

Bijlage 2 – Programma van Eisen
Behorend bij
Enterprise Service Bus (ESB)



De Connectie

Zaaknummer: 3930852
Datum: 20-03-2024
Versie: 1.0
Status: Definitief

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding bij het Programma van Eisen.....	3
1.1	Overzicht architectuur requirements.....	3
2	Programma van Eisen	4
2.1	G3DC ESB-oplossing (Enterprise Service Bus) – MULTI.....	4
2.2	ESB-request/respons functies	5
2.3	ESB Hulpfuncties.....	5
2.4	ESB Beheerfuncties.....	8
2.5	Infrastructuur perspectief	10
3	Migratie perspectief en eisen m.b.t. het realisatie project	11
4	Dienstverlening \ Service Levels.....	11

1 Inleiding bij het Programma van Eisen

Dit document beschrijft in detail aan welke eisen de aangeboden ESB-oplossing dient te voldoen. Het programma van eisen is gestructureerd op basis van de Project Start Architectuur (PSA). In hoofdstuk 2 en verder worden per onderdeel van de PSA (applicatiecomponent, applicatiefunctie) de architectuur requirements nader uitgewerkt in één of meer aanvullende eisen.

Let op: de architectuur requirements zijn eveneens eisen waaraan voldaan moet worden.

1.1 Overzicht architectuur requirements

Lees eerst de toelichting bij de Project Start Architectuur voor uitleg van begrippen.

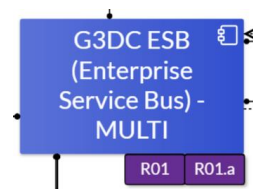
Nr.	Architectuur Requirement - vereist
R01	De ESB-oplossing zorgt voor het uitvoeren van transacties en gegevensuitwisseling tussen On Premise applicaties met andere On Premise applicaties en met Cloud Diensten.
R01a	De ESB-oplossing wordt on premises gehost in de GEMICT infrastructuur.
R02	De ESB-oplossing ondersteunt gegarandeerde aflevering van requests en responses: dat betekent dat bij onderbreking van een interface de transactie alsnog uitgevoerd wordt, zodra de verbinding hersteld is.
R03	De ESB-oplossing ondersteunt alle gangbare vormen van interfaces, conform de VNG Common Ground gedachte ¹ .
R04	De ESB-oplossing ondersteunt synchrone en asynchrone communicatie. In geval van synchrone communicatie zorgt de ESB-oplossing dat de consumer applicatie beschermd wordt tegen (langdurige) uitval van interfaces.
R06	Het moet mogelijk zijn om één Consumer Request te laten leiden naar het opvragen van responses van meerdere Provider applicaties.
R07	Deel responses worden door de ESB-oplossing geconsolideerd tot één Consumer Respons.
R08	In de Consumer Respons definitie wordt vastgesteld welke gegevens gevraagd zijn; overtollige informatie in de Provider Respons wordt niet doorgegeven.
R09	De ESB-oplossing logt alle transacties die over de ESB-oplossing lopen: datum/tijd stempel, ESB consumer, indien beschikbaar: de gebruiker, ESB-provider(s), ESB request-respons functie en resultaat status van de respons.
R10	ESB-requests en ESB-responses kunnen uitsluitend uitgevoerd worden door geauthentiseerde applicaties.
R11	Alle transacties en data worden versleuteld verzonden.
R12	Toegang tot de ESB-userinterface modules wordt verkregen o.b.v. RBAC en MFA. User interfaces zijn gebaseerd op Web/HTML5/HTTPS
R13	De ESB-oplossing voorziet in een module voor het beheeren en ontwikkelen van nieuwe koppelingen.
R14	De ESB-oplossing voorziet in een beheermodule waarmee de ESB-catalogus ingericht en beheerd wordt; ook wordt hiermee de werking en gebruik van de ESB-oplossing gemonitord.
R16	De ESB-oplossing faciliteert transformatie van afwijkende dataformaten naar een standaard afgesproken formaat en vice versa.
R18	Opdrachtnemer migreert alle koppelingen in de huidige situatie naar de nieuwe ESB-oplossing, onder begeleiding van medewerkers van de Opdrachtgever.

