

## Bijlage 15 Aanvullingen Programma van eisen Datawarehouse

### Europese openbare aanbesteding Continuering van de 'SaaS Business Intelligence (BI) omgeving: Datawarehouse (DHW)

#### Inleiding

#### Aanvullingen:

##### Beschikbaarheid

Eis 22: De DWH Saas (Data Warehouse Software as a Service) dienst heeft een minimale beschikbaarheid van 99,5% op kantoordagen. De beschikbaarheid wordt per maand gemeten door het aantal minuten dat het systeem niet beschikbaar was en te delen door de totale tijd in het betreffende 'service window' (7.30-23.00uur tijdens kantoordagen). Per maand dient DWH Saas (Data Warehouse Software as a Service) dienst een beschikbaarheid te hebben van 98%. Dit is zowel binnen als buiten de 'service window' en inclusief (gepland) onderhoud.

##### Incidentbeheer NCSC

Eis 29: De Opdrachtnemer draagt zorg voor een incidentbeheerproces met minimaal de onderstaande prioriteiten en oplostijden.

Prioriteit	Impact	Responstijd	Oplostijd
<b>1 Zeer hoog</b>	Een incident melding met de prioriteit "Zeer Hoog" geldt als er kritieke beperkingen in de dagelijkse bedrijfsprocessen zijn opgetreden. Definitie kritieke beperkingen: dit zijn de tijds kritische taken die ten gevolge van een volledige 'system shutdown' of een verstoring van een hoofd proces in de afgenomen producten niet uitgevoerd kunnen worden. De melding "Prioriteit Zeer Hoog" vraagt onmiddellijke verwerking daar de verstoring kan resulteren in serieuze schade.	<1 uur	<1 werkdag
<b>2 Hoog</b>	Een incident melding met de prioriteit "Hoog" geldt als er ernstige beperkingen in het dagelijkse bedrijfsproces zijn opgetreden. Benodigde taken kunnen niet worden uitgevoerd. Dit is veroorzaakt door een verstoring of uitvallen van een (deel)proces in de productieomgeving.	<4 uur	<2 werkdagen

De melding vraagt snelle verwerking daar het tot een serieuze onderbreking in het volledige productiesysteem kan leiden.

<b>3 Normaal</b>	Een incident melding met de prioriteit “Normaal” geldt als er beperkingen in het dagelijkse bedrijfsproces zijn opgetreden die als niet-kritisch worden beoordeeld. Dit is veroorzaakt door een verstoring of uitvallen van een deelproces in de productieomgeving.	<2 werkdagen	<5 werkdagen
<b>4 Laag</b>	Een incident melding met de prioriteit “Laag” geldt als er geen of nauwelijks beperkingen in het dagelijkse bedrijfsproces zijn opgetreden. Dit is veroorzaakt door een verstoring of uitvallen van een niet dagelijks of weinig gebruikt deelproces in de productieomgeving. klanten of medewerkers wordt geraakt	<5 werkdagen	O.b.v. ‘Best effort’

#### Hosting en infrastructuur

Eis 102A: De datacenter facility (UPS, Cooling, energieleveringspaden) componenten in het datacenter zijn alle redundant uitgevoerd (Tier 3 datacenter) en daardoor gelijktijdig onderhoudbaar.

Eis 102B: Het systeem moet worden gehost in datacenters die voldoen aan de hoogste normen voor beveiliging en beschikbaarheid.