatief beheer
 - Overzicht van lopende wijzigingsverzoeken
 - Overzicht van lopende doorontwikkelprojecten
 - Eventueel (voorziene) afwijkingen ten aanzien van de afgegeven planning/deadline en de reden(en) daarvoor.
 - Evaluatie release: korte beschrijving verloop van de release, inclusief samenwerking met de Opdrachtgever en stakeholders en leerpunten volgende release

Financiële rapportage

- Overzicht van de vaste en variabele kosten en budgetten.
- Urenbesteding per medewerker voor variabele dienstverlening op niveau van service request, wijzigingsverzoek en doorontwikkelproject.

Overlegstructuur

De hieronder beschreven overlegstructuur kan in onderling overleg anders worden vorm gegeven. Hiervan kan worden afgeweken, mits de frequentie en het vereiste kennis- en mandaatniveau worden gehandhaafd.

Overlegvorm	Doel	Frequentie	Betrokkenen
Atlas beheer overleg	Bespreken van Voortgangsrapportage & incidenten Voortgang releases & wijzigingen	Maandelijks	Service manager Inschrijver Incident Manager RIVM Programmacoördinator RIVM



Overlegvorm	Doel	Frequentie	Betrokkenen
	Klanttevredenheid Afgesproken KPI's		Product Owner RIVM
Periodiek overleg RIVM/IenW/ Inschrijver	Vooruitblik projecten en productie voortgang en planning Klanttevredenheid	Kwartaal	Projectmanager Inschrijver Business Manager Inschrijver Product Owner RIVM Programmacoördinator RIVM Opdrachtgever ministerie I&W
Facturatie en planningsoverleg	Contractbespreking, financiële en plannings aspecten	Maandelijks	Projectmanager Inschrijver Programmacoördinator RIVM
Doorontwikkeling Atlas	Projectoverleg	Nader te bepalen	Product Owner Doorontwikkeling Atlas Inschrijver Product Owner RIVM

9. Facturatie

Voor deze opdracht geldt een verplichting tot e-facturatie. Meer informatie over e-facturering is te vinden op <https://www.logius.nl/diensten/e-factureren/>.

Op de website van IenW staan onze [factuurvereisten](#).

E-facturen die ingediend worden zonder de vermelde vereisten worden niet in behandeling genomen en zullen retour gestuurd worden.

10. Documentatie

Algemene eisen die gesteld worden aan de documentatie:

- Ten behoeve van het actueel houden en beschikbaar stellen aan de Opdrachtgever dient de Inschrijver alle documentatie in één systeem, benaderbaar door Functioneel Beheer (RIVM), vast te leggen.
- Dit systeem dient over versiebeheer te beschikken zodat wijzigingen kunnen worden bijgehouden en desgewenst teruggedraaid
- Onder alle documentatie wordt o.a. verstaan (niet uitputtend):
 - Systeemdokumentatie van alle onderdelen
 - Gebruikersdocumentatie van alle onderdelen
 - Beheerdokumentatie van alle onderdelen
 - Software/code van alle maatwerk onderdelen
 - Datamodellen
 - Retransitieplan
 - Etc.

11. Tweedelijns Helpdesk

- De helpdesk van Inschrijver is per e-mail en telefonisch bereikbaar op werkdagen, minimaal tussen 08.30 en 17.00 uur.
- Inschrijver verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/inzicht in de afhandeling daarvan ter ondersteuning van eerstelijns Helpdesk (RIVM).



- De helpdesk van Inschrijver levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal.
- De helpdesk van Inschrijver is verantwoordelijk voor de administratie van meldingen, incidenten m.b.t. de applicatie volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA) en de voortgang hiervan. De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: zie SLA.
- De helpdesk van Inschrijver draagt tevens zorg voor het relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de applicatie. De Inschrijver maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling. Inschrijver is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.
- De helpdeskcoördinator c.q. servicelevel manager dient voor ontwikkelde onlinesystemen en platformen/omgevingen periodiek rapportages te kunnen verzorgen voor Aanbestedende dienst omtrent het gebruik van de ondersteuning en afhandeling van incidenten. Tevens dient de helpdeskcoördinator proactief mee te denken om mogelijke incidenten te signaleren en in overleg met Opdrachtgever oplossingen te bespreken.

12. Juridische eisen

- Door Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving, Bijlagen en de overige aanbestedingsdocumenten.
- De inkoopvoorwaarden van Aanbestedende dienst (ARBIT-2022) zijn van toepassing. Leveringsvoorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en uitgesloten.
- Inschrijver gaat akkoord met de Conceptovereenkomst.
- Wanneer de Inschrijver zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor de Aanbestedende dienst. Een en ander zonder recht op schadevergoeding.
- Aanbestedende dienst en Inschrijver komen een verwerkersovereenkomst overeen in het kader van verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Inschrijver gaat hiertoe akkoord met de (Concept)verwerkersovereenkomst.
- Ieder geschil tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver over deze aanbesteding wordt uitsluitend voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag tenzij, Aanbestedende dienst en Inschrijver alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen of daartoe op grond van deze Uitnodiging tot Inschrijving verplicht zijn.

13. Werkwijze

Inschrijver werkt volgens de Agile methodiek met Opdrachtgever samen.

14. Algemene eisen

Vaste dienstverlening

- De testdataset van de acceptatieomgeving kan minimaal 4 keer per jaar kosteloos op aanvraag worden vervangen door de productieomgeving.
- Voor alle onlinesystemen en platformen die ontwikkeld worden, stelt Inschrijver een ontwikkel, test, acceptatie en productie-omgeving (OTAP) beschikbaar.
- De Inschrijver is verantwoordelijk voor het uitvoeren van dagelijkse back-ups van de serveromgeving inclusief alle data. De back-up, de volledige omgeving (Server, Applicatie en Data) dient op verzoek van de Aanbestedende dienst door de Inschrijver herstelt te kunnen worden (restore verzoek) op basis van een back-up van een bepaalde datum.
- Back-ups worden uitgevoerd tussen 23:00 uur en 06:00 uur en worden fysiek op een andere locatie opgeslagen. Inschrijver dient back-ups minimaal voor een periode vier (4) weken te bewaren. Na deze periode volstaan kwartaalback-ups.



- Inschrijver is verantwoordelijk voor het databasebeheer, middleware beheer en het bewaken van de consistentie van de technische architectuur.
- De functioneel beheerder van de Opdrachtgever heeft het beheer over de toegang tot de data en de applicatie.
- Inschrijver zorgt voor actieve 24x7 (geautomatiseerde) monitoring op de werking van de oplossing.

Variabele dienstverlening

- Voor elke release stelt de leverancier release notes op en deelt deze met Opdrachtgever. Minimaal het volgende is onderdeel van deze release notes:
 - Versie
 - Inhoud / reden van release
 - Geïmplementeerde changes (nieuwe functionaliteit, gerealiseerde changes, opgeloste bevindingen) inclusief impact op bestaande functionaliteit
 - Lijst met bekende bevindingen
 - (gewijzigde) Compabiliteit met andere systemen (indien van toepassing)
- Er is een mogelijkheid tot het uitvoeren van acceptatietesten van een nieuwe release, ruim voordat deze in productie wordt genomen. Uitrol van een release naar productie wordt afgestemd met Opdrachtgever.