¹ <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht>

R19	De ESB-oplossing wordt redundant middels een cluster gerealiseerd. Architectuur eis R02 is onafhankelijk van de beschikbaarheid van de cluster leden.
R20	De voor de ESB-oplossing benodigde infrastructuur is gebaseerd op standaard componenten in de G3DC infrastructuur (zie de G3DC-AVW) en dient ontworpen te worden middels een HLD en LLD.
R21	De ESB-oplossing moet in hybride vorm (G3DC on premise + G3DC Azure infrastructuur van de opdrachtgever) gerealiseerd kunnen worden, waarbij deze vanuit één beheeromgeving beheerd wordt.
G1/G2	De G3DC ICT Aansluitvoorwaarden en G3DC ESB Beleid zijn van toepassing.

2 Programma van Eisen

2.1 G3DC ESB-oplossing (Enterprise Service Bus) – MULTI



Figuur 1. Uitsnede uit de PSA

Nr.	Architectuur Requirement
R01	De ESB-oplossing ondersteunt het uitvoeren van transacties en gegevensuitwisseling tussen On Premise applicaties met andere On Premise applicaties en met Cloud Diensten.
R01a	De ESB-oplossing wordt on premises gehost in de GEMICT-infrastructuur.

Nr.	Aanvullende eisen
A01.1	De ESB-oplossing ondersteunt het inrichten en beheren vanuit één beheer omgeving van de ESB-oplossing, ook als deze uit meerdere afzonderlijke componenten bestaat.

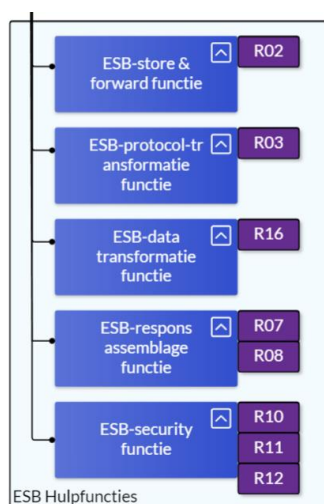
2.2 ESB-request/respons functies

Nr.	Architectuur Requirement
R04	De ESB-oplossing ondersteunt synchrone en asynchrone communicatie. In geval van synchrone communicatie zorgt de ESB-oplossing dat de consumer applicatie beschermd wordt tegen (langdurige) uitval van interfaces.
R06	Het moet mogelijk zijn om één Consumer Request te laten leiden naar het opvragen van responses van meerdere Provider applicaties.

2.2.1 ESB-fire&forget en publish&subscribe services

Leverancier kan bij haar inschrijving voor een aantal wensen op dit gebied aangeven dat zij deze gaat leveren. Indien Leverancier heeft aangegeven de wensen te leveren worden deze wensen opgenomen onder deze paragraaf.

2.3 ESB Hulpfuncties



Figuur 2. Uitsnede uit de PSA

2.3.1 ESB-store & forward functie

Nr.	Architectuur Requirement
R02	De ESB-oplossing ondersteunt gegarandeerde aflevering van requests en responses: dat betekent dat bij onderbreking van een interface de transactie alsnog uitgevoerd wordt, zodra de verbinding hersteld is.

Nr.	Aanvullende eisen
A02.1	De ESB-oplossing beschikt over functionaliteit voor het voorkomen van duplicaatberichten en automatische retry (instelbaar).
A02.2	De ESB-oplossing beschikt over de functionaliteit zodat de berichten gebufferd worden (dmv een queue) zodat er een tijdelijke onderbreking bij een van de koppelpunten kan zijn zonder dat er berichten verloren gaan. Deze gebufferde berichten kunnen op zeker moment in de ESB-oplossing opnieuw verzonden worden.
A03.3	De functie voor berichten bufferen kan per koppeling geconfigureerd worden.

2.3.2 ESB-protocol-transformatie functie

Nr.	Architectuur Requirement
R03	De ESB-oplossing ondersteunt alle gangbare vormen van interfaces, conform de VNG Common Ground gedachte.

Nr.	Aanvullende eisen
A03.1	De ESB-oplossing bevat (of de Opdrachtnemer levert deze aan als onderdeel van de aanbesteding) standaard sjablonen voor de meest voorkomende koppelingen: <ul style="list-style-type: none"> - StUF BG3.10 Beantwoord-Vraag, Aantekening/Kennisgeving - Kadaster-verkeer - NHR-data-services of de vervanging & API-bevraging - BAG/BGT berichtenverkeer - ZaakDMS/CMS verkeer

2.3.3 ESB-data transformatie functie

Nr.	Architectuur Requirement
R16	De ESB-oplossing faciliteert transformatie van afwijkende dataformaten naar een standaard afgesproken formaat en vice versa.

Nr.	Aanvullende eisen
A16.1	De ESB-oplossing ondersteunt de mogelijkheid voor bericht- en datacontroles d.m.v. minimaal .xsd schema's, scripts, notificaties via e-mail.
A16.2	De ESB-oplossing ondersteunt de mogelijkheid voor bericht validatie d.m.v., minimaal, schema's, scripts, deze dienen ook door de beheerders aanpasbaar te zijn.
A16.3	De ESB-oplossing voert minimaal - echter niet uitsluitend - de volgende standaardcontroles zelf (geautomatiseerd) uit: bestands- en berekencontroles, integriteitcontroles, verbandcontroles, validiteitcontroles, domeincontroles, connectiecontroles en controles op onlogische data en dergelijke.

2.3.4 ESB-respons assemblage functie

Nr.	Architectuur Requirement
R07	Deelresponses worden door de ESB-oplossing geconsolideerd tot één Consumer Respons.
R08	In de Consumer Respons definitie wordt vastgesteld welke gegevens gevraagd zijn; overtollige informatie in de Provider Respons wordt niet doorgegeven.

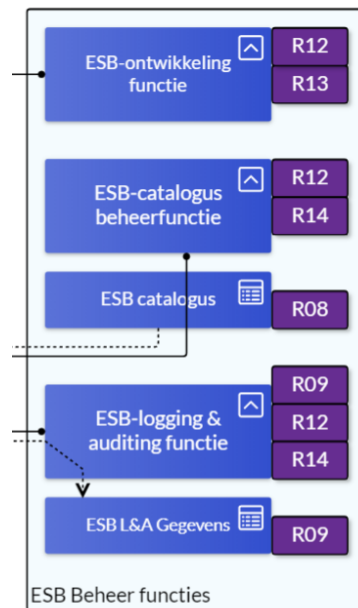
Nr.	Aanvullende eisen
A07.1	De ESB-oplossing biedt de functionaliteit om respons informatie lokaal op te slaan (caching) en deze te hergebruiken als deelrespons in vervolgvragen. Deze functie is configureerbaar.
A08.1	In de configuratie van een Consumer Respons is duidelijk te herleiden dat overtollige gegevens in deel-responses worden genegeerd.

2.3.5 ESB-security functie

Nr.	Architectuur Requirement
R10	ESB requests en -responses kunnen uitsluitend uitgevoerd worden door geauthentiseerde applicaties.
R11	Alle transacties en data worden versleuteld verzonden.
R12	Toegang tot de ESB-userinterface modules wordt verkregen o.b.v. RBAC en MFA. User interfaces zijn gebaseerd op Web/HTML5/HTTPS

Nr.	Aanvullende eisen
A12.1	De aangeboden ESB-oplossing kent meerdere lagen van autorisatie die gescheiden toegekend kunnen worden. Minimaal het beheer van de rechten binnen de applicatie, aanpassingen van de koppelingen dan wel alleen bekijken van berichten of alleen het kunnen uitvoeren van een audit.
A12.2	De aangeboden ESB-oplossing kent een "tenant"-indeling, zodat koppelingen en de onderdelen daarvan, van de verschillende klanten van de Opdrachtgever gescheiden zijn en blijven.

2.4 ESB Beheerfuncties



Figuur 3. Uitsnede uit de PSA

2.4.1 ESB-ontwikkeling functie

Nr.	Architectuur Requirement
R12	Toegang tot de ESB-userinterface modules wordt verkregen o.b.v. RBAC en MFA. User interfaces zijn gebaseerd op Web/HTML5/HTTPS
R13	De ESB-oplossing voorziet in een module voor het beheren en ontwikkelen van nieuwe koppelingen.

Nr.	Aanvullende eisen
A13.1	De geboden ESB-oplossing heeft niet alleen een productie omgeving maar ook een gelijkwaardige acceptatieomgeving, separaat van de productie omgeving.
A13.2	De in de acceptatie omgeving aangemaakte koppeling(en), zijn (door de beheerders) individueel dan wel in groepjes te exporteren & in de productie-omgeving te importeren.
A13.3	De aangewezen beheerders van de Opdrachtgever kunnen zelf koppelingen aanmaken, aanpassen & beheren.

2.4.2 ESB-catalogus beheerfunctie en ESB-catalogus

Nr.	Architectuur Requirement
R08	In de Consumer Respons definitie wordt vastgesteld WELKE gegevens gevraagd zijn; overtollige informatie in de Provider Respons wordt niet doorgegeven.
R12	Toegang tot de ESB-user interface modules wordt verkregen o.b.v. RBAC en MFA. User interfaces zijn gebaseerd op Web/HTML5/HTTPS
R14	De ESB-oplossing voorziet in een beheermodule waarmee de ESB-catalogus ingericht en beheerd wordt; ook wordt hiermee de werking en gebruik van de ESB-oplossing gemonitord.

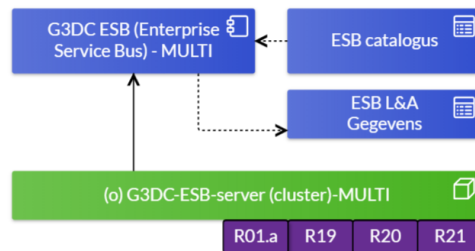
Nr.	Aanvullende eisen
A14.1	De aangeboden ESB-oplossing biedt een Graphical User Interface (GUI) voor de beheerders van de Koppelvlakken van de Opdrachtgever. Hiermee beschikt de beheerder over monitoring en logging van alle koppelingen. Het gaat hierbij minimaal om: <ul style="list-style-type: none"> - Inzage & aanpassingen in de status van koppelingen (koppelingen die in gebruik zijn of zijn gedeactiveerd). - Inzage status van de actieve koppelingen. - Inzage in verstoringen en opnieuw verzenden van berichten die niet afgeleverd zijn. - Inzage dataverkeer en onderliggende logging en validatiefouten. - Testen van connecties. - Statistieken minimaal per koppeling opvraagbaar. - Instellen van notificatie (email) per koppeling.
A14.2	De ESB-oplossing biedt de functionaliteit voor het monitoren van alle berichten die door de ESB-oplossing behandeld worden, zowel technisch verkeersinformatie als de inhoud die over de lijn gaat.
A14.3	Respons van de ESB-oplossing op een zoekopdracht van de gebruiker moet minimaal met een snelheid uitgevoerd worden conform aansluitvoorwaarden voor webapplicaties (Zie Front-End, eis AVW-FE007).

2.4.3 ESB-logging & auditing functie en ESB-L&A gegevens

Nr.	Architectuur Requirement
R09	De ESB-oplossing logt alle transacties die over de ESB-oplossing lopen: datum/tijd stempel, ESB consumer, indien beschikbaar: de gebruiker, ESB-provider(s), ESB request-respons functie en resultaat status van de respons.
R12	Toegang tot de ESB user interface modules wordt verkregen o.b.v. RBAC en MFA. User interfaces zijn gebaseerd op Web/HTML5/HTTPS
R14	De ESB-oplossing voorziet in een beheermodule waarmee de ESB-catalogus ingericht en beheerd wordt; ook wordt hiermee de werking en gebruik van de ESB-oplossing gemonitord.

Nr.	Aanvullende eisen
A09.1	De ESB-oplossing maakt niet te wijzigen logbestanden aan van alle gebruikersactiviteiten. Deze log-bestanden zijn te exporteren.
A09.2	De ESB-oplossing biedt een auditfunctie voor het openen van berichten. (Minimaal loggen van gebruikersnaam, bericht/datum/tijd/reden)
A09.3	De ESB-oplossing biedt de mogelijkheid om voor elk bericht, elk punt in de berichtenflow vast te leggen door middel van logging. Deze logging bevat ingaande en uitgaande berichten, de meta-data en aanwezige foutmeldingen. Ook deze moeten ge-exporteert kunnen worden.
A09.4	De ESB-oplossing biedt de mogelijkheid om de berichtenstroom te filteren op diverse criteria (Datum/tijd/koppeling/keyword/status/tenant).
A09.5	Per koppeling instelbare bewaartermijn, met verschillende waarden voor foutberichten (minimaal 120 dagen) en verwerkte berichten (10 tot 14 dagen).

2.5 Infrastructuur perspectief



Figuur 4. Uitsnede uit de PSA

Nr.	Architectuur Requirement
R19	De ESB-oplossing wordt redundant middels een cluster gerealiseerd. Architectuur eis R02 is in dat geval onafhankelijk van de beschikbaarheid van de cluster leden.
R20	De voor de ESB-oplossing benodigde infrastructuur is gebaseerd op standaard componenten in de G3DC infrastructuur (zie de G3DC-AVW) en dient ontworpen te worden middels een HLD en LLD.
R21	De ESB-oplossing moet in hybride vorm (G3DC on premise + G3DC Azure infrastructuur van de opdrachtgever) gerealiseerd kunnen worden, waarbij deze vanuit één beheeromgeving beheerd wordt.

Nr.	Aanvullende eisen
A20.1	Opdrachtnemer conformeert zich aan de G3C Aansluitvoorwaarden, zie separate bijlage. (Zie AVW-AS004 & AVW-AS005)
A20.2	De ESB-oplossing ondersteunt IPv6 & IPv4 en is ook via beide bereikbaar.
A20.3	De ESB-oplossing bevat een bibliotheek met minimaal de volgende adapters en connectoren voor connectie naar: <ul style="list-style-type: none"> • Oracle database connector (cloud & on premise) • MS-SQL database connector (cloud & on premise) • File connector voor Windows bestandssystemen • File connector voor Sharepoint • File connector voor Linux bestandssystemen • Secure versie van FTP: SFTP en FTPs • REST API's • Vraag er uit gehalISOAP • Digitoegankelijk en Digikoppeling
A20.4	De ESB-oplossing wordt secure aangesloten op het Internet, Diginetwerk en GemNET. Daarnaast moet op verzoek een of meerdere aansluitingen op dedicated VPN-tunnel(s) mogelijk zijn.
A20.5	De ESB-oplossing ondersteunt het gebruik voor zowel inkomend als uitgaand verkeer voor elke koppeling meerdere certificaten of een slimme oplossing hiervoor.
A20.6	De ESB-oplossing ondersteunt een werkcapaciteit & belasting voor onze aantallen berichten. Die kunnen oplopen tot ca. 95.000 berichten per dag. (Request/respons). De inschrijver geeft hiervoor aan de Opdrachtgever aan wat voor sizing voor de diverse technische componenten vereist is.

3 Migratie perspectief en eisen m.b.t. het realisatie project

Nr.	Architectuur Requirement
R18	Opdrachtnemer migreert alle koppelingen in de huidige situatie naar de nieuwe ESB-oplossing, onder begeleiding van medewerkers van de Opdrachtgever.

Nr.	Aanvullende eisen
A18.1	<p>Binnen 10 werkdagen na start van de Overeenkomst levert de Opdrachtnemer het volgende op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De gebruikers documentatie - De technische documentatie voor het inrichten van de koppelingen - De toegang tot de digitale kennisbank - De toegang naar het service-desk - Wijze inrichting van Support (zie hoofdstuk Dienstverlening)
A18.2	<p>Bij oplevering van de ESB-oplossing levert de Opdrachtnemer ook het volgende op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visueel overzicht (technische tekening) van alle koppelingen zoals deze zijn opgeleverd aan het eind van het project; zowel van de acceptatie als de productie omgeving. - De update planning voor de rest van het kalenderjaar. Jaarlijks zal een nieuwe wijzigingen-kalender voor het komende jaar tijdig verstrekt worden.
A18.3	Onderdeel van de aanbesteding is het maken van een PvA voor de overgang & de technische ondersteuning om de ESB-oplossing in te richten met alle actuele koppelingen. (Zie gunningscriteria)

4 Dienstverlening \ Service Levels

Nr.	Service Level Agreement
DS1	Na gunning volgen afspraken wie penvoerder van de SLA wordt. Indien opdrachtnemer een eigen SLA heeft, dan dient deze bij inschrijving meegestuurd te worden inclusief gekenmerkt welke onderdelen aanvullend op of beter zijn dan de eisen uit deze aanbesteding. Voorwaarde is dat de eigen SLA minimaal voldoet aan de gestelde eisen.
DS2	<p>"De aangeboden oplossing wordt gedurende de looptijd van het contract, inclusief de optionele verlengingstermijnen, ondersteund en onderhouden met in achtneming van het Overeengekomen gebruik (de Applicatie Specifieke eisen en wensen).</p> <p>Mochten functionaliteiten van het Overeengekomen gebruik in toekomstige updates komen te vervallen, dan verwittigt Opdrachtnemer drie (3) maanden voorafgaand aan de update de Opdrachtgever van deze voorgenomen wijziging.</p> <p>Het is aan Opdrachtgever te beslissen om de vervallen functionaliteit (beperken van het Overeengekomen gebruik) te accepteren of niet.</p> <p>Indien Opdrachtgever niet akkoord is met het vervallen van die functionaliteit, zal de laatst geaccepteerde versie in gebruik blijven. Waarbij Opdrachtnemer gedurende de volledige looptijd van het contract, inclusief de optionele verlengingstermijnen die versie zal ondersteunen en zorgdragen dat die versie blijft voldoen aan regel- en wetgeving, inclusief het verzorgen van security patches."</p>
DS3	Opdrachtnemer levert per kwartaal onderstaande rapportages aan Opdrachtgever:

	<ul style="list-style-type: none"> • Oplostijden gerapporteerde incidenten per prioriteit; • Beantwoording supportvragen conform SLA; • Overzicht uitgevoerde RFC's inclusief percentage in 1x succesvol (DS11); • Verantwoording response- en oplostijden (DS14 en DS15); • Verantwoording ingediende wijzigingsvoorstellen (DS20); 															
DS4	De Servicedesk van Opdrachtnemer heeft een telefonische bereikbaarheid minimaal tijdens kantoor tijden (ma t/m vrij 08.00 - 17.00).															
DS5	De Servicedesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een web-portaal voor het melden van storingen.															
DS6	Opdrachtnemer levert een online kennisbank waarin Opdrachtgever applicatiedocumentatie en veel gestelde vragen kan terugvinden.															
DS7	Opdrachtnemer gaat akkoord met de onderstaande escalatiematrix:															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Escalatie niveau</th> <th>Rol Opdrachtgever</th> <th>Rol Opdrachtnemer</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Operationeel Verantwoordelijke</td> <td>Operationeel Verantwoordelijke</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager</td> <td>Operationeel Verantwoordelijke</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar</td> <td>Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar Manager ICT</td> <td>Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke Management</td> </tr> </tbody> </table>	Escalatie niveau	Rol Opdrachtgever	Rol Opdrachtnemer	1	Operationeel Verantwoordelijke	Operationeel Verantwoordelijke	2	Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager	Operationeel Verantwoordelijke	3	Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar	Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke	4	Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar Manager ICT	Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke Management
Escalatie niveau	Rol Opdrachtgever	Rol Opdrachtnemer														
1	Operationeel Verantwoordelijke	Operationeel Verantwoordelijke														
2	Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager	Operationeel Verantwoordelijke														
3	Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar	Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke														
4	Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar Manager ICT	Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke Management														
DS8	<p>Opdrachtnemer initieert op aanwijzing van opdrachtgever een overleg op escalatieniveau 2 indien in de afgelopen kalendermaand afgesproken normen m.b.t. de dienstverlening niet werden gehaald. In het overleg zal Opdrachtnemer een toelichting geven waarom de norm niet gehaald werd.</p> <p>Opdrachtnemer maakt en deelt een verslag van dit overleg.</p>															
DS9	<p>Opdrachtnemer initieert op aanwijzing van Opdrachtgever een overleg op escalatieniveau 3 indien in twee (2) achtereenvolgende maanden afgesproken normen m.b.t. de dienstverlening niet werden gehaald en levert voorafgaand aan dit gesprek een verbeterplan aan.</p> <p>Het overleg inclusief het verbeterplan wordt binnen een kalendermaand na constatering van de tweede maand overschrijding ingepland.</p> <p>Opdrachtnemer maakt en deelt een verslag van dit overleg. De gemaakte afspraken worden in de afgesproken periode gemonitord.</p>															
DS10	Opdrachtnemer initieert op aanwijzing van opdrachtgever een overleg op escalatieniveau 4 indien gestelde termijnen of afspraken uit overeengekomen verbeterplannen niet gehaald (kunnen) worden.															
DS11	Opdrachtnemer garandeert dat 95% van uitgevoerde werkzaamheden/updates (RFC's) in één (1) keer correct opgeleverd worden.															
DS12	Bij het bepalen van een prioriteit bij een incident, kan Opdrachtnemer minimaal voldoen aan de definities die als volgt bepaald zijn door Opdrachtgever:															

		Impact		
		Hoog	Middel	Laag
Urgentie	Hoog	1	2	3
	Middel	2	3	4
	Laag	3	4	4
Bepalen Impact:				
	Hoog	<ul style="list-style-type: none"> Er is/dreigt ernstig productieverlies, die mogelijk kan resulteren in een hoge inkomensderving en/of hoge schadeclaim voor de gemeente en/of niet meer voldoen aan de wettelijke verplichtingen en/of; De verstoring heeft gevolgen voor de bedrijf kritische processen en/of; Meer dan 50% van de medewerkers van de klant kan niet werken en/of; Dienstverlening naar burgers is verstoord; Er is sprake van een serieuze security dreiging. 		
	Middel	<ul style="list-style-type: none"> Er is/dreigt productieverlies wat mogelijk kan resulteren in een inkomstenderving en/of schadeclaims voor de gemeente en/of; De verstoring raakt een groot deel van de medewerkers (10% of meer van alle eindgebruikers van de klant) of één of meerdere niet bedrijf kritische processen. 		
	Laag	<ul style="list-style-type: none"> Er is geen productieverlies, en/of; De verstoring raakt één of enkele medewerkers, die niet werken met bedrijf kritische processen. 		
Bepalen Urgentie:				
	Hoog	<ul style="list-style-type: none"> Dienstverlening moet direct hersteld worden, en/of; Er is geen workaround of andere tijdelijke oplossing beschikbaar om verder te kunnen werken. 		
	Middel	<ul style="list-style-type: none"> De dienstverlening hoeft niet direct hersteld te worden, maar wel zo spoedig mogelijk, en/of; De werkzaamheden (bij gebruiker) zijn redelijk eenvoudig uit te stellen, terwijl er geen workaround of andere tijdelijke oplossing beschikbaar is om verder te 		
	Laag	<ul style="list-style-type: none"> De oplossing kan langere tijd op zich laten wachten, en/of; Er is een workaround of andere tijdelijke oplossing beschikbaar, zodat er verder gewerkt worden. 		
DS13	Het staat Opdrachtgever vrij om in incidentele gevallen (max 5x per kalenderjaar) aan een melding een hogere of lagere prioriteit toe te kennen dan volgens de prioriteitenbepaling van toepassing zou zijn.			
DS14	Opdrachtnemer garandeert dat op 95% van ingediende meldingen (incidenten) tijdig (inhoudelijk relevant) wordt gereageerd: <ul style="list-style-type: none"> * Prioriteit 1 - responsetijd: 1 kantooruur * Prioriteit 2 - responsetijd: 1 kantooruur * Prioriteit 3 - responsetijd: 1 werkdagen * Prioriteit 4 - responsetijd: 5 werkdagen 			
DS15	Opdrachtnemer garandeert dat 95% van ingediende meldingen (incidenten) tijdig worden opgelost, conform onderstaande oplostijden: <ul style="list-style-type: none"> * Prioriteit 1 - oplostijd: 4 kantooruren * Prioriteit 2 - oplostijd: 1 werkdag * Prioriteit 3 - oplostijd: 5 werkdagen * Prioriteit 4 - oplostijd: 10 werkdagen 			

DS16	<p>Bij het oplossen van problemen levert Opdrachtnemer periodiek een statusupdate per mail, telefonisch of in het Servicedesk systeem waarin de melding geregistreerd staat, conform onderstaande tijden:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Prioriteit 1 - Updatefrequentie: per 30 minuten * Prioriteit 2 - Updatefrequentie: per 60 minuten 																																													
DS17	Opdrachtnemer levert uiterlijk 1 november een releasekalender met alle geplande releases t.b.v. Innovatief onderhoud voor het komende kalenderjaar.																																													
DS18	Opdrachtnemer levert uiterlijk 1 november een releasekalender met alle geplande releases t.b.v. Preventief onderhoud voor het komende kalenderjaar. Onvoorzien Preventief (niet kritisch) onderhoud wordt minimaal 14 werkdagen vooraf gecommuniceerd met Opdrachtgever.																																													
DS19	Bijgewerkte applicatie- of systeemdokumentatie wordt binnen 5 werkdagen na de release van de wijziging opgeleverd door Opdrachtnemer.																																													
DS20	95% van de aangevraagde en goedgekeurde wijzigingsvoorstellen (bijvoorbeeld aanmaken nieuwe koppelingen) worden door Opdrachtnemer na ontvangst van de opdrachtbevestiging binnen 5 werkdagen of een nader af te spreken termijn geleverd. Waarna in overleg met Opdrachtgever bepaald wordt of de wijziging eerst in een test of direct in de productieomgeving wordt uitgerold. Tevens wordt bij oplevering afgestemd wanneer de installatie\activatie zal plaatsvinden.																																													
DS21	<p>Op verzoek vindt er een Operationeel overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.</p> <p>Doelstelling: Bespreken samenwerking.</p>																																													
DS22	<p>Op verzoek (max 2x per jaar) vindt er een Tactisch overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.</p> <p>Doelstelling: Bespreken samenwerking en geleverde prestatie. Vanuit dit overleg kunnen aanpassingen in de SLA en/of DAP plaatsvinden.</p>																																													
DS23	<p>Op verzoek (max 1x per jaar) vindt er een Strategisch overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.</p> <p>Doelstelling: Afstemming roadmap Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Benen op Tafel sessie. Lange termijnvisie bespreken.</p>																																													
DS24	<p>Maximaal 2x per jaar vindt er (kosteloos) een Technische / Innovatie / Informatie / Adviesessie plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.</p> <p>Doelstelling: Toelichting op technische ontwikkeling binnen het product of in de markt.</p>																																													
DS25	<p>Na gunning werkt Opdrachtnemer mee aan het invullen van een verantwoordelijkheden matrix.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="5">Verantwoordelijkheden Matrix</th> </tr> <tr> <th style="text-align: left;">Taak</th> <th>Opdrachtgever (De Connectie)</th> <th>Opdrachtgever (Gemeente)</th> <th>Opdrachtnemer</th> <th>Toelichting</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Beheer gebruiksrechten</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Backup-/Recovery</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Aanmelden Incidenten</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rapporteren over Incidenten</td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Netwerk & Connectivity</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Inrichten koppelvlakken</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>...</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Verantwoordelijkheden Matrix					Taak	Opdrachtgever (De Connectie)	Opdrachtgever (Gemeente)	Opdrachtnemer	Toelichting	Beheer gebruiksrechten		X			Backup-/Recovery	X				Aanmelden Incidenten					Rapporteren over Incidenten			X		Netwerk & Connectivity					Inrichten koppelvlakken					...				
Verantwoordelijkheden Matrix																																														
Taak	Opdrachtgever (De Connectie)	Opdrachtgever (Gemeente)	Opdrachtnemer	Toelichting																																										
Beheer gebruiksrechten		X																																												
Backup-/Recovery	X																																													
Aanmelden Incidenten																																														
Rapporteren over Incidenten			X																																											
Netwerk & Connectivity																																														
Inrichten koppelvlakken																																														
...																																														
DS26	Voor het realiseren van koppelingen kan Opdrachtgever de ondersteuning vragen van of uitbesteden aan Opdrachtnemer. Afrekening van deze ondersteuning vindt plaats o.b.v. een strippenkaart.																																													

DS27	Opdrachtgever bepaalt het aantal af te nemen uren per strippenkaart. Een eerste strippenkaart van 25 uur wordt meegenomen in de aanbidding.
DS28	Een afgesloten strippenkaart heeft een minimale geldigheid van 18 maanden.
DS29	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien op de lopende strippenkaart minder dan 5 uren beschikbaar zijn.
DS30	Een bestelling voor een nieuwe strippenkaart wordt pas definitief nadat Opdrachtgever deze middels een getekende offerte inclusief verplichtingsnummer heeft bevestigd.
DS31	Een afgesloten strippenkaart wordt na opdrachtbevestiging door Opdrachtnemer gefactureerd conform de standaard facturatieprocedure.
DS32	Opdrachtnemer levert per kwartaal een overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden inclusief de bestede en nog resterende uren.
DS33	Alleen geautoriseerde personen mogen een verzoek tot gebruik van de strippenkaart plaatsen bij Opdrachtnemer.
DS34	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien de verwachting is dat een ondersteuningsverzoek niet volledig bekostigd kan worden met het restant van de strippenkaart.
DS35	Leverancier factureert geen werkzaamheden onder strippenkaarten die onder de andere factuuritems van de ICT Prestatie vallen.
DS36	Op het prijzenblad genoemde uurtarieven blijven gelden gedurende de hele looptijd van het contract inclusief optionele verlengingsjaren. De Inschrijver mag jaarlijks indexeren op basis van het gestelde in artikel 11 (specifiek 11.8) van de GIBIT 2023. De eerste indexering mag plaats vinden op 1 januari 2026.
DS37	Een ingediend ondersteuningsverzoek wordt binnen 2 werkdagen in onderling overleg ingepland.